

L'Horesca

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 (exhaustives 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 de l'Horesca, l'ADEM remercie la Fédération Horesca pour sa 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 Schlessner
Directrice de l'ADEM

Perspective de la fédération Horesca

« Le secteur Horeca au Luxembourg comprend près de 3.000 entreprises qui occupent plus de 20.000 personnes. Du petit bistrot au grand hôtel en passant par le restaurant, ce secteur connaît traditionnellement une croissance forte et offre des perspectives à une multitude de salariés.

L'Horeca effectue en moyenne 10% des recrutements de chômeurs au niveau national. En 2019, 450 recrutements étaient de nouveaux emplois créés.

La crise sanitaire a fortement impacté ce dynamisme mais à l'heure actuelle, tout laisse à penser que l'on devrait vite retrouver notre rythme de croisière. Les indicateurs vont dans la bonne direction et de nombreux chefs d'entreprise peinent à trouver la main-d'œuvre adéquate. »



François Koepp
*Secrétaire général de la
Fédération Horesca*

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Définition du secteur et chiffres clés | 6 |
| Définition du secteur | 7 |
| Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur | 8 |
| 2. Tendances dans le secteur | 11 |
| Perspective des experts | 12 |
| Tendances principales | 13 |
| 3. Analyse au niveau des métiers | 15 |
| Méthode | 16 |
| Répartition entre catégories des métiers | 17 |
| Métiers les plus recherchés (« Top 10 ») | 18 |
| Métiers avec tendance de croissance | 19 |
| Métiers avec tendance de baisse | 22 |
| Métiers émergents | 23 |
| Métiers sans tendance particulière | 24 |
| Impact de la pandémie sur les métiers | 25 |
| Métiers les plus en pénurie de candidats | 26 |
| Métiers en surplus de candidats | 27 |
| Conclusion de l'analyse au niveau des métiers | 28 |
| 4. Analyse au niveau des compétences | 30 |
| Méthode | 31 |
| Analyse au niveau des compétences: Secteur horesca | 32 |
| Les compétences (« attitudes and values ») les plus recherchées | 33 |
| Les compétences (« skills and knowledge ») les plus recherchées | 34 |
| Les langues et l'expériences recherchées dans le secteur horesca | 35 |
| Profils de compétences de quelques métiers clés | 36 |
| Conclusion de l'analyse au niveau des compétences | 39 |
| 5. Glossaire des métiers ROME | 40 |

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 Horesca est défini par la catégorie I du code NACE et comprend à la fois les activités d'hébergement et les activités de restauration (restaurants, traiteurs, débits de boissons).

I HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

55 Hébergement

55.1 Hôtels et hébergement similaire

55.10 55.100 Hôtels et hébergement similaire

55.2 Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée

55.20 55.200 Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée

55.3 Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs

55.30 55.300 Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs

55.9 Autres hébergements

55.90 55.900 Autres hébergements

56 Restauration

56.1 Restaurants et services de restauration mobile

56.10 Restaurants et services de restauration mobile

56.101 Restaurants

56.102 Services de restauration mobile

56.2 Traiteurs et autres services de restauration

56.21 56.210 Services des traiteurs

56.29 56.290 Autres services de restauration

56.3 Débits de boissons

56.30 Débits de boissons

56.301 Débits de boissons sans spectacle

56.302 Débits de boissons avec spectacle

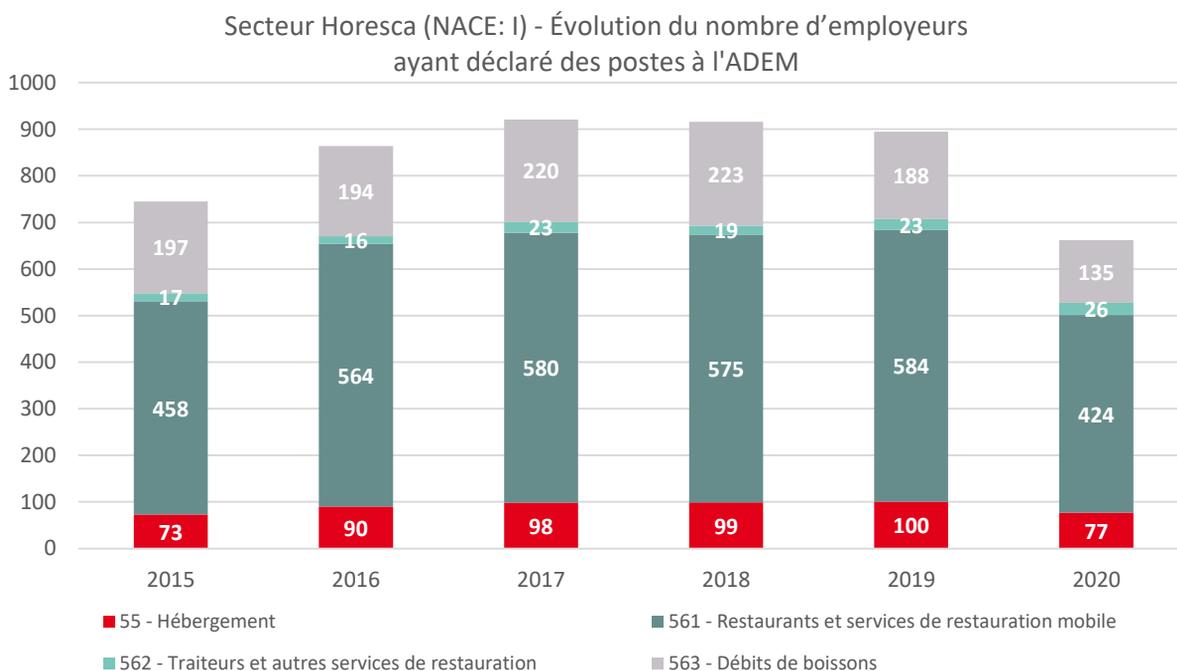
Source : <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/nace/PDF-NACE-2.pdf>

Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur (1/3)

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 Horesca (code NACE I).

