

Le Commerce

Étude sectorielle

des tendances en matière de métiers
et de compétences

En collaboration avec:



Novembre 2021

Introduction (1/2)

Dans un marché du travail aux mutations toujours plus complexes, suite aux transitions technologiques, environnementales et sociétales, la pénurie des talents et des compétences (*skills gap*) est une préoccupation majeure du gouvernement, des entreprises et de la société.

Pour mieux comprendre, anticiper et gérer ce *skills gap*, des analyses poussées des tendances en matière de métiers et de compétences sur le marché luxembourgeois sont nécessaires. Dans ce contexte, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire (MTEESS) et l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) ont initié des études sectorielles, qui s'intègrent dans la Future Skills Initiative de l'ADEM et dans le partenariat pour l'emploi entre l'ADEM et l'Union des entreprises luxembourgeoises (UEL).

Les échanges dans les groupes de travail du partenariat ADEM/UEL ont confirmé le manque de données (compréhensibles et de qualité) sur les compétences demandées et disponibles au Luxembourg (et dans la Grande Région), à la fois dans les administrations publiques et dans le secteur privé. L'ADEM dispose à l'heure actuelle des données les plus riches sur cette thématique, provenant des postes vacants déclarés auprès d'elle ainsi que des indicateurs de *matching* entre postes vacants et demandeurs d'emploi. À noter que ces données sont limitées aux offres d'emploi effectivement déclarées à l'ADEM et qu'elles ne correspondent pas à l'entièreté des offres au Luxembourg, malgré l'obligation légale d'une telle déclaration. Nos études sectorielles ne visent donc pas à être représentatives du marché de l'emploi luxembourgeois dans son ensemble; elles sont un premier essai d'analyses granulaires et extensives pour créer plus de transparence sur ce marché.

Les études sectorielles couvrent sept secteurs : 1) le secteur financier, 2) l'industrie, 3) la construction, 4) l'horesca, 5) le commerce, 6) le transport et la logistique, et 7) l'artisanat. Pour chaque secteur, l'ADEM a collaboré avec les organisations patronales qui le représentent, dans le but de valider les résultats des analyses bien que les données ne soient pas exhaustives. Pour cette étude sectorielle du Commerce, l'ADEM remercie la Chambre de Commerce pour leur collaboration et les échanges fructueux.

Introduction (2/2)

Chaque étude sectorielle inclut 1) un chapitre introductif avec la définition du périmètre sectoriel et un aperçu des chiffres clés, 2) une synthèse des tendances qualitatives dans le secteur (technologiques, sociétales et autres), 3) une analyse des tendances au niveau des métiers (métiers clés, métiers en croissance et en baisse, métiers en pénurie) avec une liste de métiers à prioriser et de publics à cibler pour le *reskilling/upskilling*, 4) une analyse des compétences demandées dans les offres d'emploi du secteur, et 5) un glossaire.

Les lecteurs visés par ces études sont à la fois les employeurs, qui y trouveront un *benchmark* de la situation et des tendances dans leur secteur, ainsi que les salariés/demandeurs d'emploi, pour leur permettre de mieux s'adapter à ces tendances.

Les conclusions de nos études devront nous aider à :

- introduire de nouveaux instruments pour faire face au *skills gap* ;
- définir et mettre en place des actions ciblées de formation/ *upskilling/reskilling* ;
- guider les choix d'orientation professionnelle ;
- élaborer la stratégie nationale en terme de compétences (qui est actuellement prise en charge par le *Skillsdësch* avec le support de l'OCDE).

Inédites, ces études sectorielles ne sont qu'un point de départ. Elles devront bien sûr être alimentées, puis confrontées à d'autres travaux d'analyse menés dans le cadre de nouvelles collaborations de l'ADEM ou par différents acteurs de l'écosystème.



Isabelle Schlessler
Directrice de l'ADEM

Perspective de la Chambre de Commerce

« En tant que chambre professionnelle patronale, la Chambre de Commerce représente l'ensemble des secteurs de l'économie luxembourgeoise (dont celui du commerce), hormis l'artisanat et l'agriculture. Dans le cadre de sa mission de développement et de promotion de la formation professionnelle, tant initiale que continue, la Chambre de Commerce tient bien évidemment compte des nombreux enjeux auxquels font face les secteurs représentés, qu'ils soient digitaux, écologiques, réglementaires ou encore liés aux séquelles de la pandémie de Covid-19-19.

Dans un pays comme Luxembourg où le marché de l'emploi est particulièrement dynamique, il est crucial que les entreprises puissent trouver les talents dont elles ont besoin. On constate déjà une certaine inadéquation entre offre et demande d'emploi et une pénurie de talents dans certains secteurs, constats régulièrement étayés par les enquêtes menées par la Chambre de Commerce dans le cadre du « Baromètre de l'économie ». Le secteur du commerce n'échappe pas à cette réalité, ainsi que le montre la présente étude sectorielle réalisée par l'ADEM, et les premières bascules en termes de professions, et donc de compétences, sont déjà en train de s'opérer.

La Chambre de Commerce est convaincue que la formation professionnelle, initiale et continue, constitue l'élément déterminant pour relever ces défis. Ceux-ci mettent en lumière la nécessité pour les entreprises, comme pour les individus, de s'inscrire dans une stratégie d'adaptation régulière des compétences aux besoins évolutifs constatés. Dans ce contexte, elle est aussi convaincue qu'il va falloir se former plus souvent, plus longtemps et dans des formats divers (modules, certificats, diplômes).

La Chambre de Commerce place ainsi la notion de « compétences » au cœur même de sa stratégie de formation. Elle intervient sur toute la chaîne de valeur de la formation professionnelle dans le but de permettre à chacun de s'engager dans une démarche d'apprentissage holistique selon la vision du « lifelong learning ». Cette stratégie de formation se veut inclusive, dans le sens où elle se fait en collaboration très étroite avec les acteurs clefs de chaque secteur (associations et fédérations professionnelles, panels d'entreprises). Le point de départ est l'identification des besoins en compétences, actuels et futurs, pour laquelle la Chambre

de Commerce a développé une méthodologie qu'elle applique aux différents secteurs d'activité qu'elle représente. Il s'agit de dresser le diagnostic du secteur, d'établir une cartographie des professions clés (référentiel métiers) et d'engager une discussion autour des besoins de compétences inhérentes à ces professions, ce qui mène *in fine* à l'adaptation de l'offre de formation. Pour parvenir à faire le lien entre « besoins en compétences » et « offre de formation apte à y répondre », il est important d'analyser les facteurs de transformation et leurs impacts sur les professions, comment évoluent ces professions et comment concevoir les passerelles, entre professions d'un même secteur ou entre secteurs d'activité. Sur la base de cette connaissance approfondie des secteurs et des professions, l'offre de formation peut s'enrichir, qu'il s'agisse de formation professionnelle initiale ou continue.

La Chambre de Commerce attache beaucoup d'importance à cette grande proximité avec les acteurs institutionnels, associations ou fédérations professionnelles pour appréhender les besoins du marché, identifier et impliquer les experts-terrain (issus du secteur en question) et co-construire les solutions formations les plus pertinentes.

Compte tenu des grandes mutations que le commerce est en train de connaître, en raison à la fois d'éléments structurels et conjoncturels, la Chambre de Commerce a choisi de concentrer ses efforts sur ce secteur, et plus spécifiquement sur le commerce de détail. Les résultats du Baromètre de l'économie, édition du 1^{er} semestre 2021, montrent que le commerce est le 3^{ème} secteur, après celui de la finance et de l'industrie, à anticiper une augmentation notable des besoins en compétences de son personnel au cours des 3 à 5 prochaines années. Dans le même temps, les entreprises du commerce sont parmi les moins satisfaites de la diversité de l'offre de formation sectorielle.

L'approche « bottom-up » de co-construction, pour laquelle chaque étape est réalisée et validée avec un regroupement d'experts, est complémentaire avec les travaux et études réalisés par l'ADEM. Les démarches vont pouvoir mutuellement s'enrichir, l'ADEM disposant de données et de flux permettant d'apporter bon nombre d'éclairages sur le secteur, et la Chambre de Commerce confrontant à chaque fois ses observations et analyses avec le terrain. L'objectif ultime est bien de pouvoir répondre aux besoins en compétences actuels et futurs du secteur du commerce, en adaptant l'offre de formation professionnelle. »

- Chambre de Commerce

Table des matières

1. <u>Définition du secteur et chiffres clés</u>	6
<u>Définition du secteur</u>	7
<u>Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur</u>	8
2. <u>Tendances dans le secteur</u>	10
<u>Perspective des experts</u>	11
<u>Tendances principales</u>	12
3. <u>Analyse au niveau des métiers</u>	14
<u>Méthode</u>	15
<u>Répartition entre catégories des métiers</u>	16
<u>Métiers les plus recherchés (« Top 15 »)</u>	17
<u>Métiers avec tendance de croissance</u>	18
<u>Métiers avec tendance de baisse</u>	23
<u>Métiers émergents</u>	24
<u>Métiers sans tendance particulière</u>	25
<u>Zoom sur la situation en 2020 (contexte de la pandémie)</u>	26
<u>Métiers les plus en pénurie de candidats</u>	27
<u>Métiers en surplus de candidats</u>	29
<u>Conclusion de l'analyse au niveau des métiers</u>	30
4. <u>Analyse au niveau des compétences</u>	32
<u>Méthode</u>	33
<u>Analyse au niveau des compétences: Commerce</u>	34
<u>Les compétences (« attitudes and values ») les plus recherchées</u>	35
<u>Les compétences (« skills and knowledge ») les plus recherchées</u>	36
<u>Les langues et l'expériences recherchées dans le secteur commerce</u>	38
<u>Profils de compétences de quelques métiers clés</u>	39
<u>Conclusion de l'analyse au niveau des compétences</u>	43
5. <u>Glossaire des métiers ROME</u>	44

1. Définition du secteur et chiffres clés



Définition du secteur

Pour la présente étude sectorielle, le secteur est défini selon le code NACE, la nomenclature européenne type des activités économiques productives. Le secteur Commerce est défini par la catégorie G du code NACE et comprend à la fois le commerce de gros (consiste à acheter des marchandises par quantités importantes et à les vendre à des détaillants, à des utilisateurs professionnels ou à des collectivités), le commerce de détail (consiste à vendre des marchandises dans l'état où elles sont achetées, ou après transformations mineures, généralement à une clientèle de particuliers, quelles que soient les quantités vendues) et les commerces liés aux véhicules automobiles et motocycles.

Branche d'activité (NACE)	
G	Commerce; réparation d'automobiles et de motocycles
45	<i>Commerce et réparation d'automobiles et de motocycles</i>
46	<i>Commerce de gros, à l'exception des automobiles et motocycles</i>
47	<i>Commerce de détail, à l'exception des automobiles et motocycles</i>

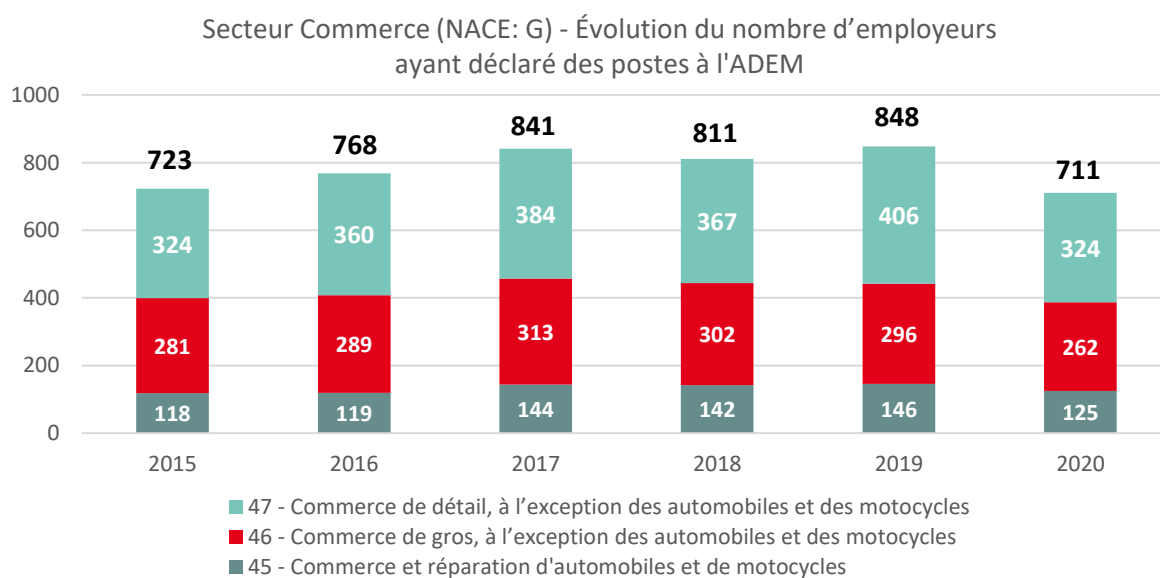
Source : <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/nace/PDF-NACE-2.pdf>

Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur (1/2)

Notre analyse dans le cadre de la présente étude se base sur les offres d'emploi déclarées à l'ADEM relevant des employeurs du secteur Commerce (code NACE G).

Le graphique suivant illustre le nombre d'employeurs du secteur qui ont déclaré des offres d'emploi à l'ADEM, et l'évolution de ce nombre sur la période 2015-2020.

Des +-7.900 entreprises qui existaient dans le secteur en 2020¹, 711 ont déclaré des postes vacants à l'ADEM, dont la plupart relevant du commerce de détail, suivi par le commerce de gros.



D'une manière générale, le nombre d'employeurs ayant déclaré des postes vacants était plutôt stable après 2016, mais il a connu une baisse en 2020 dans le contexte de la pandémie du Covid-19 qui a limité les besoins en recrutement.

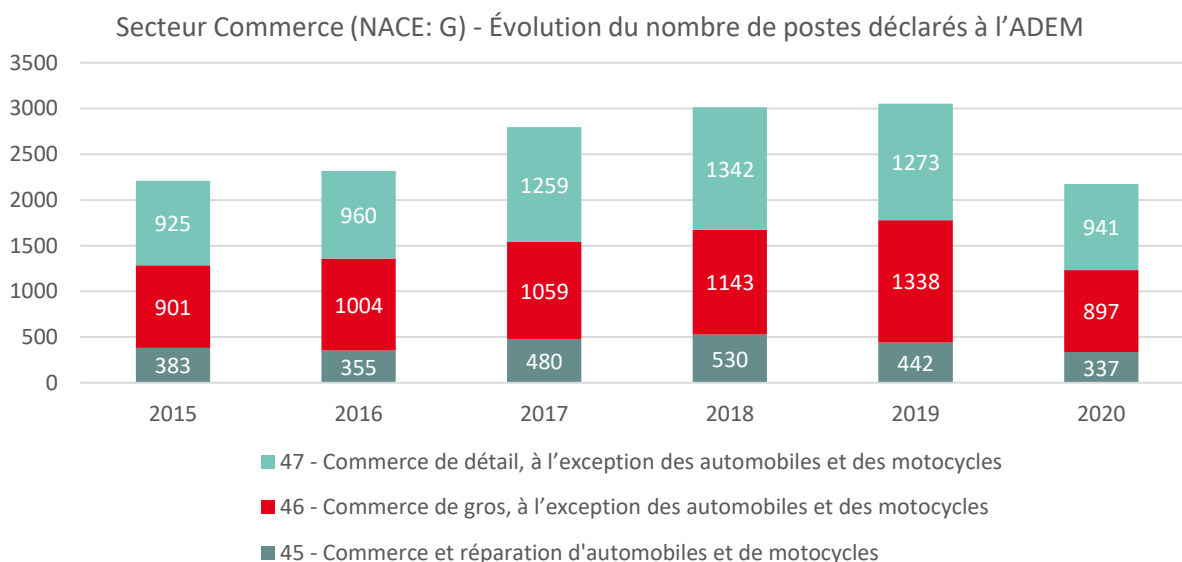
Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

¹ <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/repertoire/2020/repertoire-entreprises-luxembourgeoises.pdf>

Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur (2/2)

Examinons maintenant l'évolution du nombre de postes déclarés par ces employeurs, en excluant les postes liés à des mesures en faveur de l'emploi. Les postes provenant des agences intérim sont également exclus car ils sont repris sous un autre secteur.