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 280 entreprises actives dans l'hébergement en 2020¹, 77 ont déclaré des postes vacants à l'ADEM. Quant aux 2.452 entreprises de la restauration actives en 2020¹, 585 d'entre elles ont déclaré des postes vacants.



Tandis que le nombre d'employeurs ayant déclaré des postes vacants était en croissance entre 2015 et 2017, puis plutôt stable entre 2017 et 2019, on observe une baisse importante en 2020, en raison de la pandémie qui a limité les besoins en recrutement de l'Horesca.

Le nombre d'employeurs des débits de boissons était déjà en baisse en 2019, ce qui s'explique par une tendance de consolidation des entreprises dans ce domaine.

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

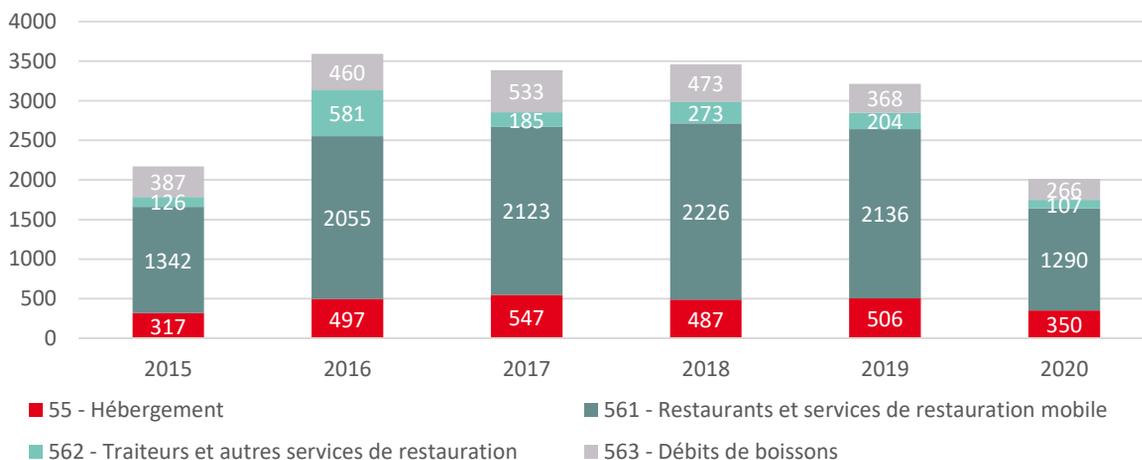
¹ <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/repertoire/2020/repertoire-entreprises-luxembourgeoises.pdf>

Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur (2/3)

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.

La croissance fut importante entre 2015 et 2016, grâce notamment aux postes déclarés par les traiteurs. Ceci reflète en partie la croissance réelle des recrutements dans le secteur¹, mais s'explique aussi par la collaboration étroite (actions de communication, événements de recrutement...) entre l'ADEM et le secteur Horesca – et notamment les traiteurs – en 2016; ces actions ont fortement augmenté le taux de couverture de l'ADEM des postes déclarés dans le secteur. Entre 2017 et 2019, le nombre de postes vacants déclarés était à peu près stable, suivi d'une chute importante en 2020 à cause de la pandémie, impactant notamment les postes déclarés par les restaurants, mais aussi (à un moindre degré) les autres branches.

Secteur Horesca (NACE: I) - Évolution du nombre de postes déclarés à l'ADEM



| Postes déclarés à l'ADEM (hors mesures) | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| I - HÉBERGEMENT ET RESTAURATION | 2172 | 3592 | 3388 | 3459 | 3218 | 2013 |
| 55 - Hébergement | 317 | 497 | 547 | 487 | 506 | 350 |
| 561 - Restaurants et services de restauration mobile | 1338 | 2048 | 2118 | 2208 | 2116 | 1263 |
| 562 - Traiteurs et autres services de restauration | 131 | 590 | 190 | 292 | 228 | 135 |
| 563 - Débits de boissons | 386 | 457 | 533 | 472 | 368 | 265 |

Par comparaison, les recrutements réels dans le secteur, sur la base des déclarations d'entrée effectuées par les employeurs auprès du Centre Commun de la Sécurité Sociale (CCSS), étaient à hauteur de 12.390 en 2018, 12.570 en 2019 et 7.720 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, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

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

Chiffres clés de l'ADEM sur le secteur (3/3)

Zoom: pandémie

Comme le secteur Horesca a été fortement impacté par la pandémie, il est intéressant de regarder de plus près l'évolution du nombre de postes déclarés par les employeurs sur cette période de janvier 2020 à mai 2021.

Le graphique suivant illustre (notamment pour les restaurants) la chute des postes vacants en mars et avril 2020, la relance partielle en été et automne 2020, la 2^{ème} chute en hiver 2020/2021 et la reprise graduelle à partir du printemps 2021.

Secteur Horesca (NACE: I) - Évolution du nombre de postes déclarés pendant la pandémie du Covid-19



Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

2. Tendances dans le secteur



Perspective des experts

Conseillers employeurs de l'ADEM pour le secteur Horesca

« Avec la récente crise sanitaire, les inondations et l'incertitude générale dans le secteur de l'Horesca, il paraît difficile de donner une perspective sur les tendances futures, surtout quand les professionnels sont majoritairement concentrés sur l'organisation de la reprise de leurs activités.

Malgré les défis, beaucoup de dirigeants restent optimistes et pensent qu'il y aura une reprise importante du travail, une fois les mesures assouplies. De nouveaux investisseurs (surtout dans les hôtels et restaurants) ont saisi l'opportunité et ont déjà conclu de bonnes affaires dans le Grand-Duché.

L'utilisation des codes QR pour la présentation des cartes, l'expansion du réseau de livraisons à domicile, les commandes via smartphone, la présence sur les médias sociaux, le changement du menu afin d'attirer de nouveaux clients et les rénovations ne sont que quelques-unes des idées innovatrices nées de ces périodes difficiles. Ces tendances technologiques, tout comme la capacité d'adaptation et le courage de garder un esprit ouvert vont rester importants dans le futur pour le secteur de l'Horesca.

Étant donné le flux de personnes ayant quitté le secteur pendant la crise sanitaire, la pénurie de main-d'œuvre figurera en tête de l'ordre du jour dans un avenir proche. »



Christos PALOGLOU

+352 247 65489
christos.paloglou@adem.etat.lu
Conseiller employeurs



René LUDOVICY

+352 247 75446
rene.ludovicy@adem.etat.lu
Conseiller employeurs



Fédération Horesca

« Les hôtels, restaurants et cafés ont été lourdement impactés par la crise sanitaire et un certain nombre d'entreprises n'ont toujours pas retrouvé leur rythme de croisière. Mais on peut raisonnablement supposer que la très grande majorité des cafés et restaurants retrouvera très bientôt son niveau d'avant-crise. Pour l'hôtellerie de ville, il faudra s'armer d'un peu plus de patience.

Le secteur Horeca est un secteur d'avenir qui va continuer à se développer dans les prochaines années. Les entreprises auront besoin de main-d'œuvre et continueront à embaucher.

Alors que dans d'autres secteurs, la digitalisation, la robotisation et l'intelligence artificielle exigent des qualifications nouvelles et menacent même les salariés en place, les métiers de l'hôtellerie traditionnels résistent bien au changement et peuvent donc être considérés comme un repère stable dans un monde qui change.

A l'heure actuelle, 80% des offres d'emploi sont faites pour des postes classiques en cuisine et en salle. Le secteur recherche des personnes qualifiées et non-qualifiées. Dans certains cas, il est aussi possible d'offrir une formation de courte durée qui suffit pour trouver un emploi fixe.

La Fédération Horesca offre sur son site internet la possibilité aux entreprises de communiquer leurs offres d'emploi. Il en ressort que de nombreux chefs d'entreprises ont des difficultés à recruter les bonnes personnes. Une tendance que l'on constate aussi dans nos pays voisins et dans les secteurs du commerce et de l'artisanat.

Pourtant, l'Horeca offre de nombreuses perspectives. »

Dave Giannandrea, rédacteur en chef, Fédération Horesca

Tendances principales (1/2)

Tendances technologiques

- Secteur plutôt traditionnel, avec moins d'impact technologique (même les hôtels au Luxembourg évoluent moins vite qu'à l'étranger; le check-in automatisé/sans contact ne s'est pas encore matérialisé)
- Portails de réservation en ligne (booking.com, resto.lu, etc.) et d'avis (tripadvisor.com, Supermiro, etc.)
- Forte présence sur les médias sociaux: photos esthétiques, interaction avec les clients, information sur les menus...
- Analyse de données (big data), personnalisation des services, applications, chatbots (hôtels)
- Robotique dans les cuisines des restaurants fast-food

Tendances sociétales

- Habitudes alimentaires: déclaration des allergènes et calories, options végétariennes et végétales, alimentation plus saine et d'origine locale
- Culture du coffee shop: plus d'intérêt pour le café en soi, lieu de travail
- Cuisines fantômes: un restaurant dont la livraison à domicile constitue l'unique source de revenus
- DIY food box (Hellofresh, foodbox.lu, etc.)
- Service de cuisine à domicile (cuisinier privé à la maison)
- Hôtel et location de voiture vs Airbnb et Uber
- *Wakanz doheem / Staycation* (en lien avec la pandémie)

Tendances environnementales

- Réduction des déchets (alimentaires, emballages, etc.), des émissions, de la consommation de l'eau
- Économie circulaire, réutilisation (Ecobox, etc.)
- Origine locale: label « Hausgemaacht » de l'Horesca
- Voyages durables, écotourisme, voyages en nature (gîtes, etc.)

Tendances principales (2/2)

Tendances économiques

- Impact multiple de la pandémie sur les restaurants: fermeture des activités, moins de clients potentiels dans les centres d'affaires à cause du télétravail, baisse potentielle du pouvoir d'achat des clients
- Impact de la pandémie sur l'hôtellerie: fermeture des activités, baisse du tourisme (-60% en 01-05/2020 comparé à 01-05/2019)
- L'activité de l'hôtellerie est souvent liée à un investissement immobilier (et dépend donc de l'évolution des prix de l'immobilier)
- Les débits de boissons sont absorbés par de grands groupes

Tendances juridiques / réglementaires

- Législation liée à la pandémie, mesures sanitaires, chômage partiel
- Standards d'hygiène (HACCP)
- Droit du travail (horaires, travail du dimanche, etc.)