Ici, nous notons une croissance significative entre 2015 et 2019 pour les trois sous-secteurs, suivie d'une chute importante en 2020 à cause de la pandémie du Covid-19, impactant les postes déclarés par les trois sous-secteurs.



Postes déclarés à l'ADEM (hors mesures)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
G - COMMERCE; RÉPARATION D'AUTOMOBILES ET DE MOTOCYCLES	2209	2319	2798	3015	3053	2175
45 - Commerce et réparation d'automobiles et de motocycles	383	355	480	530	442	337
46 - Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles	901	1004	1059	1143	1338	897
47 - Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles	925	960	1259	1342	1273	941

Par comparaison, les recrutements réels dans le secteur, sur la base des déclarations d'entrée que les employeurs effectuent auprès du Centre Commun de la Sécurité Sociale (CCSS), étaient à hauteur de 15.690 en 2018, 17.860 en 2019 et 14.450 en 2020.¹ Cette différence s'explique par le fait qu'un recrutement n'est pas forcément précédé d'une déclaration de poste vacant, et que tous les postes vacants ne sont pas déclarés à l'ADEM (malgré l'obligation légale).

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

¹ <https://adem.public.lu/fr/marche-emploi-luxembourg/faits-et-chiffres/statistiques/igss/Tableaux-interactifs-flux-emploi.html>

2. Tendances dans le secteur



Perspective des experts

Conseillers employeurs de l'ADEM pour le secteur Commerce


« La situation sanitaire due au Covid-19 crée des difficultés économiques pour les entreprises de ce secteur spécifiquement. Ceci a impacté le nombre de postes déclarés. Nous constatons par contre une augmentation des contrats de mesures en faveur de l'emploi (CRE, CIE, stages de professionnalisation, etc.), pour lesquels les règles ont été assouplies. Depuis janvier 2021, le secteur du commerce présente à nouveau une forte demande pour les vendeurs, magasiniers, caissiers et chauffeurs-livreurs.

La pandémie entraîne également de grandes difficultés à embaucher des travailleurs étrangers, comme des ressortissants polonais ou roumains. Par conséquent, l'ADEM et le ministère de l'Agriculture ont mis en place des mesures incitant les candidats résidents à participer cette saison aux vendanges.

La relation entre l'ADEM et les employeurs se voit modifiée en période Covid-19, car nous avons perdu la possibilité d'aller à leur rencontre. Néanmoins, la collaboration continue étroitement (ceci via des canaux digitaux) et cette étude nous fournit des enseignements qui nous permettent d'avoir des discussions approfondies avec les employeurs. »



Déborah MICHELS

☎ +352 247 85479
 deborah.michels@adem.etat.lu
 Conseillère employeurs




Claudine WAGENER

☎ +352 247 65414
 claudine.wagener@adem.etat.lu
 Conseillère employeurs


Chambre de Commerce

« Les lignes de démarcation étant parfois difficiles à établir entre les différentes branches du commerce (gros, de détail), la Chambre de Commerce a fait le choix, dans un premier temps, d'étudier de manière approfondie le seul commerce de détail, afin de pouvoir détecter ses besoins spécifiques et ainsi adapter et enrichir son offre de formation professionnelle.

Le commerce de détail est aujourd'hui en profonde mutation. Des effets conjoncturels liés à la pandémie de Covid-19 sont venus amplifier d'importants effets structurels. Aux tendances plus générales, observables également dans d'autres pays telles que l'évolution des modes de vie et de consommation, le développement du e-commerce, la digitalisation, s'ajoutent des spécificités propres au pays. Parmi celles-ci, on peut mentionner :

- **Le dimensionnement de l'appareil commercial** : l'offre commerciale semble très vaste eu égard à la taille du pays. De fait, le commerce de détail luxembourgeois doit plus que jamais miser sur son attractivité au sein de la Grande Région ;
- **Le poids de l'immobilier** : les loyers commerciaux ont atteint des niveaux pesant de plus en plus sur la rentabilité des points de vente et pouvant compromettre la compétitivité-prix des acteurs commerciaux. Côté coût immobilier pour les ménages, la forte hausse observée d'année en année continue à accroître la part des dépenses contraintes et réduit ainsi le pouvoir d'achat disponible pour les dépenses discrétionnaires destinées à certaines branches du commerce.

En conséquence de toutes ces tendances, le commerce de détail se reconfigure avec un nombre réduit d'acteurs, voire la disparition de certaines catégories de commerce et même de grandes marques. En corollaire, cela peut signifier de grandes bascules en termes d'emploi et des reconversions professionnelles à accompagner. »

Tendances principales (1/2)

Tendances technologiques

- e-commerce (p.ex. via letzshop.lu), mais également concurrence d'Amazon (tendance accélérée avec la pandémie)
- L'e-commerce permet la personnalisation de l'expérience (sur base d'analyse de données); les commerces physiques peuvent collecter des données via les systèmes de fidélité
- Paiement sans contact (par téléphone)
- Tendances d'automatisation, par exemple chez le personnel de caisse (caisses en libre-service)
- Concept « just walk out » (Amazon Go) sur base de capteurs et caméras (pas encore présent au Luxembourg)
- Présence sur les réseaux sociaux et « influencer marketing »

Tendances sociétales

- Commodité: rassemblement de nombreux commerces dans des centres commerciaux pour éviter les trajets → Cloche d'Or (130 commerces), Royal-Hamilius (16 magasins, dont les Galeries Lafayette), Infinity (22 magasins)...
- Livraison à domicile, drive-in
- « Expérience client » au centre (tendance de « retailtainment », par exemple soirée pyjama pour adultes chez Ikea pour tester des matelas)
- Sensibilisation au « buy local » (letzshop, label « Made in Luxembourg »)
- Horaires d'ouverture plus larges et ouvertures dominicales
- Epicerie spécialisées et haut de gamme

Tendances juridiques / réglementaires

- Législation liée à la pandémie, mesures sanitaires, chômage partiel
- Droit du travail (horaires, travail du dimanche, etc.)
- Nouvelles règles TVA applicables à partir du 01/07/2021 pour l'e-commerce

Tendances principales (2/2)

Tendances environnementales

- Conscience environnementale des consommateurs, intérêt pour des produits durables et circulaires (souvent en acceptant des prix plus élevés)
- Impact sur les chaînes d'approvisionnement (éthique, transparent, durable)
- La culture du jetable, de la consommation linéaire et de la « fast fashion » reste pourtant prévalente

Tendances économiques

- Parmi les trois grandes catégories de commerce, le commerce de gros qui est la plus importante en terme de valeur ajoutée affiche la moins bonne performance en 2020, avec un repli du chiffre d'affaires en valeur de presque 20% sur un an (-13% pour le commerce d'automobiles et -6% pour le commerce de détail).¹
- Impact multiple de la pandémie sur les commerces: fermeture des activités, moins de clients potentiels dans les centres d'affaires à cause du télétravail, baisse potentielle du pouvoir d'achat des clients, peur de se rassembler, limitation des ouvertures pendant les soldes
- Concurrence et pression sur les coûts par Amazon, Alibaba, etc. et par les grands commerces de la Grande Région
- L'augmentation des prix de l'immobilier a à la fois un effet direct sur la rentabilité des entreprises du commerce (via les loyers) et un effet indirect (via le pouvoir d'achat des consommateurs)

Tendances de l'emploi

- Forte dépendance sur les travailleurs frontaliers (et résidents étrangers)²

Source : recherches, explications des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Chambre de Commerce

¹ <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/note-conjoncture/2020/PDF-NDC-02-20.pdf>

² <https://adem.public.lu/fr/marche-emploi-luxembourg/faits-et-chiffres/statistiques/igss/Tableaux-de-bord.html>

3. Analyse au niveau des métiers



Analyse au niveau des métiers: méthode

Ce chapitre a pour objectif d'analyser la composition des postes vacants du secteur Commerce en matière de métiers, les tendances (croissance, baisse, émergence, stabilité) de ces métiers ainsi que leur degré de pénurie. Tous les métiers (typiques du secteur ou transversaux) recrutés par les employeurs du secteur sont pris en compte.

Cette analyse est uniquement basée sur les données de l'ADEM, c'est-à-dire les offres d'emploi déclarées par les employeurs relevant du secteur Commerce (cf. page 9). Ceci exclut les mesures en faveur de l'emploi et les offres déclarées par les agences d'intérim et cabinets de recrutement privés, pour lesquelles nous ne connaissons ni l'employeur ni le secteur auquel elles sont rattachées.

Les postes vacants qui ne sont pas déclarés à l'ADEM n'entrent pas dans l'analyse. Nous reconnaissons la limite de cette approche parce que les postes déclarés à l'ADEM ne couvrent pas l'ensemble des postes vacants / recrutements réels du marché et ne sont donc pas entièrement représentatifs.

Pour ces raisons, nous ne tirons pas de conclusions sur le nombre total de recrutements au Luxembourg par métier; nous analysons uniquement des chiffres *relatifs*: la représentativité des différents métiers parmi les postes déclarés par le secteur, la tendance de croissance des postes déclarés pour un métier, le degré de pénurie d'un métier en comparant le nombre de postes déclarés à celui des candidats éligibles parmi les demandeurs d'emploi.

Pour analyser les tendances de croissance, nous comparons des années où le taux de couverture de l'ADEM (des recrutements réels du marché) reste suffisamment comparable.

Malgré ces précautions, les analyses relatives (répartitions, tendances, pénurie) ne sont pas entièrement représentatives de la réalité devront être alimentées et confrontées à d'autres approches d'analyse (comme celles de la Chambre de Commerce, décrites sur la page 4). A l'avenir et afin d'améliorer considérablement la fiabilité de nos études sectorielles, il est indispensable que le taux des offres d'emploi déclarées à l'ADEM augmente et colle au plus près de la réalité du marché de l'emploi. Et ce, pas uniquement dans un objectif de recherche de candidats, mais également pour renforcer la transparence sur le marché de l'emploi et le potentiel d'analyse des besoins, tendances et pénuries réels du marché.

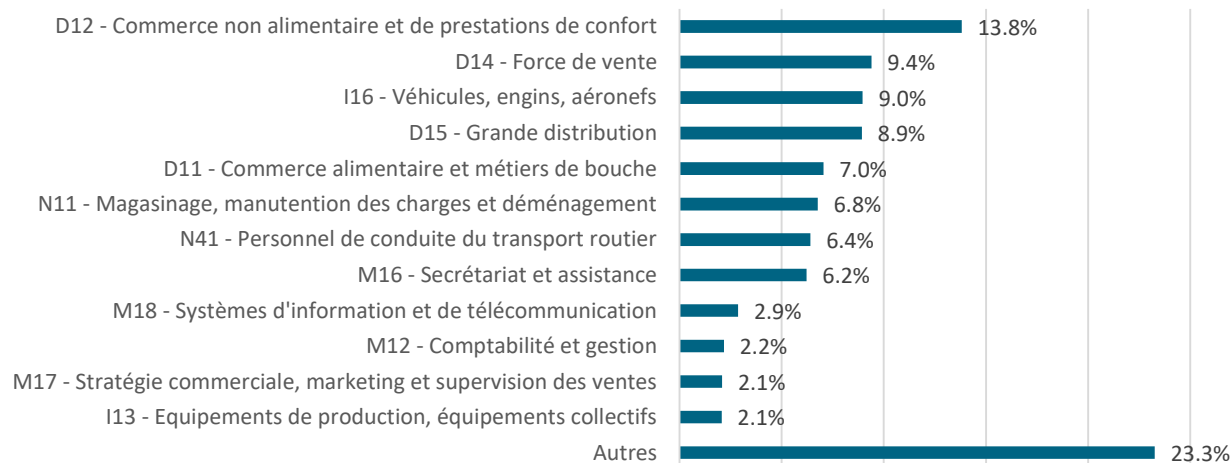
Pour structurer la notion des métiers dans nos analyses, nous nous basons sur le référentiel ROME, que l'ADEM utilise depuis 2014 pour catégoriser ses offres d'emploi selon une typologie de métiers. Le référentiel ROME comprend différents niveaux de granularité, et le niveau utilisé dans nos analyses varie en fonction de ce qui était considéré comme le plus utile. Pour chaque référence « métier » (selon le ROME) utilisée dans le présent document, une description est fournie dans le chapitre 5.

Répartition entre catégories de métiers

En premier lieu, nous présentons la répartition des postes déclarés par le secteur Commerce (sur la période 2015-2020) entre les différentes catégories de métiers, selon le niveau 2 du référentiel ROME.

Le graphique suivant illustre la forte hétérogénéité dans les métiers recrutés par le secteur Commerce. Les métiers du *commerce non-alimentaire* (principalement vendeurs) sont la catégorie la plus représentative dans le secteur (14% des postes déclarés à l'ADEM). Ils sont suivis des métiers de *force de vente* (relation commerciale auprès de clients professionnels et privés, assistantat commercial), de *véhicules/engins* (principalement mécaniciens) et de *grande distribution* (personnel de caisse et mise en rayon), qui représentent chacun environ 9%. Les métiers de *commerce alimentaire* (vendeurs, bouchers...), *magasinage et manutention*, et *transport routier* représentent chacun environ 7%. Le reste est réparti entre différents métiers de support (administratif, informatique, financier...) et certains métiers de l'artisanat (électriciens, installateurs...).