Tendances de l'emploi

- Forte dépendance aux frontaliers et résidents étrangers¹
- Beaucoup de travailleurs considèrent l'Horesca comme une porte d'entrée sur le marché de travail luxembourgeois
- Rotation élevée du personnel, notamment dans la restauration : travail intense, horaires difficiles, salaires en-dessous de la moyenne
- Traiteurs: travail saisonnier

Sources : recherches, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

¹ <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 Horesca 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 Horesca (cf. page 9). Ceci exclut les mesures en faveur de l'emploi et les offres déclarées par les agences d'intérim, 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 non plus. C'est pourquoi nous avons collaboré avec la Fédération Horesca afin de confronter nos données à leur connaissance de la réalité du secteur. Ces travaux collaboratifs ont permis de placer nos analyses quantitatives dans un contexte et de les alimenter avec des apports et explications qualitatifs.

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.

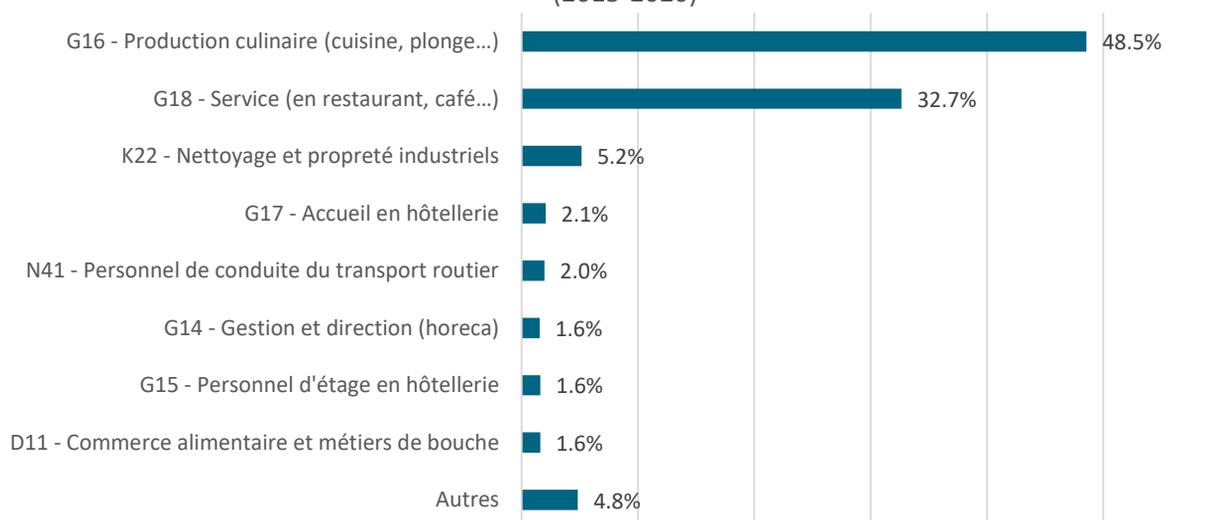
Pour structurer la notion des métiers dans nos analyses, nous nous basons sur le référentiel ROME, que l'ADEM utilise depuis 2014 pour catégoriser ses offres d'emploi selon une typologie de métiers. Le référentiel ROME comprend différents niveaux de granularité, et le niveau utilisé dans nos analyses 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 des métiers

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

Les métiers de la production culinaire (cuisine & plonge) représentent environ la moitié des recrutements dans le secteur (48% selon les postes déclarés à l'ADEM), suivis des métiers de service dans la restauration (restaurants ou cafés) qui en représentent environ un tiers. Le tiers restant est réparti entre les métiers du nettoyage (5%), de l'accueil en hôtellerie (2%), du personnel de conduite (chauffeurs-livreurs, 2%), du personnel de gestion et de direction (2%), du personnel d'étage en hôtellerie (2%) et des métiers du commerce alimentaire (2%). Le secteur est fortement dominé par les métiers typiques, avec très peu de demande encore pour les métiers de support (administratif, informatique, commercial...).

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



L'évolution de cette répartition au cours des années me montre aucune tendance particulière à relever.

| Catégories de métiers | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| G16 - Production culinaire (cuisine, plonge...) | 49.0% | 48.4% | 48.5% | 49.0% | 47.0% | 50.2% |
| G18 - Service (en restaurant, café...) | 33.3% | 30.0% | 33.8% | 33.0% | 34.9% | 30.5% |
| K22 - Nettoyage et propreté industriels | 4.1% | 10.5% | 4.2% | 3.8% | 3.6% | 3.3% |
| G17 - Accueil en hôtellerie | 2.0% | 1.3% | 2.5% | 2.7% | 2.1% | 1.5% |
| N41 - Personnel de conduite du transport routier | 1.4% | 1.6% | 1.7% | 2.1% | 2.4% | 2.6% |
| G14 - Gestion et direction (horeca) | 1.1% | 1.7% | 1.4% | 1.1% | 2.1% | 2.0% |
| G15 - Personnel d'étage en hôtellerie | 1.5% | 1.6% | 1.8% | 1.4% | 1.9% | 1.2% |
| D11 - Commerce alimentaire et métiers de bouche | 1.7% | 1.0% | 1.1% | 2.2% | 1.7% | 2.2% |
| Autres | 5.8% | 3.9% | 5.0% | 4.6% | 4.2% | 6.5% |

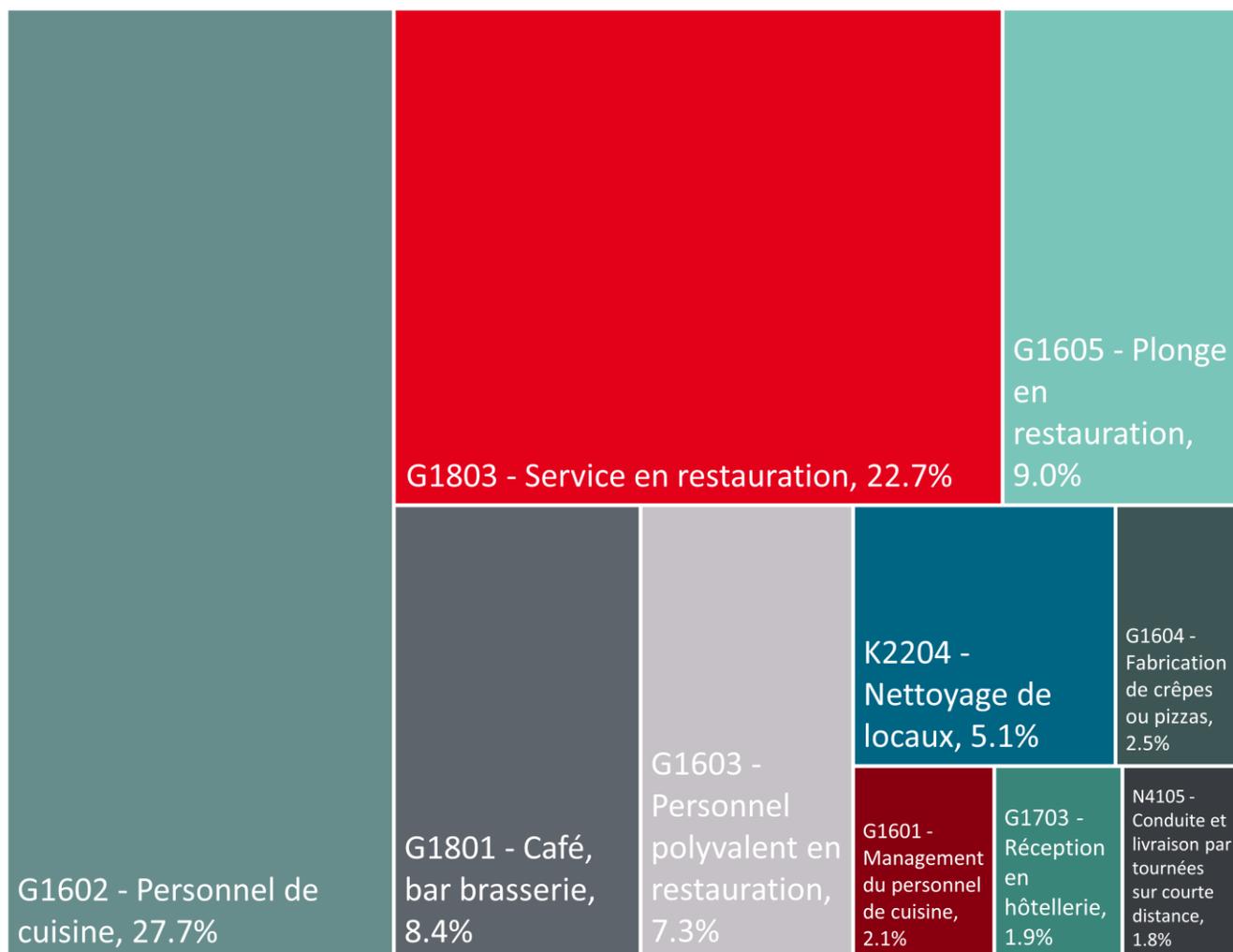
Métiers les plus recherchés (« Top 10 »)

L'illustration suivante révèle le « Top 10 » 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.

Les deux métiers les plus recherchés sont de loin le personnel de cuisine (cuisiniers, chefs de partie, commis de cuisine, ...) avec 28%, ainsi que le personnel de service en restauration

(serveurs, chefs de rang, commis de restaurant) avec 23%, suivis par : 3. le personnel de plonge et aide en cuisine (9%), 4. les serveurs en café / barmans (8%), 5. le personnel polyvalent en restauration (employés de cantine et de restauration rapide) (7%), 6. le personnel de nettoyage (5%), 7. les pizzaiolos (3%), 8. les chefs de cuisine (2%), 9. la réception en hôtellerie (2%) et enfin 10. les chauffeurs-livreurs (2%).