Secteur Commerce (NACE: G) - répartition des postes déclarés entre catégories de métiers (2015-2020)



Catégories de métiers	2015	2016	2017	2018	2019	2020
D12 - Commerce non alimentaire et de prestations de confort	14%	11%	15%	12%	18%	11%
D14 - Force de vente	11%	12%	10%	9%	8%	8%
I16 - Véhicules, engins, aéronefs	9%	8%	10%	11%	8%	8%
D15 - Grande distribution	9%	9%	9%	10%	9%	8%
D11 - Commerce alimentaire et métiers de bouche	7%	7%	5%	8%	8%	8%
N11 - Magasinage, manutention des charges et déménagement	5%	6%	7%	6%	9%	7%
N41 - Personnel de conduite du transport routier	4%	7%	8%	6%	6%	8%
M16 - Secrétariat et assistance	8%	7%	7%	5%	5%	6%
M18 - Systèmes d'information et de télécommunication	2%	2%	2%	4%	2%	3%
M12 - Comptabilité et gestion	3%	2%	2%	2%	2%	2%
M17 - Stratégie commerciale, marketing et supervision des ventes	2%	2%	2%	2%	2%	2%
I13 - Equipements de production, équipements collectifs	2%	3%	2%	2%	1%	2%
Autres	23.7%	23.3%	22.4%	22.7%	21.4%	26.0%

Métiers les plus recherchés (« Top 15 »)

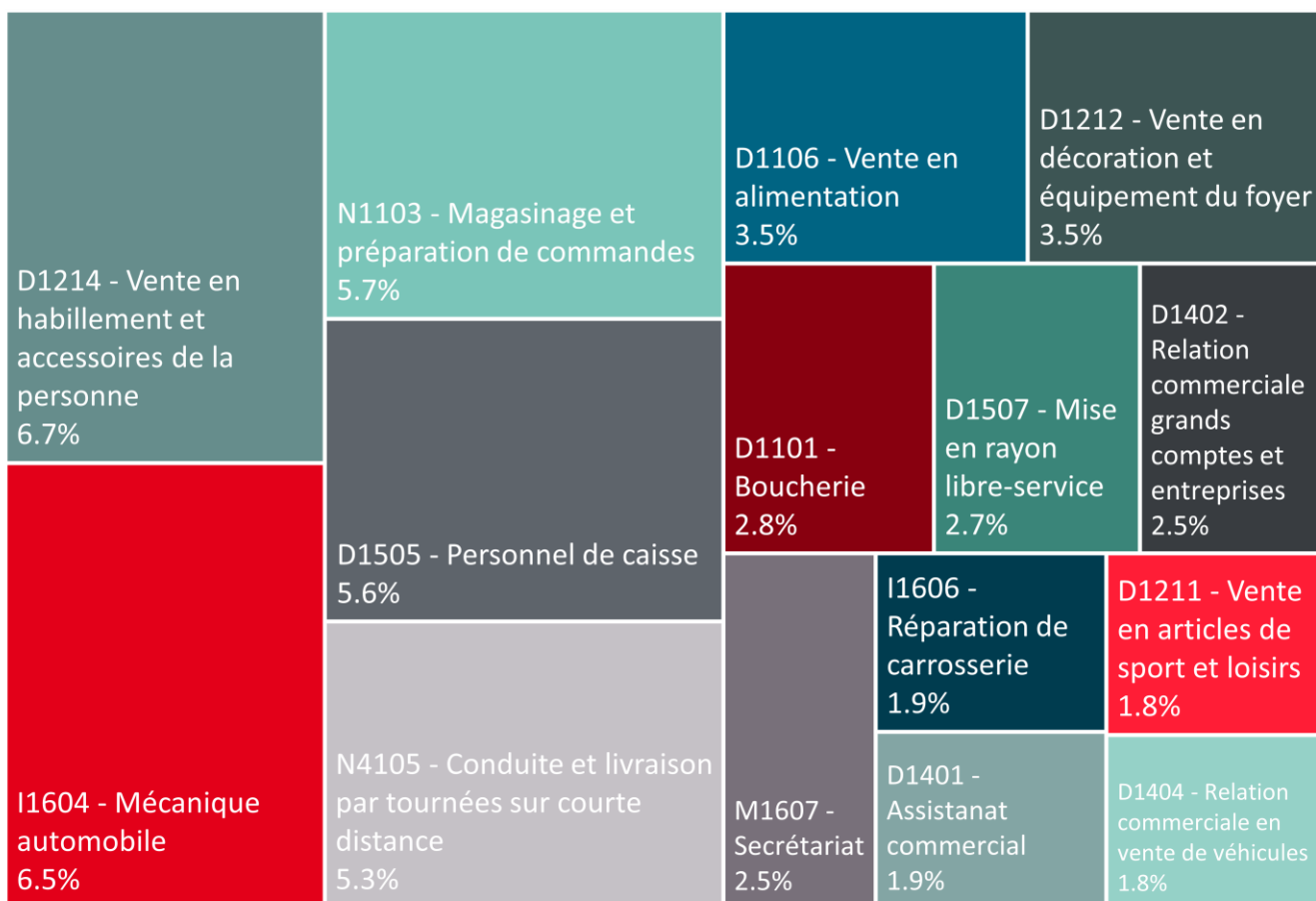
L'illustration suivante révèle le « Top 15 » métiers (niveau 3 du ROME) les plus recherchés, ainsi que leur taux de représentativité parmi tous les postes déclarés dans ce secteur sur la période 2015-2020.

Pour rappel, l'analyse inclut tous les métiers recrutés par les employeurs relevant du secteur Commerce, y compris les métiers associés à l'artisanat (p.ex. boucherie).

Les deux métiers les plus recherchés sont les vendeurs en habillement avec 6.7% et

les mécaniciens avec 6.5%. Ils sont suivis des métiers(3.) de magasinage, (4.) du personnel de caisse et (5.) du personnel de conduite (livreurs). En place 6-15 sont les vendeurs en alimentation (3.5%), les vendeurs de produits de décoration/aménagement (3.5%), les bouchers (2.8%), les employés de rayon (2.7%), les commerciaux auprès des clients professionnels (2.5%), le secrétariat (2.5%), les carrossiers (1.9%), les assistants commerciaux (1.9%), les vendeurs d'articles de sport/loisir (1.8%) et les vendeurs de voitures (1.8%).

LES MÉTIERS LES PLUS RECHERCHÉS PAR LES EMPLOYEURS DU COMMERCE (2015 - 2020)



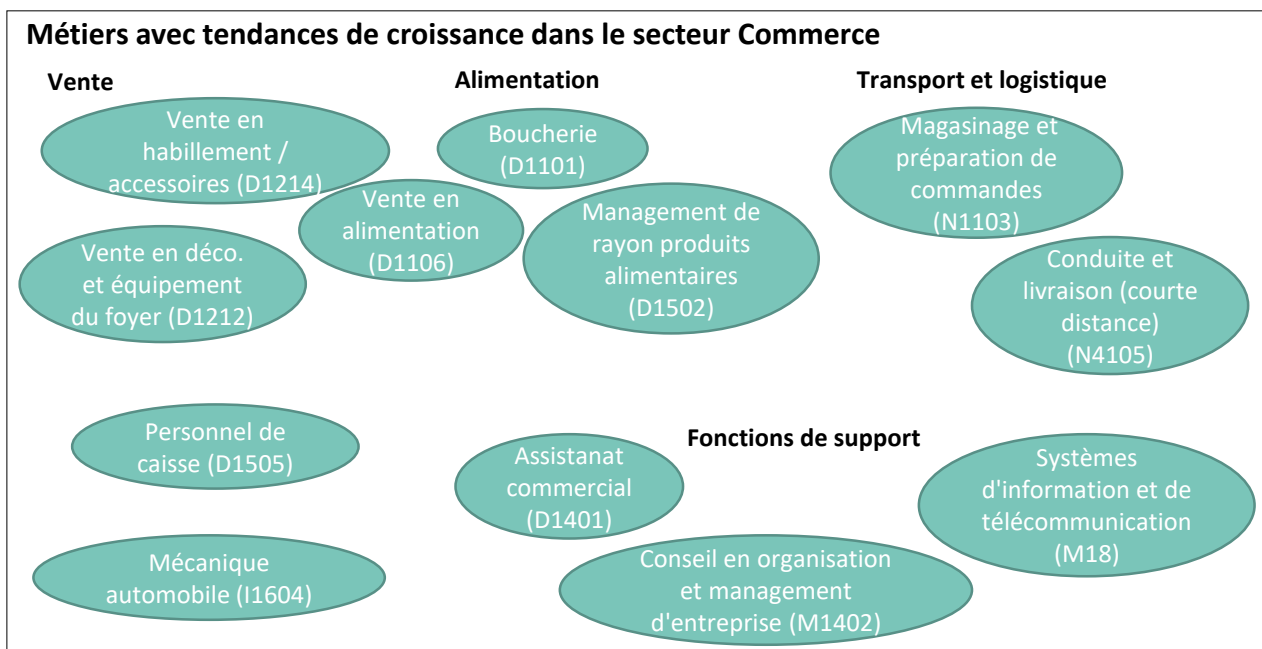
Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Note : les définitions des métiers sont disponibles dans le chapitre 5 (Glossaire ROME)

Métiers avec tendance de croissance (1/5)

Suite à l'analyse de la répartition, nous nous intéressons aux tendances (croissance, baisse, émergence, stabilité) des différents métiers recrutés par le secteur Commerce, en commençant par la croissance.

L'illustration suivante présente les 12 métiers pour lesquels une tendance de croissance de la demande (des employeurs) a été identifiée, sur base des offres déclarées à l'ADEM.



Trois indicateurs ont été considérés pour établir cette liste :

1. l'évolution de la représentativité du métier parmi tous les postes déclarés par le secteur;
2. l'évolution des volumes de postes déclarés entre 2015 et 2019 (illustrés par la *trendline*);
3. la contribution à la croissance entre 2015 et 2019, c'est-à-dire le taux auquel ce métier a contribué à la croissance de tous les postes déclarés par le secteur entre 2015 et 2019 (cet indicateur tient compte à la fois de la croissance et de l'importance de ce métier pour le secteur).

L'année 2020 a été exclue des analyses de croissance à cause des particularités de la pandémie (les tendances spécifiques à la pandémie seront traitées séparément dans ce chapitre).

Les données des trois indicateurs sont détaillées ci-après pour les 12 métiers pour lesquels une tendance de croissance a été identifiée (sachant que ces conclusions sont basées sur notre propre jugement, nous partageons les données de manière transparente, permettant au lecteur d'en tirer ses propres conclusions).

La tendance est également basée sur une vue du passé (période 2015-2020) et ne tient pas compte d'éventuelles évolutions qui pourraient influencer la tendance.

Métiers avec tendance de croissance (2/5)

Vente en habillement et accessoires (D1214)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
6.25%	4.41%	7.57%	4.85%	10.53%	5.35%

Trendline¹

2015	2016	2017	2018	2019
138	102	212	146	321

Contribution à la croissance²
+21.8%

Le métier de vente en habillement/accessoires est caractérisé par une tendance de croissance importante mais fluctuante (à la fois en terme de volumes et de représentativité dans le secteur). Il s'agit d'un métier typique **du commerce de détail**. En 2019 par contre, beaucoup de postes pour ce métier étaient déclarés par un employeur du commerce de gros, les Galeries Lafayette (qui ont ouvert leurs portes au Luxembourg fin 2019), ce qui explique partiellement le pic en 2019. Même sans les Galeries Lafayette, la tendance de croissance reste vraie. Comme c'est un métier très significatif (1^{ère} place sur la p.17), la contribution à la croissance est très forte (22%).

Vente en déco. et équipement du foyer (D1212)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
3.67%	3.24%	3.29%	3.29%	4.13%	3.20%

Trendline¹

2015	2016	2017	2018	2019
65	62	80	96	123

Contribution à la croissance²
+5.4%

La vente de produits de décoration/aménagement est demandée à la fois dans le **commerce de gros et de détail**. Le métier a connu une croissance dans les deux domaines (même si la croissance dans le commerce de gros était plus fluctuante). Il s'agit d'une croissance notamment en termes de volumes, pas forcément en terme de représentativité par rapport à d'autres métiers du secteur.

Vente en alimentation (D1106)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
2.85%	3.76%	2.75%	4.52%	3.15%	4.25%

Trendline¹

2015	2016	2017	2018	2019
63	87	77	136	96

Contribution à la croissance²
+3.9%

Les vendeurs en alimentation sont notamment recherchés dans le **commerce de détail**, mais également (à moindre degré) dans le **commerce de gros**. Les postes déclarés ont vu une croissance et le métier est devenu plus représentatif dans le secteur. C'est le seul métier (significatif) de vente qui a gagné en représentativité en 2020 (parce que les postes déclarés sont restés plutôt stables).

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

¹ Illustration de l'évolution des volumes de postes déclarés entre 2015 et 2019 (2020 exclu)

² Contribution du métier à la croissance des postes déclarés par le secteur, entre 2015 et 2019

Métiers avec tendance de croissance (3/5)

Boucherie (D1101)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
2.81%	2.20%	1.68%	2.99%	4.04%	2.93%

Trendline¹



Contribution à la croissance²

+7.3%

Les bouchers sont demandés à la fois dans le **commerce de gros et de détail**, et la demande était en croissance dans les deux domaines, à la fois en termes de volumes et de représentativité. Tandis que la demande en 2019 était particulièrement élevée, elle s'est un peu stabilisée en 2020.

Management de rayon produits alimentaires (D1502)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
0.27%	0.17%	0.32%	0.47%	0.69%	1.05%

Trendline¹



Contribution à la croissance²

+1.8%

Les responsables de rayons alimentaires (**princip. commerce de détail**) ont connu une croissance importante après 2016, à la fois en terme de volumes et de représentativité. Même en 2020, les postes déclarés ont augmenté, ce qui a fait qu'ils ont gagné en représentativité par rapport à d'autres métiers plus impactés par la pandémie. Comme le métier pèse moins dans le secteur, la contribution à la croissance est également plus faible.

Personnel de caisse (D1505)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
5.66%	5.70%	5.43%	6.55%	6.04%	3.38%

Trendline¹



Contribution à la croissance²

+7%

Malgré la mise en place de caisses en libre-service depuis quelques années, la tendance d'automatisation du personnel de caisse ne s'est pas encore beaucoup matérialisée. Après une croissance entre 2015 et 2018, une légère baisse est observable en 2019 (volumes + représentativité). En 2020 par contre, la représentativité a diminué considérablement (il n'est pas clair si cela est lié à la pandémie ou à l'automatisation).

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

¹ Illustration de l'évolution des volumes de postes déclarés entre 2015 et 2019 (2020 exclu)

² Contribution du métier à la croissance des postes déclarés par le secteur, entre 2015 et 2019

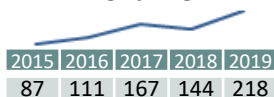
Métiers avec tendance de croissance (4/5)

Magasinage et préparation de commandes (N1103)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
3.99%	4.79%	6.00%	4.79%	7.15%	6.90%

Trendline¹



Contribution à la croissance²

+15.5%

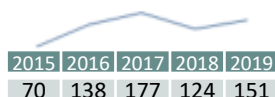
Le métier de magasinage et préparation de commandes est beaucoup demandé dans le **commerce de gros** mais également (à moindre degré) dans le **commerce de détail et de véhicules**. Il était en croissance (importante) dans tous ces domaines. En 2020, ces postes ont fortement augmenté dans le commerce de détail (livraisons à domicile & drive-in dans le contexte de la pandémie) mais diminué dans le commerce de gros (dans sa globalité, la représentativité est restée stable).

Conduite et livraison sur courte distance (N4105)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
3.23%	6.04%	6.37%	4.13%	4.96%	7.23%

Trendline¹



Contribution à la croissance²

+9.6%

Pour les livreurs de marchandises (**princip. dans le commerce de gros, mais aussi dans le commerce de détail**), les postes déclarés ont également augmenté sur la période 2015-2019, surtout dans le commerce de gros. La représentativité était notamment en hausse en 2016/2017 et a diminué de nouveau après par rapport à d'autres métiers. En 2020, la demande est restée stable et la représentativité a donc gagné beaucoup en importance par rapport à d'autres métiers plus impactés par la pandémie.