LES MÉTIERS LES PLUS RECHERCHÉS PAR LES EMPLOYEURS DE L'HORESCA (2015 - 2020)



Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

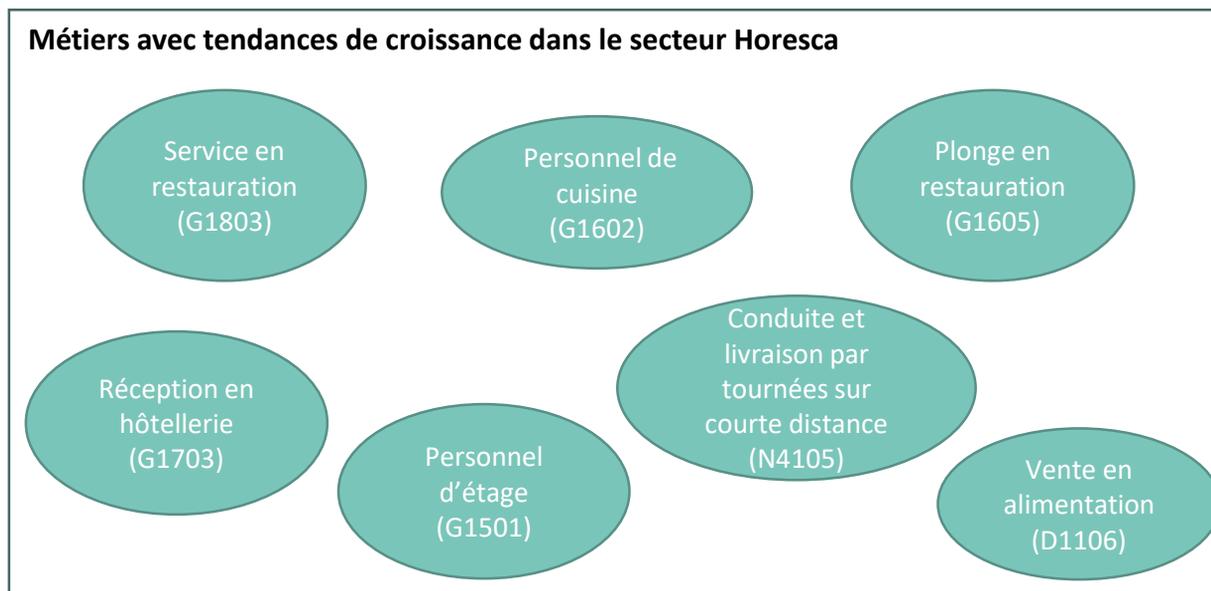
Note : les définitions des métiers sont disponibles dans le chapitre 5 (Glossaire ROME)

Métiers avec tendance de croissance (1/3)

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

L'illustration suivante présente les 7 métiers pour lesquels une tendance de croissance de la demande (des employeurs) a été identifiée, sur base des offres déclarées à l'ADEM.

Métiers avec tendances de croissance dans le secteur Horesca



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 2015/2016¹ 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 2015/2016¹ et 2019 (cet indicateur tient compte à la fois de la croissance et de l'importance du métier en question 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 7 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.

¹ Comme l'ADEM avait un taux de couverture (des postes déclarés) relativement faible en 2015 et relativement élevé en 2016, une moyenne du nombre de postes déclarés en 2015 et 2016 a été prise, pour faciliter la comparaison avec l'année 2019.

Métiers avec tendance de croissance (2/3)

Service en restauration (G1803)

(serveurs, chefs de rang, commis)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 21.69% | 20.51% | 22.49% | 23.10% | 25.64% | 22.70% |

Trendline¹



| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 471 | 737 | 762 | 799 | 826 |

Contribution à la croissance²

+66.1%

Les métiers de service en restauration ont connu une croissance sur la période 2015 - 2019, à la fois en termes de volume de postes (*trendline*) et de représentativité parmi les postes du secteur. Étant donné leur importance, leur contribution à la croissance (de tous les postes déclarés dans le secteur) était très importante: 66%. En 2020, leur représentativité a diminué par rapport à d'autres métiers du secteur (en raison de la pandémie).

Personnel de cuisine (G1602)

(cuisiniers, chefs de partie, commis de cuisine)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 27.03% | 26.89% | 27.27% | 27.09% | 28.19% | 31.20% |

Trendline¹



| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 587 | 967 | 924 | 937 | 907 |

Contribution à la croissance²

+38.7%

Pour le personnel de cuisine, le nombre de postes déclarés a connu une croissance entre 2015 et 2016, puis est resté stable. Le taux de représentativité dans le secteur est resté plutôt stable, mais il a augmenté en 2020 (par rapport à d'autres métiers plus impactés par la pandémie). Ces métiers ont contribué pour 39% à la croissance des recrutements dans le secteur entre 2015/16 et 2019.

Plonge en restauration (G1605)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 8.10% | 7.43% | 9.24% | 10.09% | 10.33% | 8.05% |

Trendline¹



| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 176 | 267 | 313 | 349 | 333 |

Contribution à la croissance²

+33.2%

Les postes pour les métiers de la plonge étaient en croissance sur la période 2015 - 2019, à la fois en termes de volume et de représentativité. En 2020, leur représentativité a diminué par rapport à d'autres métiers du secteur (en raison de la pandémie).

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

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

² Contribution du métier à la croissance du nombre de postes déclarés par le secteur, entre 2015/2016 (moyenne) et 2019

Métiers avec tendance de croissance (3/3)

Réception en hôtellerie (G1703)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.66% | 1.17% | 2.21% | 2.57% | 1.99% | 1.44% |

Trendline¹

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 36 | 42 | 75 | 89 | 64 |

**Contribution
à la croissance²**
+7.4%

Malgré des tendances d'automatisation dans les réceptions de certains hôtels à l'étranger, cette tendance ne s'est pas encore matérialisée au Luxembourg. Le nombre de postes de réception était en croissance entre 2015 et 2018, puis en légère baisse en 2019 (la contribution à la croissance reste positive). En 2020, ce métier a perdu en représentativité, probablement en raison de la pandémie.