Mécanique automobile (I1604)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
6.39%	5.57%	7.50%	7.51%	6.27%	5.53%

Trendline¹



Contribution à la croissance²

+5.9%

Les mécaniciens (**commerce de véhicules**) ont vu une hausse des postes notamment entre 2016 et 2017 et se sont stabilisés après (ils ont donc après de nouveau perdu en représentativité par rapport à d'autres métiers pour lesquels la demande a continué à augmenter).

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

¹ Illustration de l'évolution des volumes de postes déclarés entre 2015 et 2019 (2020 exclu)

² Contribution du métier à la croissance des postes déclarés par le secteur, entre 2015 et 2019

Métiers avec tendance de croissance (5/5)

Assistanat commercial (D1401)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.40%	1.34%	1.82%	2.13%	1.94%	2.51%

Trendline¹



2015	2016	2017	2018	2019
31	31	51	64	59

Contribution à la croissance²

+3.3%

Le métier d'assistanat commercial (contact client, administration des opérations commerciales), demandé **principalement dans le commerce de gros, mais aussi dans le commerce de détail et de véhicules**, était également en hausse et a gagné en représentativité sur la période étudiée. En 2020, la demande est restée stable et la représentativité a donc gagné en valeur.

Conseil en organisation et management d'entreprise (M1402)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
0.95%	0.65%	1.00%	1.20%	2.76%	2.19%

Trendline¹



2015	2016	2017	2018	2019
21	15	28	36	84

Contribution à la croissance²

+7.5%

Les métiers du conseil en organisation (correspondant principalement à des gestionnaires de projet) sont notamment demandés dans le **commerce de gros**. Les postes déclarés et leur représentativité ont vu une augmentation importante et continue entre 2015 et 2019 (la représentativité a presque triplé).

Systèmes d'information et de télécommunication (M18)

Évolution de la représentativité

2015	2016	2017	2018	2019	2020
2.27%	2.68%	2.39%	4.25%	2.17%	3.34%

Trendline¹



2015	2016	2017	2018	2019
50	62	67	128	66

Contribution à la croissance²

+1.9%

A cause de la grande variété des métiers sous-jacents, nous considérons les métiers de l'informatique dans leur catégorie sommaire. Nous pouvons observer que ces métiers ont déjà une certaine représentativité dans le secteur et qu'il y a eu une croissance, notamment en 2018. En 2020, la représentativité a aussi augmenté par rapport à d'autres métiers (ce qui peut être lié à l'importance de l'e-commerce dans le contexte de la pandémie).

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

¹ Illustration de l'évolution des volumes de postes déclarés entre 2015 et 2019 (2020 exclu)

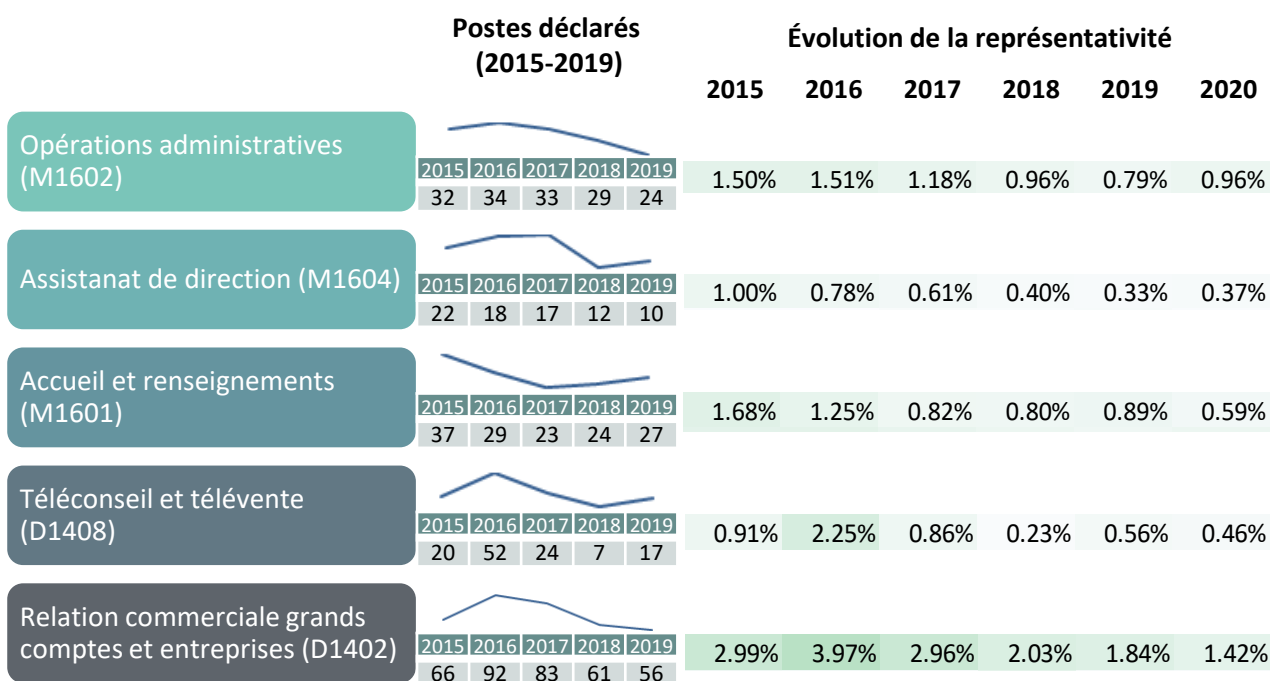
² Contribution du métier à la croissance des postes déclarés par le secteur, entre 2015 et 2019

Métiers avec tendance de baisse

D'autres métiers ont plutôt connu une tendance à la baisse de la demande dans le secteur Commerce, au moins sur base des postes déclarés à l'ADEM.

C'est par exemple le cas des métiers administratifs fortement touchés par les tendances d'automatisation (opérations administratives et assistantat de direction) et des métiers de contact client basique (accueil et renseignements, téléconseil et télévente).

Il semble également y avoir une baisse de la demande pour les gestionnaires de la relation commerciale avec les entreprises (= représentant de ventes, chargé de clientèle, délégué commercial...).



Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Métiers émergents

Quant aux métiers émergents, c.à.d. les métiers qui n'étaient pas ou quasi pas encore recherchés dans le secteur il y a +- 5 ans mais qui commencent à apparaître/augmenter dans les offres d'emploi, nos données permettent de fournir quelques pistes.

Il faut noter que les codes ROME existants sont figés dans le temps, il est donc évidemment impossible de capter certains métiers émergents (ou futurs) qui n'ont pas encore de code ROME.

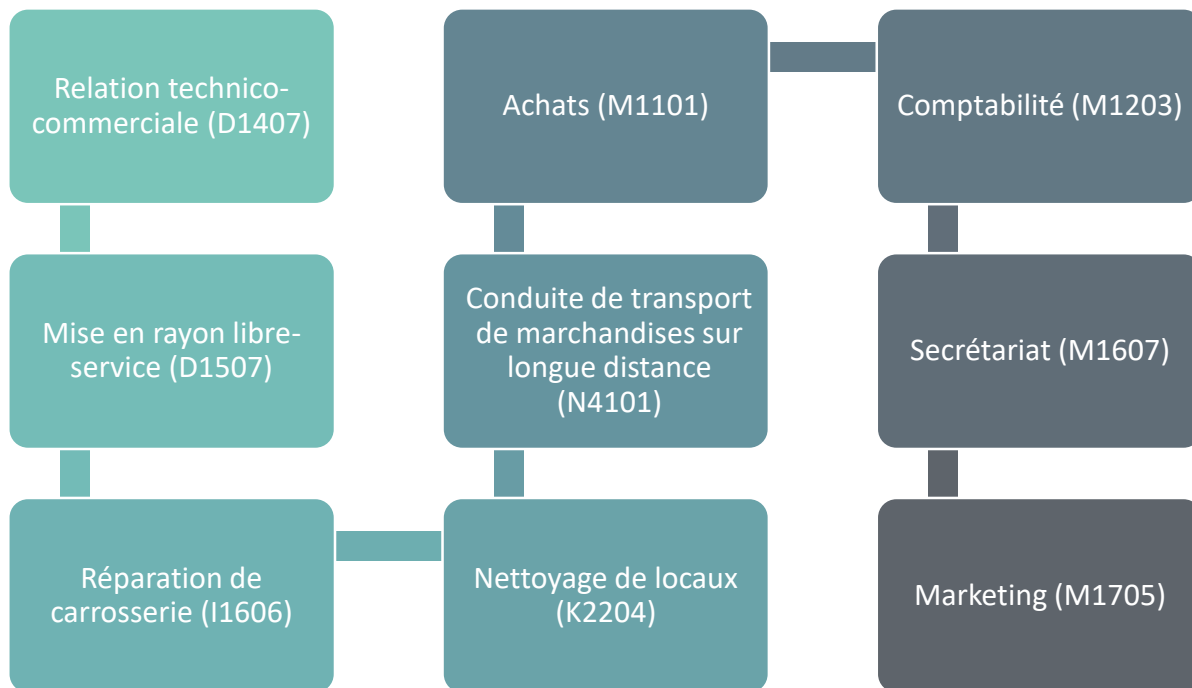
L'illustration suivante montre quelques métiers ayant légèrement émergé dans les offres d'emploi du secteur Commerce: commerce international, marketing et communication web, gestion de produit, études de marché, analyse financière et juridique, développement RH (=formation du personnel), architecture cloud, ingénierie informatique (*software engineering*), développement « full-stack » et conseil SaaS (*software-as-a-service*). Même si ces métiers ne sont pas encore très significatifs dans le commerce, ils peuvent donner une indication des *compétences* davantage demandées dans le secteur (également dans d'autres métiers plus significatifs).

		Postes déclarés					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Commerce :	Assistant commerce international (D1401)			3	6	3	2
	Communication incl. comm. web (E1103)	3	4	4	8	15	5
Commun./ Marketing/ Etudes :	Management et gestion de produit (M1703)	6	7	9	11	10	5
	Responsable marketing digital & Web marketer (M1705)		2	6	10	5	7
	Etudes et prospectives socio-économiques (M1403)	1				2	2
Finance / Légal / RH :	Contrôle de gestion (M1204)		1	4	6	8	7
	Collaboration juridique (K1902)			1	3	1	2
	Développement des ressources humaines (M1502)	1			5	5	1
IT :	Architecte cloud (M1802)			2	3	2	7
	Ingénieur méthodes informatiques (M1802)	1		2	14	6	1
	Développeur full-stack (M1805)				3	4	14
	Consultant SaaS (M1806)		1		3	3	6

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Métiers sans tendance particulière

Pour d'autres métiers (significatifs) du secteur, aucune tendance particulière n'a été identifiée sur la période 2015 – 2019. Les chiffres de postes déclarés étaient plutôt stables, ou alors ont trop fluctué sur certaines périodes pour identifier une tendance claire. C'est le cas pour les métiers ci-dessous.



Zoom sur la situation en 2020 (contexte de la pandémie)

La pandémie du Covid-19 a fortement impacté le secteur Commerce, certains métiers étant plus touchés que d'autres. L'illustration ci-dessous montre les métiers dont la représentativité a le plus baissé entre 2019 et 2020. Ceci peut être lié à la pandémie, sans certitude. Nous avons par contre exclu les métiers présentant déjà une tendance baissière avant 2020.

	Postes déclarés		Comparaison de la représentativité en 2020 avec 2019
	2019	2020	
Boucherie (D1101)	123	64	-27.52%
Vente de végétaux (D1209)	17	5	-59.03%
Vente en articles de sport et loisirs (D1211)	46	20	-39.43%
Vente en habillement et accessoires de la personne (D1214)	321	117	-49.23%
Management de magasin de détail (D1301)	31	10	-55.06%
Personnel de caisse (D1505)	184	74	-43.98%
Mécanique automobile (I1604)	191	120	-11.75%

Deux autres métiers ont affiché une évolution inverse; leur demande/représentativité a exceptionnellement augmenté en 2020.

	Postes déclarés		Comparaison de la représentativité en 2020 avec 2019
	2019	2020	
Mise en rayon libre-service (D1507)	58	86	106.56%
Conception et organisation de la chaîne logistique (N1301)	8	21	265.68%

Métiers les plus en pénurie de candidats (1/2)

Après l'analyse des tendances, nous nous intéressons au degré de pénurie des différents métiers recherchés par le secteur Commerce. Pour évaluer le degré de pénurie, trois indicateurs sont pris en compte sur la période 2018 –2020:

1. La moyenne des assignations (= propositions définitives de candidats par les conseillers de l'ADEM) réalisées par poste déclaré;
2. Le taux des offres d'emploi déclarées et pour lesquelles aucun candidat adéquat (parmi les demandeurs d'emploi disponibles) n'a pu être assigné;
3. Une comparaison directe entre le nombre de demandeurs d'emploi inscrits pour ce métier spécifique par rapport aux postes déclarés pour ce métier (pour tous les secteurs).

	Moyenne assignations/poste (18-20)	Taux d'offres sans assignation (18-20)	Demandeurs/poste (18-20)
Exemple	0.7	26%	0.6

Ces trois indicateurs donnent une vue complémentaire du degré de pénurie. La comparaison demandeurs/poste montre combien de demandeurs d'emploi cherchent (en théorie) un emploi dans ce métier, comparé aux postes disponibles (un indicateur inférieur à 1 signale un manque de base de candidats hypothétiques pour le métier). En revanche, la moyenne des assignations et le taux d'offres sans assignation donnent une vue supplémentaire sur l'adéquation des qualifications/compétences entre les postes et les candidats.

Si pour un métier donné, la moyenne des assignations par poste est inférieur au nombre de demandeurs par poste, il s'agit souvent du signe qu'une grande partie des demandeurs inscrits pour ce métier ne correspond pas aux critères/qualifications recherchés par les employeurs.

Les métiers n'étant pas du tout significatifs dans le secteur (c'est-à-dire avec très peu d'offres d'emploi) sont exclus de l'analyse de pénurie.

Les métiers pour lesquels le degré de pénurie apparaît le plus fort (sur base des trois indicateurs: assignations/poste très faibles, taux d'offres sans assignation très élevé, demandeurs/poste < 1) sont listés sur la page suivante.

Il s'agit, pour le secteur Commerce, des bouchers, de métiers commerciaux (relation commerciale particuliers/B2C, technico-commerciaux, gestion de produit), des installateurs d'équipements industriels (techniciens de maintenance, électromécaniciens), des carrossiers, des gestionnaires de la chaîne logistique, des gestionnaires de projet (conseil en organisation), des chefs de projet/consultants en maîtrise d'ouvrage de systèmes informatiques et des développeurs-analystes informatiques.

(D'autres métiers peuvent également présenter une pénurie de main-d'œuvre, mais la liste des métiers sur la page suivante se limite à ceux qui semblent le plus affectés.)

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Métiers les plus en pénurie de candidats (2/2)

		Moyenne assignations/poste (18-20)	Taux d'offres sans assignation (18-20)	Demandeurs/ poste (18-20)
Alimentation	Boucherie (D1101)	0.7	26%	0.6
Commerce	Relation commerciale auprès de particuliers (D1403)	1.1	20%	0.6
	Relation technico-commerciale (D1407)	2.6	18%	0.7
	Management et gestion de produit (M1703)	0.3	76%	0.5
Install. / Mécanique	Install. et mainten. d'équip. industriels et d'exploitation (I1304)	1.6	30%	0.4
	Réparation de carrosserie (I1606)	2.5	23%	0.6
Logistique	Conception et organisation de la chaîne logistique (N1301)	0.9	60%	0.6
Projets & IT	Conseil en organisation et management d'entreprise (M1402)	0.5	71%	0.6
	Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information (M1806)	0.3	77%	0.1
	Études et développement informatique (M1805)	0.6	62%	0.3

En plus de ces métiers qui manquent de candidats à la base (demandeurs/poste < 1), deux autres métiers qui bénéficient, en théorie, d'un surplus de candidats, mais où les assignations/poste et taux sans assignation révèlent quand même une pénurie (pénurie de qualifications plutôt que pénurie de candidats) sont présentés ci-dessous.

Marketing (M1705)	1.0	54%	1.5
Stratégie commerciale (M1707)	1.0	66%	1.3

Attention: il peut toujours y avoir une pénurie de compétences

Métiers en surplus de candidats

En contrepoint, certains métiers connaissent plutôt un surplus de candidats, c'est-à-dire que davantage de demandeurs d'emploi sont inscrits pour ce métier qu'il n'y a de postes déclarés.

Cela ne signifie pas pour autant que les employeurs ne ressentent pas de pénurie dans ces métiers. Une abondance de candidats correspondant, en théorie, au poste vacant n'exclut pas une pénurie au niveau des compétences ou des préférences (horaires, localisation, ...).

Les métiers avec un surplus de candidats (ainsi qu'une moyenne d'assignations/poste plutôt élevée, et un taux sans assignation relativement bas) sont listés ci-dessous.

Il s'agit principalement de métiers qui nécessitent moins de qualifications que ceux en forte pénurie, comme des métiers de vente directe, de caisse, de magasinage et manutention, de conduite, de nettoyage ou encore des métiers administratifs.

		Moyenne assignations/poste (18-20)	Taux d'offres sans assignation (18-20)	Demandeurs/poste (18-20)
Vente/ Caisse:	Vente en alimentation (D1106)	4.8	8%	3.6
	Vente en décoration et équipement du foyer (D1212)	4.7	6%	1.8
	Vente en habillement et accessoires de la personne (D1214)	5.7	5%	5.0
	Personnel de caisse (D1505)	6.2	6%	4.9
Manuel:	Mise en rayon libre-service (D1507)	4.8	4%	13.3
	Magasinage et préparation de commandes (N1103)	5.5	7%	2.4
	Manutention manuelle de charges (N1105)	3.1	5%	2.7
	Conduite et livraison par tournées sur courte distance (N4105)	4.1	11%	3.4
	Nettoyage de locaux (K2204)	7.1	2%	3.4
Admin.:	Accueil et renseignements (M1601)	8.1	8%	3.9
	Opérations administratives (M1602)	8.4	5%	4.3
	Secrétariat (M1607)	7.6	4%	1.7

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Conclusion de l'analyse au niveau des métiers (1/2)

Sur base de l'analyse précédente, nous pouvons tirer des conclusions prudentes sur les métiers à considérer prioritairement dans l'orientation professionnelle, la formation initiale et continue et l'attraction de talents de l'étranger. Nous pouvons également nous donner un cadre de réflexion sur les publics cibles auxquels des formations et des mesures d'accompagnement dans la requalification (*upskilling & reskilling*) devraient être proposées prioritairement.

Ces premières conclusions tirées sont dès lors basées sur la tendance (croissance, baisse, stabilité, émergence) et le degré de pénurie du métier. Toutefois, puisque ces analyses sont strictement basées sur le passé (2015→2020), il est judicieux d'y rajouter une troisième dimension qui est plutôt orientée vers le futur : le risque d'automatisation du métier.

Cet indicateur est basé sur une étude de chercheurs de l'université d'Oxford¹, qui estimait (en 2017) le risque d'automatisation pour 702 métiers précis (selon le référentiel **SOC**, utilisé dans les pays anglo-saxons). La méthode de cette étude et les résultats sont certainement contestables, mais elle reste l'analyse la plus exhaustive et granulaire du risque d'automatisation de différents métiers. Pour faire le lien avec cette étude, nous avons donc lié le métier ROME en question au métier SOC le plus proche. Pour tenir compte des limites de cette étude, nous n'avons pas repris le chiffre précis du risque d'automatisation mais plutôt une classification (élevé, bas, modéré...), qui devrait uniquement donner une indication sur la potentielle évolution future du métier.

Métiers à considérer prioritairement

Les métiers suivants, qui connaissent – sur base de notre analyse – une pénurie et/ou une tendance de croissance, et qui ne sont pour la majorité pas trop fortement exposés à un risque d'automatisation dans le futur proche, pourraient être considérés prioritairement dans l'orientation professionnelle, la formation (initiale et continue) et l'attraction de talents de l'étranger.

Métier	Postes déclarés 2018-2020	Tendance	Pénurie	Risque d'automatisation selon F&O ¹
D1101 - Boucherie	277	Croissance	pénurie	plutôt élevé
D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers	65	Stabilité	pénurie	bas
D1407 - Relation technico-commerciale	100	Stabilité	pénurie	bas
I1304 - Installation et maintenance d'équipements industriels et d'exploitation	60	Stabilité	pénurie	modéré
I1606 - Réparation de carrosserie	156	Stabilité	pénurie	plutôt élevé
M1402 - Conseil en organisation et management d'entreprise	168	Croissance	pénurie	plutôt bas
M1703 - Management et gestion de produit	26	Emergence	pénurie	plutôt bas
M1802 - Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information	51	Croissance	pénurie	plutôt bas
M1805 - Études et développement informatique	112	Croissance	pénurie	bas
N1301 - Conception et organisation de la chaîne logistique	37	Stabilité	pénurie	bas
I1604 - Mécanique automobile	537	Croissance	équilibré	modéré

¹ Frey, C.B., Osborne, M. (2017): *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?* Technological Forecasting and Social Change, Volume 114.

Conclusion de l'analyse au niveau des métiers (2/2)

Publics à cibler prioritairement (pour l'upskilling et le reskilling)

Les métiers suivants connaissent en principe un surplus de candidats, un risque d'automatisation et/ou une tendance de baisse. Les candidats qui travaillent dans ces métiers ou en proviennent (dans le cas des demandeurs d'emploi) pourraient être ciblés prioritairement par des formations et accompagnés dans des trajectoires d'upskilling ou reskilling. La dernière colonne du tableau donne des pistes pour des trajectoires potentielles (réalisables) d'upskilling/reskilling. Celles-ci restent purement indicatives et devraient être évaluées et élaborées par la suite avec les partenaires sociaux.

Métier	Tendance	Pénurie	Risque d'automatisation selon F&O ¹	Trajectoires de upskilling/reskilling
D1106 - Vente en alimentation	Croissance	surplus	plutôt élevé	Assistanat commercial (D1401), Relation commerciale auprès de particuliers (D1403)
D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne	Croissance	surplus	plutôt élevé	Assistanat commercial (D1401), Relation commerciale auprès de particuliers (D1403)
D1408 - Téléconseil et télévente	Baisse	équilibré	élevé	Assistanat commercial (D1401), Relation commerciale auprès de particuliers (D1403)
D1505 - Personnel de caisse	Croissance	surplus	élevé	Management/gestion de rayon produits alimentaires (D1502)
D1507 - Mise en rayon libre-service	Stabilité	surplus	plutôt bas	Management/gestion de rayon produits alimentaires (D1502)
M1601 - Accueil et renseignements	Baisse	surplus	élevé	Assistanat commercial (D1401), Relation commerciale auprès de particuliers (D1403)
M1602 - Opérations administratives	Baisse	surplus	élevé	Secrétaire juridique (M1607)
M1604 - Assistanat de direction	Baisse	équilibré	plutôt élevé	Office manager (M1604), Assistanat commercial (D1401)
M1607 - Secrétariat	Stabilité	surplus	élevé	Office manager (M1604), Secrétaire juridique (M1607)
N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance	Croissance	surplus	modéré	Conduite de transport de marchandises sur longue distance (N4101), Conduite de transport en commun sur route (N4103)

¹ Frey, C.B., Osborne, M. (2017): The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 114. FACILITONS L'EMPLOI

4. Analyse au niveau des compétences



Analyse au niveau des compétences: méthode

Les offres d'emploi déclarées à l'ADEM contiennent des informations très riches sur les compétences demandées par les entreprises luxembourgeoises. Ces informations existent principalement sous forme non structurée (dans les descriptions de poste). Les seules données structurées qui existent de manière plutôt exhaustive et fiable sont les langues ainsi que la durée d'expérience professionnelle demandés. Pour pouvoir valoriser les données non structurées, l'ADEM a décidé de collaborer avec un prestataire externe (situé en Europe) qui a développé une approche de *text mining* (analyse automatisée de texte) permettant d'extraire des offres d'emploi des données structurées sur les compétences mentionnées. Ce modèle est largement utilisé par la Commission européenne dans le cadre de son projet Skills-OVATE et s'est avéré suffisamment fiable pour ce type d'analyse.

Il reste néanmoins à noter que les techniques de *text mining* sont encore en phase de développement et peuvent produire des erreurs ou passer à côté de certaines informations. Elles ont par contre l'avantage d'une analyse de grands volumes de texte, très rapidement et à faible coût. Le modèle fonctionne également avec différentes langues européennes (anglais, français, allemand...).

En mai 2021, l'ADEM a partagé les textes de 142.000 offres d'emploi (années 2015 – 2021¹) avec le prestataire et a obtenu les résultats en juin 2021. 1,28 million de mentions de compétences spécifiques ont été identifiées dans ces offres d'emploi, donc en moyenne 9 par offre.

Pour une majorité des compétences identifiées, le prestataire a réalisé le lien avec le référentiel

européen des compétences ESCO, ce qui permet d'analyser les compétences selon une hiérarchie de granularité et selon différentes catégories (*Attitudes & Values, Skills, Knowledge*). La hiérarchie ESCO présente quelques limites aussi (par exemple doublons entre *attitudes & values* et *skills & knowledge*, choix de hiérarchie parfois difficiles à comprendre...) mais a l'avantage d'être un référentiel granulaire et reconnu au plan international.

Les connaissances linguistiques sont exclues du traitement *text mining* parce que l'ADEM dispose de données structurées (plus fiables) qui peuvent être analysées.

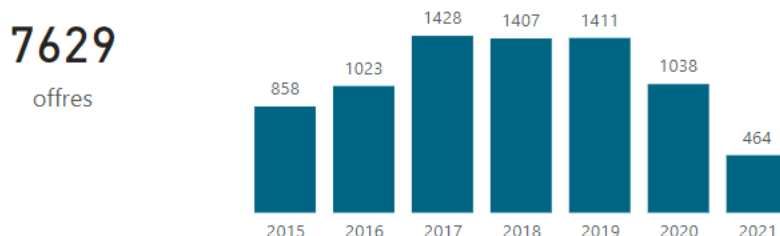
Les résultats permettent d'avoir une indication sur les compétences recherchées par les entreprises luxembourgeoises, par secteur (NACE) et par métier (ROME), ainsi que l'évolution de cette demande au cours des années. Il faut par contre noter qu'une offre d'emploi ne reflète pas forcément une image complète des compétences réellement requises pour exécuter un métier: en effet, elle est souvent écrite de telle sorte qu'elle paraisse attrayante et n'inclut donc souvent pas les compétences moins « vendeuses » (par exemple, gérer le stress) ni les compétences plus techniques du métier qui paraissent évidentes.

Alors que ces données serviront encore à des analyses plus élaborées, l'ADEM profite des études sectorielles pour donner un premier aperçu des compétences recherchées par secteur et pour certains métiers clés du secteur (ainsi que des tendances au niveau de la demande).

¹ L'année 2021 comprend des données jusque fin avril

Analyse au niveau des compétences: Commerce

Pour le secteur Commerce, parmi les 17.665 offres d'emploi déclarées et complétées (2015 - avril 2021), 7.629 comprenaient des précisions (identifiables par le *text mining*) sur les compétences demandées. Le graphique ci-dessous montre la répartition de ces offres sur les années prises en compte.



Il est à noter que dans le secteur Commerce, le taux des offres d'emploi sans informations (identifiables) dans le texte descriptif est plus élevé que pour d'autres secteurs.

Sur base de ces 7.629 offres avec résultats, nous pouvons préciser pour quel taux d'offres une compétence spécifique (ou une catégorie de compétences) a été identifiée (au moins 1 fois).

Le graphique suivant présente ces taux selon les différentes catégories du référentiel ESCO, au niveau le plus élevé (ESCO 0) :

- *Attitudes & values* (attitudes et valeurs, ou savoir-être) : en moyenne, pour 56% des offres d'emploi (avec résultats), au moins une référence à une compétence du type « attitudes and values » a été identifiée
- *Knowledge* (connaissances ou savoir) : le taux moyen des offres (avec résultats) dans lesquelles au moins une référence à une compétence du type « knowledge » a été identifiée, est autour de 72%
- *Skills* (aptitudes ou savoir-faire) : le taux moyen des offres (avec résultats) dans lesquelles au moins une référence à une compétence du type « skills » a été identifiée, est autour de 78%
- Il reste en moyenne 5% d'offres dans lesquelles une référence à une compétence a été identifiée, mais sans être liée au référentiel ESCO (ces données sont pour le moment exclues de l'analyse).

Tandis que la demande globale de compétences est restée à peu près stable de 2015 à 2020, l'année 2021 a vu une augmentation de cette demande.

ESCO 0	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
☐	3%	4%	4%	6%	4%	5%	5%	5%
☐ attitudes and values	56%	53%	53%	58%	58%	58%	59%	56%
☐ knowledge	71%	70%	71%	74%	72%	72%	75%	72%
☐ skills	75%	79%	75%	78%	78%	79%	83%	78%

La suite du présent chapitre précise les compétences clés (en distinguant « attitudes & values » de « skills & knowledge ») demandées dans le secteur Commerce et dans certains métiers clés du secteur (ainsi que les tendances dans leur évolution).

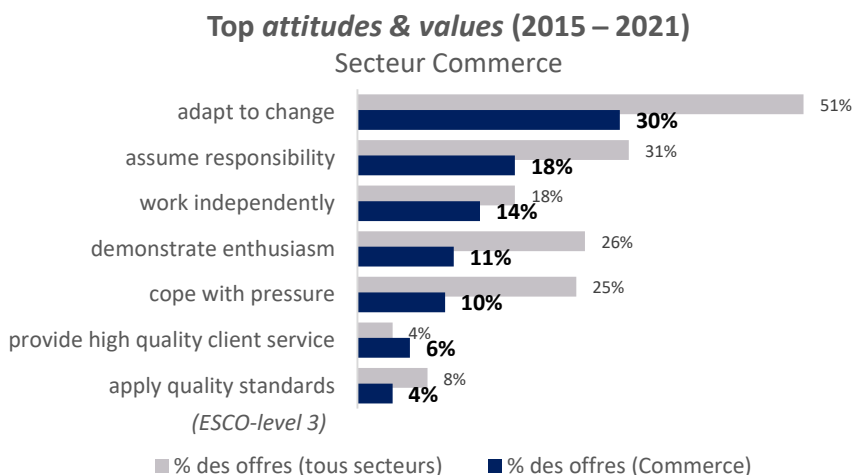
Source : *text mining* appliqué sur les offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Les compétences (« attitudes & values ») les plus recherchées dans le secteur Commerce

Le graphique ci-dessous montre les attitudes et valeurs (« savoir-être ») les plus recherchées dans les offres d'emploi déclarées par les employeurs du secteur Commerce sur la période 2015 – 2021 (jusqu'en avril). Ces compétences sont captées au niveau 3 de l'ESCO et les définitions peuvent être trouvées sur le [site](#) du référentiel européen.