Personnel d'étage (G1501)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 0.78% | 0.81% | 1.00% | 0.90% | 1.37% | 0.79% |

Trendline¹

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 17 | 29 | 34 | 31 | 44 |

**Contribution
à la croissance²**
+6.3%

Le nombre de postes pour personnel d'étage dans les hôtels a connu une croissance en 2015 - 2019, à la fois en termes de volume et de représentativité. En 2020, leur représentativité a diminué par rapport à d'autres métiers du secteur (en raison de la pandémie).

Conduite et livraison par tournées sur courte distance (N4105)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.20% | 1.36% | 1.51% | 2.05% | 2.21% | 2.33% |

Trendline¹

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 26 | 49 | 51 | 71 | 71 |

**Contribution
à la croissance²**
+10%

Pour les livreurs dans la restauration, le nombre de postes était en croissance continue (à la fois en termes de volume et de représentativité) entre 2015 et 2019. Même pendant la pandémie, ce métier a connu une hausse de représentativité en raison de la forte demande des livraisons à domicile. Ce métier a contribué pour 10% à la croissance des postes dans le secteur.

Vente en alimentation (D1106)

Évolution de la représentativité

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 0.51% | 0.28% | 0.38% | 1.13% | 0.75% | 1.19% |

Trendline¹

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|------|
| 11 | 10 | 13 | 39 | 24 |

**Contribution
à la croissance²**
+4.0%

Les métiers de vente en alimentation sont principalement représentés dans le secteur Commerce, mais également dans l'Horesca pour les établissements qui offrent à la fois du service à table et de la vente de produits. Le nombre de postes pour ces métiers a connu une croissance, notamment de 2017 à 2018. En 2020, leur représentativité a augmenté par rapport à d'autres métiers du secteur.

Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

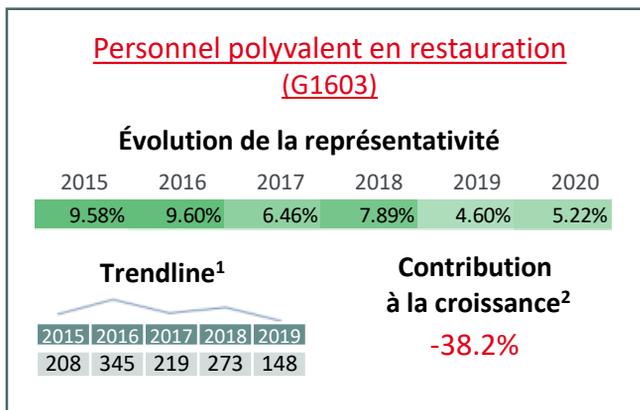
¹ Illustration de l'évolution des volumes de postes déclarés entre 2015 et 2019 (2020 exclu)

² Contribution du métier à la croissance du nombre de postes déclarés par le secteur, entre 2015/2016 (moyenne) et 2019

Métiers avec tendance de baisse

Dans le secteur Horesca, aucun métier n'était considérablement en baisse, en termes de volume de postes déclarés.

Le personnel polyvalent en restauration (correspondant aux employés de la restauration rapide et des cantines) a par contre perdu significativement en représentativité par rapport à d'autres métiers du secteur, en raison d'une légère baisse des postes face à un secteur globalement en croissance. Ceci pourrait potentiellement s'expliquer par des tendances d'automatisation dans les chaînes de restauration rapide.



Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM, expertise des conseillers employeurs de l'ADEM et de la Fédération Horesca

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 n'ont pas montré de tendances très claires ou significatives.

L'illustration suivante montre quelques métiers ayant légèrement émergé dans les offres d'emploi du secteur Horesca: le contrôle de gestion (analyse financière), le conseil en organisation (gestion de projet), la stratégie commerciale, l'informatique et l'organisation de la chaîne logistique. Même si ces métiers ne sont pas encore significatifs dans le secteur, ils peuvent donner une indication sur les *compétences* davantage demandées dans ce secteur (également dans d'autres métiers qui sont plus significatifs).

| | Postes déclarés | | | | | |
|--|-----------------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Contrôle de gestion (M1204) | | 1 | | 4 | 1 | 1 |
| Conseil en organisation et management d'entreprise (M1402) | | 2 | 2 | 3 | | 3 |
| Stratégie commerciale (M1707) | | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| Systèmes d'information et de télécommunication (M18) | | | 4 | 3 | | 2 |
| Conception et organisation de la chaîne logistique (N1301) | | | | 1 | 3 | 1 |

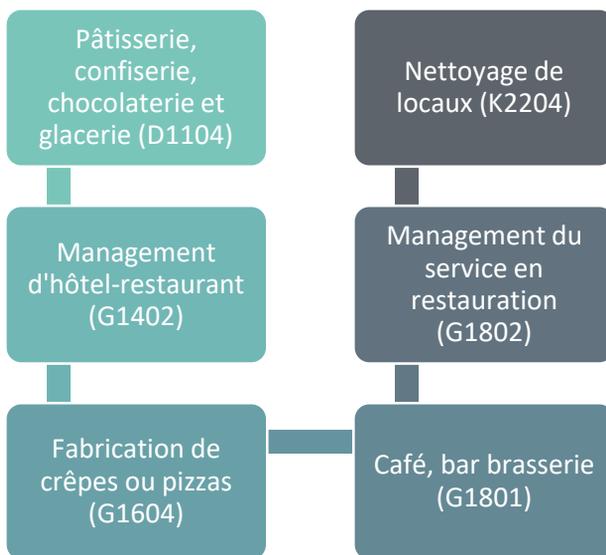
Pour compléter cette analyse quantitative (qui reste limitée et n'arrive pas forcément à capter toutes les tendances), nous ajoutons une dimension qualitative sur base des échanges avec les experts du secteur (Fédération Horesca et conseillers-employeurs de l'ADEM). Sur base de ces échanges, un autre métier « émergent » se fait jour: la barista (spécialisation dans la préparation de boissons au café), suite à la popularité des « coffee shops ». Ce métier ne figure pas encore dans le référentiel ROME et cette tendance n'a donc pas pu être captée dans l'analyse quantitative.