Le graphique montre, en bleu, le pourcentage des offres d'emploi du Commerce dans lesquelles la compétence a été identifiée et, en gris, le pourcentage de toutes les offres d'emploi (tous secteurs confondus) dans lesquelles la compétence a été identifiée.

La valeur/attitude la plus recherchée était l'adaptation au changement (ce qui est le cas pour la majorité des secteurs), avec 30% des offres d'emploi concernées. Nous observons également que les offres d'emploi du secteur Commerce demandent de manière générale moins de compétences que l'ensemble des secteurs. La seule attitude/valeur qui a été demandée davantage dans le Commerce est l'orientation client (*provide high quality client service*).



Quant à l'évolution au cours des années de la demande pour les différentes attitudes et valeurs, nous observons une tendance de croissance générale des attentes. La demande pour l'adaptation au changement et la responsabilité a notamment augmenté en 2020/21, tandis que l'autonomie, l'enthousiasme et la gestion de la pression ont augmenté dès 2017/18.

Évolution des top « attitudes & values »		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
		adapt to change	31%	27%	27%	30%	30%	32%
	assume responsibility	19%	16%	18%	17%	18%	20%	25%
	work independently	12%	12%	14%	17%	15%	16%	14%
	demonstrate enthusiasm	7%	8%	10%	13%	12%	13%	11%
	cope with pressure	8%	7%	8%	10%	11%	12%	13%
	provide high quality client service	5%	6%	5%	7%	7%	6%	5%
	apply quality standards	3%	4%	4%	4%	5%	4%	5%

Les compétences (« skills & knowledge ») les plus recherchées dans le secteur Commerce (1/2)

Le savoir-faire et savoir (« skills & knowledge ») est également capté au niveau 3 de l'ESCO, pour regrouper des compétences similaires. Désavantage: les noms de certaines catégories ne sont pas toujours très parlants, nous précisons donc entre parenthèses ce qui se cache derrière. Dans le Commerce, ressortent prioritairement les compétences: fournir une assistance aux clients, utiliser un ordinateur et connaissances de vente.

Top skills & knowledge (2015 – 2021)

Secteur Commerce



L'analyse de l'évolution au cours des années est moins claire que pour les attitudes et valeurs. Nous observons une croissance notamment dans les compétences interpersonnelles (travail d'équipe, communication/collaboration), l'utilisation d'outils digitaux et logiciels, le *problem-solving*, et les compétences de gestion (de projets, etc.).

Évolution des top « skills & knowledge »

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
providing general assistance to people	24%	28%	29%	25%	28%	27%	28%
accessing and analysing digital data (=use a computer)	20%	23%	25%	27%	24%	26%	24%
wholesale and retail sales	27%	26%	22%	23%	22%	19%	26%
marketing and advertising	20%	18%	19%	16%	17%	14%	18%
working in teams	15%	14%	14%	20%	19%	20%	22%
personal skills and development (=communication, collaboration)	14%	13%	13%	17%	18%	18%	20%
performing general clerical and administrative tasks	13%	14%	15%	17%	13%	15%	16%
using digital tools for collaboration and productivity	11%	12%	13%	15%	15%	16%	15%
developing solutions (=create solutions to problems)	13%	11%	14%	16%	14%	14%	20%
computer use (=computer software)	11%	14%	15%	16%	13%	16%	17%
planning and scheduling events and activities	11%	10%	11%	12%	12%	11%	16%
managing and analysing digital data	9%	11%	13%	14%	13%	13%	10%
work skills (=customer service)	10%	12%	13%	12%	13%	10%	12%
management and administration (project management, CRM...)	9%	9%	10%	12%	11%	14%	12%
solving problems	8%	7%	9%	11%	10%	9%	14%

Les compétences (« skills & knowledge ») les plus recherchées dans le secteur Commerce (2/2)

A côté des compétences clés mentionnées sur la page précédente, certaines autres compétences ont vu une *émergence*, c'est-à-dire une tendance de croissance, sans que cette compétence ne soit encore très significative en terme de volume.

Compétences émergentes

2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

Compétences interpersonnelles

be attentive

1% 2% 2% 2% 3% 5% 3%

coordinate communication within a team

1% 2% 1% 1% 2% 2% 3%

Compétences organisationnelles

manage time

5% 5% 7% 7% 7% 7% 9%

delegate activities

4% 4% 4% 5% 5% 6% 7%

Créativité

brainstorm ideas

1% 2% 2% 3% 3% 3% 4%

think creatively

4% 4% 5% 8% 7% 6% 7%

develop creative ideas

3% 4% 5% 6% 7% 6% 8%

Compétences « business »

project management

2% 3% 2% 4% 3% 4% 4%

customer relationship management

2% 2% 3% 4% 4% 4% 4%

identify suppliers

2% 1% 2% 2% 4% 5% 5%

develop strategy to solve problems

4% 3% 4% 6% 4% 5% 8%

Compétences digitales

implement front-end website design

1% 1% 1% 2% 1% 2% 3%

database

1% 1% 1% 2% 2% 3% 2%

implement a virtual private network

0% 0% 1% 1% 3% 2% 1%

web programming

1% 1% 1% 2% 1% 2% 3%

use markup languages

0% 1% 1% 2% 1% 2% 3%

business ICT systems

1% 1% 1% 2% 2% 2% 2%

unified modelling language

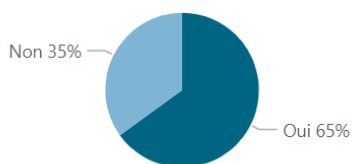
0% 0% 0% 0% 0% 1% 2%

Source : *text mining* appliqué sur les offres d'emploi déclarées à l'ADEM

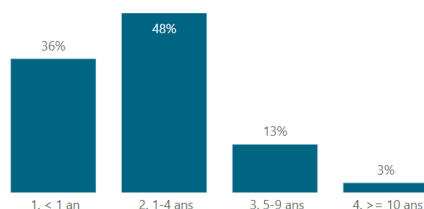
Les langues et les expériences recherchées dans le secteur Commerce

À côté des données non structurées extraites par le *text mining*, les offres d'emploi contiennent également des données structurées sur les langues demandées et le nombre d'années d'expérience requises pour le poste. Ces informations sont analysées ci-après, sur la base des 7.629 offres d'emploi prises en compte (2015 – avril 2021).

Expérience exigée (2015 – 2021)



Durée de l'expérience exigée (2015 – 2021)



Dans le secteur Commerce, 65% des offres d'emploi exigent de façon explicite une expérience (dans le domaine). La moitié d'entre elles (48%) demandent une expérience de 1 à 4 ans et 36% une expérience < 1 an. 13% de ces offres demandent une expérience de 5 à 9 ans et seulement 3% une expérience ≥10 ans. Ces exigences sont considérablement en hausse sur la période 2015 – 2021. En considérant uniquement les offres sur les deux dernières années par exemple, 75% ont exigé une expérience (55% de ces offres ont exigé une expérience de 1 à 4 ans et uniquement 27% une expérience < 1 an).

Les connaissances des langues sont structurées selon les niveaux **CECR** (Cadre Européen Commun de Référence pour les langues), et captent les exigences quant aux trois langues du pays (luxembourgeois, français et allemand) ainsi que l'anglais.

Le français est la langue la plus exigée dans le secteur. 11% des offres ne demandent aucune connaissance du français, 5% la considèrent comme un atout et 85% la demandent obligatoirement (dont 43% demandent un niveau B « utilisateur indépendant » et 33% un niveau C « utilisateur expérimenté »).

L'allemand est obligatoire dans 43% des offres, l'anglais dans 42% des offres et le luxembourgeois dans 36% des offres. Pour le luxembourgeois, le niveau B est souvent suffisant.

Ces exigences sont plutôt stables sur la période 2015 – 2021, sauf pour les exigences de l'anglais qui sont légèrement en hausse.

Exigences de langues (2015 – 2021)

Luxembourgeois	A	B	C	Total
0. Aucune	43%			43%
1. Atout		9%	10%	20%
2. Obligatoire		9%	19%	36%
Total	43%	18%	30%	100%

Français	A	B	C	Total
0. Aucune	11%			11%
1. Atout		2%	3%	5%
2. Obligatoire		9%	43%	85%
Total	11%	11%	45%	100%

Anglais	A	B	C	Total
0. Aucune	45%			45%
1. Atout		6%	6%	13%
2. Obligatoire		5%	20%	42%
Total	45%	11%	26%	100%

Allemand	A	B	C	Total
0. Aucune	39%			39%
1. Atout		7%	10%	18%
2. Obligatoire		7%	25%	43%
Total	39%	14%	35%	100%

Profils de compétences de quelques métiers clés (1/4)

Relation technico-commerciale (D1407)

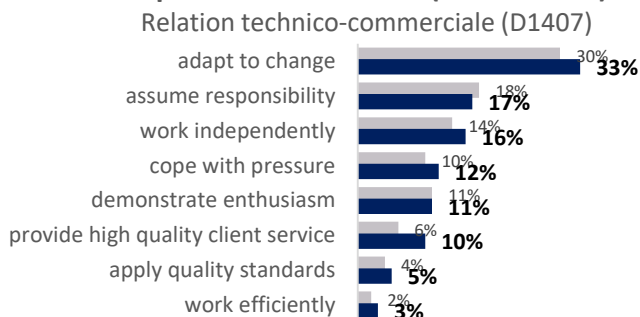
Le métier de technico-commercial est ressorti de notre analyse comme un des métiers à prioriser (cf. page 30).

Compétences principales

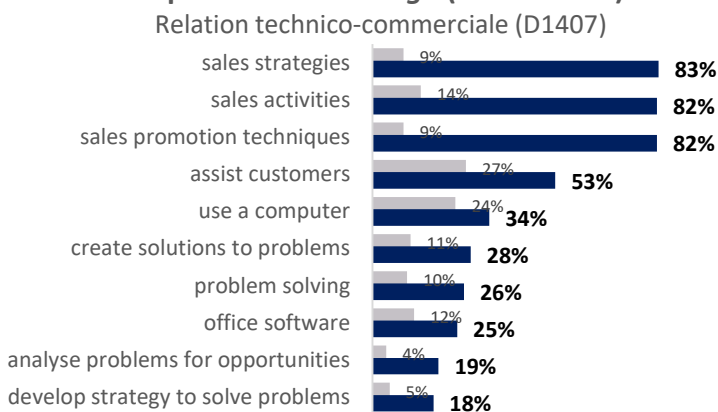
Les graphiques suivants détaillent les compétences (attitudes et valeurs, savoir-faire et savoir) les plus demandées pour les technico-commerciaux, en comparaison avec la moyenne du secteur Commerce. Les attitudes/valeurs demandées sont similaires à celles demandées pour le secteur en général, sauf le service client (*provide high quality client service*) qui est plus important.

Dans les savoir-faire et savoir, nous observons principalement des compétences de vente, mais aussi des compétences digitales et de résolution de problèmes.

Top attitudes & values (2015 – 2021)



Top skills & knowledge (2015 – 2021)



■ % des offres (Commerce) ■ % des offres (relation technico-commerciale)

Compétences en croissance

Tandis que la majorité des compétences sont restées à peu près stables sur la période 2015 – 2021, une croissance/émergence a été identifiée pour les compétences suivantes :

Compétences de gestion

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
pricing strategies	8%	9%	3%	12%	6%	14%	16%
set production KPI			3%	5%	6%	10%	5%
report analysis results			3%	5%	6%	10%	5%

Compétences personnelles

liaise with managers			3%	5%	6%	10%	5%
----------------------	--	--	----	----	----	-----	----

Compétences digitales

use office systems	8%	9%	18%	26%	15%	29%	16%
erp				7%	6%	10%	5%

Profils de compétences de quelques métiers clés (2/4)

Mécanique automobile (I1604)

Les mécaniciens sont également un des métiers clés (p. 17) et à prioriser (p. 30).

Compétences principales

Pour les mécaniciens, les différentes attitudes et valeurs sont moins explicitement demandées que pour le secteur en général, à l'exception du travail efficace et du professionnalisme (démontrer de bonnes manières).

Dans les savoir-faire et savoir, ressortent notamment les compétences « métier » liées à la mécanique et, à un moindre degré, l'assistance aux clients.

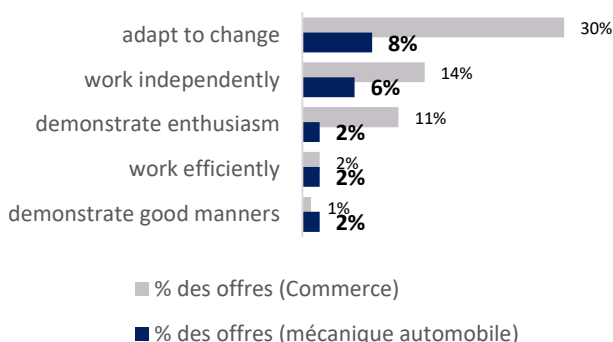
Compétences en croissance/émergence

Pour les compétences suivantes, une tendance de croissance ou une émergence ont été identifiées :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Compétences métier							
technical drawings	3%	6%	22%	18%	15%	12%	22%
apply quality standards			1%	1%		1%	3%
maintain work area cleanline			1%	1%	5%	4%	
Contact client							
assist customers	11%	4%	9%	10%	15%	15%	19%
demonstrate good manners				3%	3%	1%	3%
Organisation							
adjust priorities		2%	3%	4%	8%	6%	9%

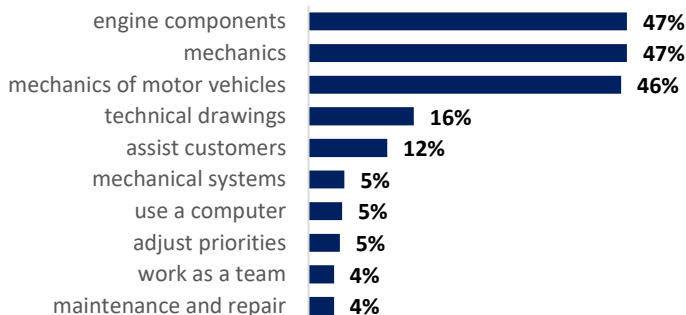
Top attitudes & values (2015 – 2021)

Mécanique automobile (I1604)



Top skills & knowledge (2015 – 2021)

Mécanique automobile (I1604)



Profils de compétences de quelques métiers clés (3/4)

Conseil en organisation et management d'entreprise (M1402)

Un autres métier à prioriser, avec à la fois une croissance et une pénurie, est la gestion de projet.

Compétences principales

D'une manière générale, la demande pour les attitudes/valeurs est considérablement plus forte ici que pour le reste du secteur. L'adaptation au changement, la gestion de la pression et l'enthousiasme sont les plus importantes, mais l'assurance qualité est également beaucoup plus importante que pour d'autres métiers du secteur. Dans le savoir-faire/savoir, le travail en équipe et la communication sont essentiels, mais également la résolution de problèmes, la créativité et la gestion du temps. Dans ce secteur, la gestion de fournisseurs et d'achats semble également souvent faire partie du métier.

Compétences en croissance

Les compétences suivantes ont été identifiées comme étant en croissance :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gestion personnelle	adapt to changing situation	41%	36%	66%	68%	83%	71%	94%
	tolerate stress	53%	36%	66%	71%	84%	71%	82%
	solving problems	35%	43%	66%	61%	77%	61%	59%
Communication	communication	41%	36%	84%	89%	84%	80%	94%
	Assertiveness	6%	7%	13%	21%	29%	15%	35%
	self-promote	6%	7%	25%	21%	30%	41%	35%
	report facts	12%	14%	13%	16%	12%	20%	41%
Collaboration	work as a team	59%	64%	88%	84%	84%	71%	88%
	delegate activities		7%	6%	16%	13%	15%	24%
	maintain working relationships	12%	14%	22%	16%	33%	29%	29%
Compétences métier	quality standards	24%	29%	41%	37%	46%	49%	59%
	identify suppliers	6%	21%	38%	37%	48%	49%	53%
	order supplies	18%	21%	50%	55%	60%	49%	59%

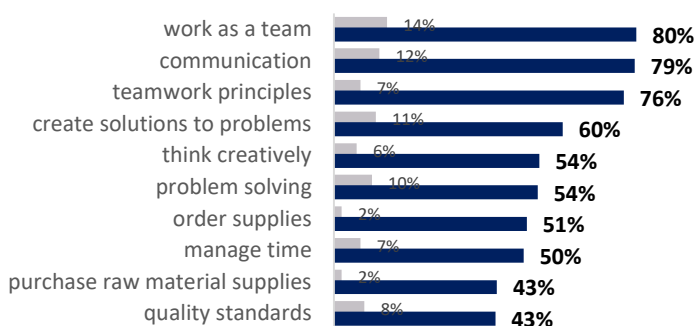
Top attitudes & values (2015 – 2021)

Conseil en organisation (M1402)



Top skills & knowledge (2015 – 2021)

Conseil en organisation (M1402)



■ % des offres (Commerce) ■ % des offres (conseil en organisation)

Profils de compétences de quelques métiers clés (4/4)

Vente en habillement et accessoires de la personne (D1214)

Pour explorer encore un métier-clé du secteur Commerce, nous avons retenu les vendeurs en habillement/accessoires (1^{ère} place en terme de représentativité, p. 17).

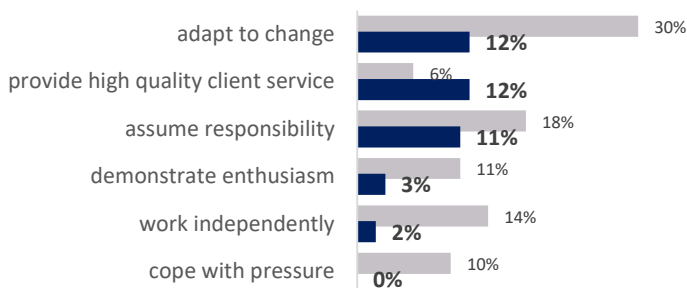
Compétences principales

Ici, les différentes attitudes et valeurs sont moins fortement demandées que pour le secteur en général, à l'exception du service client.

Dans les savoir-faire/savoir, l'assistance aux clients et les activités de vente arrivent en tête; on y trouve également des compétences spécifiques aux marchandises vendues (techniques de marchandisage, diriger les clients vers les marchandises, gérer l'affichage de marchandises).

Top attitudes & values (2015 – 2021)

Vente en habillement/accessoires (D1214)



Top skills & knowledge (2015 – 2021)

Vente en habillement/accessoires (D1214)



■ % des offres (Commerce) ■ % des offres (vente en habillement)

Compétences en croissance

Les compétences suivantes ont été identifiées comme étant de plus en plus demandées:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Vente/Contact							
assist customers	34%	64%	60%	58%	71%	46%	78%
sales promotion techniques		2%	2%	3%	10%	8%	11%
sales strategies	4%	2%	4%	3%	11%	8%	11%
Gestion personnelle							
adapt to change	12%	11%	7%	22%	8%	15%	22%
Compétences digitales							
use a computer	8%	6%	10%	14%	6%	10%	22%
use microsoft office	4%	2%	5%	7%	5%	10%	22%

Conclusion de l'analyse au niveau des compétences

L'exercice du *text mining* nous a permis de transformer des textes non structurés en données structurées exploitables. Bien qu'une offre d'emploi ne fournisse généralement pas une image complète des compétences réellement requises pour occuper un poste, elle contient des informations pertinentes sur les compétences que les employeurs luxembourgeois ont décidé de mettre en avant dans leur recherche de talents. Étant donné qu'une offre d'emploi constitue souvent une projection de l'entreprise dans le futur (proche), elle donne également un indice sur les besoins futurs.

Sur base de l'analyse de ce chapitre, nous constatons que les exigences en termes de compétences sont en croissance dans le secteur Commerce.

Les compétences personnelles/interpersonnelles et digitales ressortent comme particulièrement importantes, et dans une moindre mesure également les compétences spécifiques au métier/secteur. Il est important de noter que dans cette analyse, les compétences spécifiques sont probablement sous-estimées par rapport aux compétences transversales, à la fois parce que le modèle de *text mining* a plus de facilité à identifier des compétences transversales qui apparaissent plus fréquemment dans tous les domaines et parce que les offres d'emploi mentionnent plus souvent les compétences transversales alors que les compétences spécifiques sont souvent considérées comme une exigence évidente pour un métier donné.

Les résultats de notre analyse des compétences peuvent être utilisés pour enrichir l'offre de formation actuelle au Luxembourg, par exemple en intégrant davantage de compétences transversales dans les différentes formations existantes.

Toutefois, pour les raisons mentionnées ci-dessus, ces résultats doivent être complétés par d'autres méthodes d'analyse et par des apports qualitatifs d'experts des différents métiers.

Les résultats permettent également aux employeurs du secteur de se poser des questions sur le rôle de ces compétences dans leur entreprise, et aux demandeurs d'emploi de se positionner dans leur candidature (CV, lettre de motivation, entretien d'embauche) par rapport à ces compétences.

5. Glossaire des métiers ROME



Glossaire des métiers ROME

Ce glossaire a pour objectif de faciliter la compréhension de tous les libellés ROME utilisés dans le document. Il inclut, par métier ROME, des exemples d'appellations/fonctions ainsi qu'une définition. Le [site web](#) de l'ADEM permet de chercher tous les métiers ROME et de trouver d'autres précisions, comme les activités typiques et les compétences requises. Le code ROME dans le tableau renvoie directement à la fiche ROME de ce métier.

Code	Métier	Appellation	Définition
D1101	Boucherie	<ul style="list-style-type: none"> Aide-boucher/ère Boucher/ère Boucher/ère-charcutier/ière Boucher/ère-traiteur/euse 	Réalise les opérations de préparation de viandes et de spécialités bouchères selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Peut effectuer la vente de produits de boucherie. Peut gérer un commerce de détail alimentaire (boucherie, boucherie-charcuterie, ...).
D1106	Vente en alimentation	<ul style="list-style-type: none"> Epicier/ière Vendeur/euse en: <ul style="list-style-type: none"> en boulangerie-pâtisserie en épicerie en poissonnerie en vins et spiritueux rayon fromages 	Réalise la vente de produits alimentaires (frais et hors frais) selon la réglementation du commerce, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et les objectifs commerciaux de l'enseigne, de l'entreprise. Peut effectuer la préparation (cuisson, coupe, réalisation de plateaux, ...) de produits frais.
D1209	Vente de végétaux	<ul style="list-style-type: none"> Fleuriste Vendeur/euse de fleurs Vendeur/euse en jardinerie Vendeur/euse pépiniériste 	Réalise la vente de végétaux d'intérieur (fleurs coupées, plantes fleuries, compositions florales, plantes vertes, fleurs séchées, ...), d'extérieur (arbustes d'ornement, arbres fruitiers, plantes à massifs, rosiers, bulbes, ...) et de produits ou d'accessoires de jardinerie (pots, engrais, terreau, produits phytosanitaires, ...) auprès d'une clientèle de particuliers selon la réglementation du commerce, les règles d'hygiène et de sécurité, et la stratégie commerciale de l'entreprise. Peut réaliser des décorations à l'occasion d'évènements publics ou privés (salon, mariage, enterrement, ...). Peut coordonner une équipe.

Code	Métier	Appellation	Définition
D1211	Vente en articles de sport et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> • Vendeur/euse en articles de sport • Vendeur/euse en articles de librairie papeterie • Vendeur/euse en jouets • Vendeur/euse en kiosque • ... 	Réalise la vente d'articles et d'accessoires destinés à des activités sportives, culturelles ou de loisirs auprès d'une clientèle de particuliers selon la réglementation du commerce, la stratégie et les objectifs commerciaux de l'entreprise. Peut proposer des services complémentaires (réglages de cycles, maintenance d'instruments de musique, préparation d'armes à feu, ...). Peut coordonner une équipe.
D1212	Vente en décoration et équipement du foyer	<ul style="list-style-type: none"> • Vendeur/euse de cuisines • Vendeur/euse en électroménager • Vendeur/euse en meubles • ... 	Réalise la vente de produits destinés à l'aménagement, la décoration et l'équipement du foyer auprès d'une clientèle de particuliers selon la réglementation du commerce, la stratégie et les objectifs commerciaux de l'entreprise. Peut effectuer des opérations de service après-vente. Peut coordonner une équipe.
D1214	Vente en habillement et accessoires de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Vendeur/euse en bijouterie • Vendeur/euse en chaussures • Vendeur/euse en prêt-à-porter • ... 	Réalise la vente d'articles destinés à l'équipement et à l'hygiène de la personne (vêtements, chaussures, bijoux, sacs à main, parfums, ...) auprès d'une clientèle de particuliers selon la réglementation du commerce, la stratégie et les objectifs commerciaux de l'entreprise. Peut proposer des services complémentaires à la vente (retouches, cartes de fidélité, ...). Peut coordonner une équipe.
D1301	Management de magasin de détail	<ul style="list-style-type: none"> • Gérant(e) de commerce de détail • Gérant(e) de station-service • Responsable de boutique • ... 	Effectue la gestion commerciale et administrative d'une petite ou moyenne surface de vente et en développe la rentabilité commerciale. Dirige la structure.

Code	Métier	Appellation	Définition
D1401	Assistanat commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Assistant(e) administratif(ve) et commercial(e) • Assistant(e) service clients • ... 	Réalise le traitement commercial et administratif des commandes des clients dans un objectif de qualité (service, coût, délai, ...). Communique à la clientèle des informations techniques sur les produits/services de l'entreprise. Peut prospecter la clientèle et vendre des produits/services.
D1402	Relation commerciale grands comptes et entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Commercial(e) en services auprès des entreprises • Délégué(e) commercial(e) en services auprès des entreprises • ... 	Prospecte une clientèle d'entreprises utilisatrices ou de revendeurs afin de présenter et de vendre des produits ou des services selon les objectifs commerciaux de la structure. Réalise le suivi commercial de la clientèle (opérations de fidélisation, enquêtes de satisfaction, ...). Peut coordonner l'activité d'une équipe de vente.
D1403	Relation commerciale auprès de particuliers	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller/ère commercial(e) / auprès des particuliers • Délégué(e) commercial(e) auprès des particuliers • ... 	Prospecte une clientèle de particuliers, présente et vend des produits ou des services selon les méthodes et la stratégie commerciale de l'entreprise. Peut animer des réunions de vente au domicile de personnes. Peut réaliser une étude technique lors de la vente d'équipements particuliers (cuisine, piscine, véranda, store, ...). Peut coordonner une équipe.
D1404	Relation commerciale en vente de véhicules	<ul style="list-style-type: none"> • Commercial(e) en automobiles • Conseiller/ère des ventes automobiles • Conseiller/ère commercial(e) motocycles • Conseiller/ère vendeur/euse de véhicules poids lourds • Vendeur/euse automobile 	Présente des équipements (voitures, motocycles, camping car, bateaux, ...) à la clientèle, la conseille dans son choix, lui propose des services annexes (financement, extension de garanties, contrat d'entretien,...) et conclut la vente. Peut prospecter une clientèle (particuliers, grands comptes, ...). Peut réaliser l'achat de véhicules/bateaux. Peut coordonner une équipe de vente.

Code	Métier	Appellation	Définition
D1407	Relation technico-commerciale	<ul style="list-style-type: none"> Ingénieur(e) technico-commercial(e) Technico-commercial(e) 	Prospecte une clientèle de professionnels, propose des solutions techniques selon les besoins, impératifs du client et négocie les conditions commerciales de la vente. Peut coordonner une équipe commerciale et animer un réseau de commerciaux.
D1408	Téléconseil et télévente	<ul style="list-style-type: none"> Téléconseiller/ière Télévendeur/euse 	Prospecte, conseille une clientèle (particuliers, entreprises, ...) et vend des produits ou des services (voyages, téléphonie, équipement, habillement, ...) par téléphone selon les objectifs commerciaux de l'entreprise. Peut coordonner une équipe.
D1502	Management/gestion de rayon produits alimentaires	<p>Responsable de rayon</p> <ul style="list-style-type: none"> alimentaire hors produits frais produits alimentaires produits frais 	Supervise les flux de ventes, met en place les opérations commerciales et coordonne les activités d'une équipe de vendeurs et d'employés de libre-service d'un ou plusieurs rayon(s) de produits alimentaires frais (fruits et légumes, viande, poisson, produits laitiers, ...) ou hors frais (épicerie, conserves, liquides, ...) selon la réglementation du commerce, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la stratégie commerciale de l'enseigne. Peut conseiller la clientèle sur les produits en rayon. Peut effectuer la préparation (coupe, dressage de plats,...) de produits frais.
D1505	Personnel de caisse	<ul style="list-style-type: none"> Caissier/ière Caissier/ière de parking Caissier/ière de station de service 	Réalise l'enregistrement des ventes et l'encaissement de produits, d'articles (vêtements, alimentation, carburant, ...) ou de services (péages d'autoroute, parking, ...). Peut effectuer le réassort des produits en magasin.
D1507	Mise en rayon libre-service	<ul style="list-style-type: none"> Employé(e) de rayon 	Réalise la mise en rayon (installation, balisage, étiquetage, ...) de produits alimentaires (frais et hors frais) ou non alimentaires sur une surface de vente selon la réglementation du commerce, les objectifs commerciaux de l'entreprise et les règles d'hygiène et de sécurité. Peut effectuer l'encaissement de produits ou d'articles.

Code	Métier	Appellation	Définition
E1103	Communication	<ul style="list-style-type: none"> Assistant(e) de communication Chargé(e) de communication en ligne/web/relations publiques Responsable de la communication 	Organise, met en oeuvre des actions de communication et de diffusion de l'information et réalise des outils/supports de communication selon la stratégie de l'entreprise. Peut participer à la définition de la politique de communication et élaborer le plan de communication. Peut diriger un service ou une équipe.
I1304	Installation et maintenance d'équipements industriels et d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> Electromécanicien(ne) de maintenance industrielle Technicien(ne) de maintenance industrielle 	Effectue l'entretien, le dépannage, la surveillance et l'installation d'équipements, de matériels industriels ou d'exploitation de conception pluritechnologique, selon les règles de sécurité et la réglementation. Peut effectuer la planification d'opérations de maintenance ou d'installation d'équipements. Peut coordonner une équipe.
I1604	Mécanique automobile et entretien de véhicules	<ul style="list-style-type: none"> Dépanneur/euse-remorqueur/euse / de véhicules automobiles Electricien(ne) automobile Expert(e) technique en automobile Garagiste Laveur/euse de véhicules automobiles Mécanicie(ne) automobile ... 	Effectue les réparations, révisions, contrôles périodiques de véhicules automobiles particuliers ou industriels selon les règles de sécurité et la réglementation. Peut effectuer des dépannages et des essais de véhicules sur route. Peut coordonner une équipe.
I1606	Réparation de carrosserie	<ul style="list-style-type: none"> Carrossier/ière Carrossier/ière poids lourds Chef d'atelier de carrosserie Peintre en carrosserie 	Répare par remise en forme ou remplacement des éléments endommagés de carrosserie ou de structure (passage au marbre, ...) Réalise des opérations de finition (préparation de surface, peinture, ...) selon les règles de sécurité et la réglementation. Peut effectuer des modifications de carrosserie et des petits travaux de sellerie. Peut coordonner une équipe.
K1902	Collaboration juridique	<ul style="list-style-type: none"> Assistant(e) de service juridique Clerc de notaire 	Réalise l'appui administratif (courrier, recherche d'information, constitution d'un fonds documentaire, ...) d'un professionnel du droit (notaire, huissier, ...) ou d'une entreprise. Rédige des actes ou des documents à valeur juridique. Peut authentifier des actes juridiques (interrogatoire, reconstitution, ...). Peut établir des constats (états des lieux, adultères, dégâts divers, ...). Peut participer à l'organisation et à l'animation d'une vente aux enchères publiques. Peut coordonner une équipe.

Code	Métier	Appellation	Définition
K2204	Nettoyage de locaux	<ul style="list-style-type: none"> • Technicienn(e) de surface • Chef d'équipe propreté 	Réalise des opérations de propreté, de nettoyage et d'entretien des surfaces, locaux, équipements de sites tertiaires, industriels selon la réglementation d'hygiène et de sécurité. Peut réaliser des opérations de rénovation de surfaces (sols plastiques, moquettes, marbres, ...). Peut coordonner une équipe.
M1101	Achats	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur/euse 	Recherche et sélectionne des produits et des fournisseurs selon la stratégie d'achat de l'entreprise et négocie les contrats commerciaux selon des objectifs de coûts, délais et qualité. Peut élaborer une stratégie d'achat pour l'entreprise. Peut coordonner une équipe.
M1203	Comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Comptable • Gestionnaire paie • ... 	Enregistre et centralise les données commerciales, industrielles ou financières d'une structure pour établir des balances de comptes, comptes de résultat, bilans, ... selon les obligations légales. Contrôle l'exactitude des écritures comptables et rend compte de la situation économique de la structure. Peut réaliser des activités ayant trait à la paye et à la gestion de personnel. Peut coordonner l'activité d'une équipe ou gérer une structure.
M1204	Contrôle de gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôleur/euse de gestion • Responsable contrôle de gestion 	Organise et contrôle la gestion économique (définition d'objectifs, indicateurs d'activité, mesure de performance, ...) d'une structure (entreprise, filiale, collectivité territoriale, ...) et en optimise la rentabilité financière selon les choix stratégiques décidés par les instances dirigeantes et les réglementations (commerciales, fiscales et financières). Peut réaliser des études prospectives de résultats de la structure. Peut coordonner une équipe.

Code	Métier	Appellation	Définition
M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Assistant(e) en organisation • Chef de projet en organisation • Consultant(e) en organisation et management • Responsable qualité services 	Conseille et accompagne les dirigeants de l'entreprise dans l'élaboration de stratégies de transformation, d'adaptation et de conduite du changement. Conçoit les processus de changements organisationnels et managériaux (humains, technologiques, financiers, informatiques, démarche qualité, sécurité, ...) selon les finalités attendues. Peut coordonner l'activité d'une équipe ou diriger un service.
M1403	Études et prospectives socio-économiques	<ul style="list-style-type: none"> • Chargé(e) d'études de marché • Data analyst • Economiste d'entreprise • Statisticien(ne) 	Analyse des données (économiques, statistiques, ...) et les restitue en une information opérationnelle et stratégique d'aide à la décision pour la structure, l'entreprise. Peut réaliser et mettre en oeuvre le recueil de données. Peut coordonner une équipe ou diriger un service.
M1502	Développement des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Chargé / Chargée de recrutement • Responsable formation en entreprise • Responsable recrutement • ... 	Met en oeuvre la politique de recrutement ou de formation selon les orientations stratégiques de la structure et les objectifs de développement visés. Participe à l'élaboration de la politique de l'emploi de l'entreprise. Peut coordonner une équipe ou diriger un service.
M1601	Accueil et renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Agent(e) d'accueil • Hôte(sse) d'accueil 	Accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception (gare, entreprise, ...) ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations, ... Peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution, ...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis ...). Peut coordonner une équipe.

Code	Métier	Appellation	Définition
M1602	Opérations administratives	<ul style="list-style-type: none"> Employé(e) administratif/ive 	Exécute des travaux administratifs courants (vérification de documents, frappe et mise en forme de courriers pré-établis, suivi de dossier administratifs, ...) selon l'organisation de la structure ou du service. Peut être en charge d'activités de reprographie et d'archivage. Peut réaliser l'accueil de la structure.
M1604	Assistanat de direction	<ul style="list-style-type: none"> Assistant(e) de direction Attaché(e) de direction Office manager Secrétaire de direction 	Assiste un ou plusieurs responsable(s) (cadre dirigeant, directeur,...) afin d'optimiser la gestion de leur activité (gestion de planning, organisation de déplacements, communication, préparation de réunions, accueil, ...). Organise et coordonne les informations internes et externes, parfois confidentielles, liées au fonctionnement de la structure. Peut prendre en charge le suivi complet de dossiers (contrats de maintenance des équipements, suivi de relance clients, gestion administrative du personnel ...) ou d'évènements spécifiques (organisation de séminaires, salons, ...). Peut coordonner une équipe.
M1606	Saisie de données	<ul style="list-style-type: none"> Opérateur/riche de numérisation de documents Opérateur/riche de saisie 	Effectue le traitement et la saisie de données (enregistrement de données alphanumériques, vérification de données, retranscription de propos, ...) selon des impératifs de production (délais, nombre, ...). Peut coordonner une équipe.
M1607	Secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> Assistant(e) administratif/ive Secrétaire (juridique) 	Réalise le traitement administratif de dossiers (frappe de courrier, mise en forme de document, ...) et transmet les informations (e-mail, notes, fax, ...) pour le compte d'un ou plusieurs services ou d'un responsable selon l'organisation de l'entreprise. Peut prendre en charge le suivi complet de dossiers (contrats de maintenance des équipements, de la structure, ...). Peut coordonner une équipe.
M1703	Management et gestion de produit	<p>Chef de</p> <ul style="list-style-type: none"> marché marque produit 	Réalise le suivi d'un produit ou d'une gamme de produits, de sa conception à sa commercialisation, selon la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise. Peut coordonner une équipe.

Code	Métier	Appellation	Définition
M1705	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Assistant(e) marketing • Digital brand manager - Responsable de la marque en ligne • Web marketer • ... 	éfinit et met en oeuvre la stratégie marketing (tarifs, promotion, communication, gammes de produits, supports techniques, ...) pour l'ensemble des produits de l'entreprise. Peut diriger un service ou coordonner l'activité d'une équipe.
M1707	Stratégie commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur/rice commerciale • Responsable commercial(e) 	Définit et met en oeuvre la stratégie commerciale de l'entreprise selon des objectifs de rentabilité économique. Dirige un service et coordonne une équipe. Peut organiser et développer l'activité commerciale à l'international ou un type de vente en e-commerce.
M18	Systèmes d'information et de télécommunication	<p>Groupe de métiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • M1801 - Administration de systèmes d'information • M1802 - Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information • M1803 - Direction des systèmes d'information • M1804 - Études et développement de réseaux de télécoms • M1805 - Études et développement informatique • M1806 - Expertise et support technique en systèmes d'information • M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information 	
M1802	Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Architecte cloud • Ingénieur(e) réseau informatique • Responsable sécurité informatique 	Conseille la direction informatique, télécoms de l'entreprise sur des évolutions et solutions en techniques nouvelles (choix de logiciel, matériel, réseau, ...), dans un objectif d'optimisation et d'adéquation entre les moyens informatiques et télécoms et les besoins des utilisateurs. Assure un rôle de support (sécurité, qualité, méthode, ...) et d'assistance technique auprès des équipes informatiques ou télécoms (production, développement) de l'entreprise, des utilisateurs, des clients. Veille au respect des normes et des procédures de qualité et de sécurité. Peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.

Code	Métier	Appellation	Définition
M1805	Études et développement informatique	<ul style="list-style-type: none"> • Développeur/euse informatique • Analyste-programmeur/se en informatique industrielle • Analyste fonctionnel(le) • ... 	Conçoit, développe et met au point un projet d'application informatique, de la phase d'étude à son intégration, pour un client ou une entreprise selon des besoins fonctionnels et un cahier des charges. Peut conduire des projets de développement. Peut coordonner une équipe.
M1806	Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Chef de projet Maîtrise d'Ouvrage - MOA des systèmes d'information • Architecte fonctionnel(le) de système d'information • Consultant(e) ERP / SaaS 	Traduit les besoins fonctionnels d'un système d'information d'un commanditaire, selon les objectifs du domaine métier (comptable, ressources humaines, logistique, commercial, production...) et les contraintes économiques et logistiques. Négocie avec les informaticiens les composantes d'une application et d'un outil logiciel, tout au long de la conception et de la réalisation, dans l'intérêt de l'entreprise et des utilisateurs finaux. Assiste la maîtrise d'ouvrage dans la définition des besoins, des solutions à mettre en oeuvre et leurs intégrations dans le système d'information de l'entreprise. Participe à des projets de mise en oeuvre de système d'information (implémentation). Peut superviser un projet maîtrise d'ouvrage.
N1103	Magasinage et préparation de commandes	<ul style="list-style-type: none"> • Magasinier/ère • Aide-magasinier/ère • Emballeuse • Employé(e) logistique d'expédition • Gestionnaire de stocks • Préparateur/rice de commandes 	Exécute des opérations de réception, de stockage, de tenue des stocks, de préparation de commandes et d'expédition de marchandises, produits, matières premières, ... selon les procédures qualité, les règles d'hygiène et de sécurité et les impératifs de délais. Peut réaliser des opérations de manutention à l'aide de matériel de manutention léger (transpalette, diable, rolls, caddie, ...) ou d'engins à conducteur autoporté (chariot élévateur, ...). Peut effectuer des opérations spécifiques (conditionnement -co-packing-, assemblage simple -co-manufacturing-, emballage, approvisionnement de lignes de production, ...) et réaliser des opérations de vente au comptoir.

Code	Métier	Appellation	Définition
N1105	Manutention manuelle de charges	<ul style="list-style-type: none"> • Chargeur/euse déchargeur/euse manutentionnaire • Manutentionnaire 	Exécute manuellement des opérations de manutention de marchandises, de produits, d'objets ou de matières (chargement/déchargement de véhicules, tri, nettoyage,...) , selon les règles de sécurité. Peut effectuer des opérations simples (inventaire physique, emballage,...) au moyen de matériel ou d'engins de manutention (table-élévatrice, diable, rolls, palan, sangles,...) n'exigeant pas d'autorisation de conduite (transpalette,...).
N1301	Conception et organisation de la chaîne logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable logistique • Supply chain manager 	Définit et met en place des schémas d'organisation de tout ou partie d'une chaîne logistique de flux physiques de marchandises, de l'achat de matières premières jusqu'à la distribution des produits finis. Conçoit des outils de pilotage et de gestion (procédures de suivi des commandes, circuits et système d'information, ...) permettant de tracer l'acheminement des produits entre les différents acteurs de la chaîne logistique (producteurs, fournisseurs, transporteurs, distributeurs, ...) dans un objectif de rationalisation et d'optimisation (qualité, rentabilité, délais, sécurité). Peut être spécialisé dans une phase : approvisionnements (logistique amont), distribution (logistique aval), ... ou organiser des opérations dans un domaine (humanitaire, défense nationale, ...). Peut diriger une équipe ou un service logistique.

Code	Métier	Appellation	Définition
N4101	Conduite de transport de marchandises sur longue distance	<ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur/euse de poids lourd • Chauffeur/euse porte voitures • Chauffeur/euse routier/ière • Conducteur/trice de camion-benne • ... 	Conduit un véhicule routier lourd (poids total autorisé en charge -PTAC- supérieur à 3,5 tonnes) afin de transporter des marchandises (produits, véhicules, ...), en moyenne ou longue distance selon la réglementation du travail et du transport routier et les impératifs de satisfaction de la clientèle (délais, conformité, ...). Réalise des opérations liées au transport (arrimage des charges, émargement de documents, contrôle des marchandises, ...). Peut effectuer des opérations de chargement/déchargement et l'entretien de suivi du véhicule.
N4105	Conduite et livraison par tournées sur courte distance	<ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur/se de direction • Conducteur/rice livreur/se poids lourds • Livreur/se en alimentation 	Livre ou enlève des marchandises, colis, matériaux, déchets, ... à partir d'une tournée prédéfinie et sur un périmètre géographique restreint. Effectue le circuit de livraison au moyen d'un véhicule léger ou d'un véhicule poids lourd selon la réglementation du transport routier et les impératifs de satisfaction de la clientèle (délais, qualité, ...). Réalise les opérations liées à la livraison (parcours, chargement/déchargement des marchandises, émargement des documents de livraison, ...). Peut effectuer des interventions spécifiques (préparation de commandes, montage de meubles, encaissement, portage de repas, ...).

Auteurs du document



Inès BAER

+352 247 65093

ines.baer@adem.etat.lu

Future Skills Initiative Manager



Marie KOKIOPOULOS

+352 247 85356

marie.kokiopoulos@adem.etat.lu

Future Skills Initiative Advisor



L'ADEM a lancé la Future Skills Initiative en octobre 2020, pour se donner un cadre qui intègre les différents projets liés à l'anticipation et au développement des compétences de demain (dans un objectif de maintien dans l'emploi).

Cette initiative repose sur trois axes:

1. Réaliser et contribuer à des études nationales et sectorielles sur l'évolution du marché de l'emploi et sur la pénurie de compétences
2. Introduire de nouveaux programmes d'*upskilling/reskilling* des demandeurs d'emploi
3. Sensibiliser les employeurs sur l'importance de la gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre (ce qui inclut d'investir de manière proactive dans les compétences et l'employabilité de leurs salariés) et développer un nouveau programme pour soutenir les employeurs dans l'*upskilling/reskilling* de leurs salariés.

Novembre 2021