Pour le reste, l'Horesca reste un secteur très traditionnel, sans grande tendance de nouveaux métiers ou fonctions.

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 ont trop fluctué sur certaines périodes pour identifier une tendance claire.

C'est le cas ici pour les pâtisseries, les gérants d'hôtel-restaurant, les pizzerias, les serveurs en café / barmans, les maîtres d'hôtel des restaurants et le personnel de nettoyage dans l'Horesca.



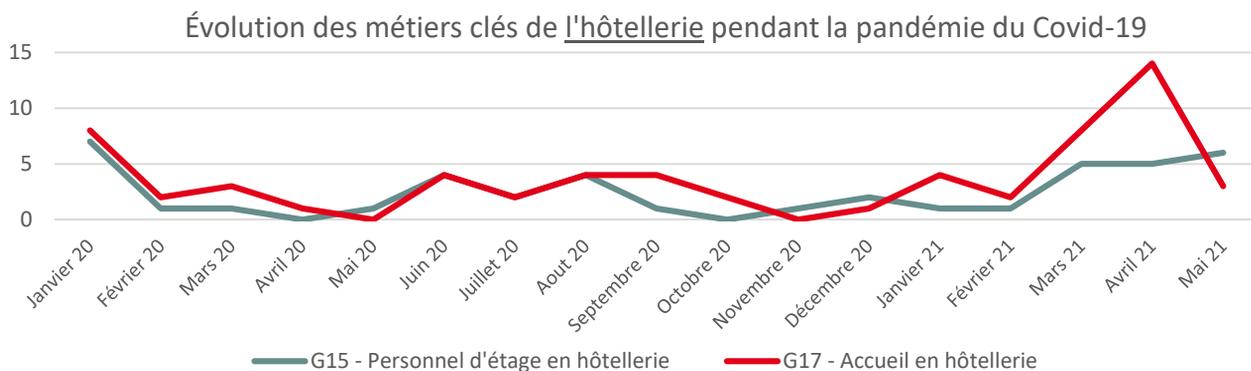
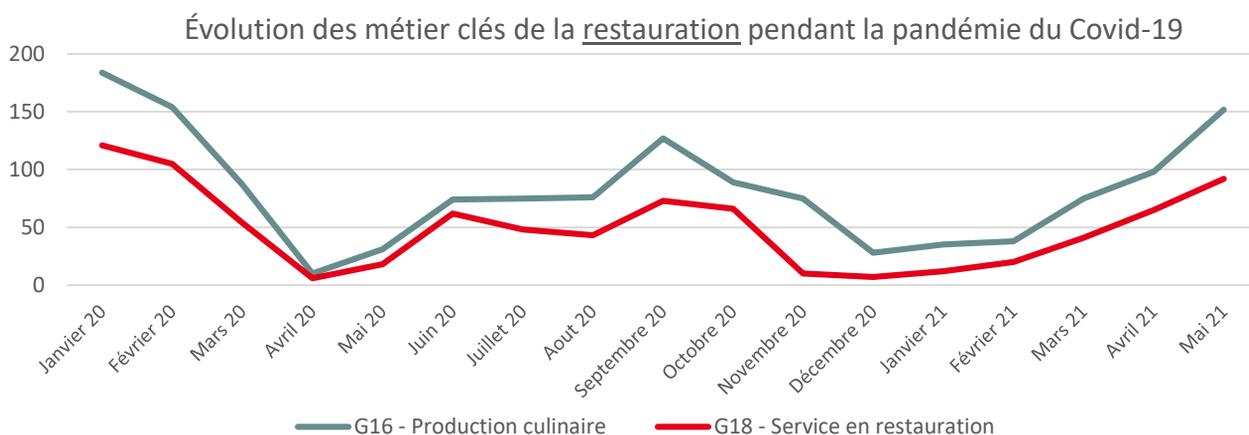
Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Impact de la pandémie sur les métiers

La pandémie du Covid-19 a impacté tout le secteur de l'Horesca, certains métiers étant plus touchés que d'autres. L'illustration à droite montre les métiers dont la représentativité a le plus baissé entre 2019 et 2020. Il s'agit du personnel d'étage et du personnel de réception dans les hôtels, ainsi que du personnel de plonge et de service dans les cafés et les restaurants.

| | Postes déclarés | | Comparaison de la représentativité en 2020 avec 2019 |
|---------------------------------|-----------------|------|--|
| | 2019 | 2020 | |
| Personnel d'étage (G1501) | 44 | 16 | -41.94% |
| Réception en hôtellerie (G1703) | 64 | 29 | -27.65% |
| Plonge en restauration (G1605) | 333 | 162 | -22.09% |
| Café, bar brasserie (G1801) | 249 | 128 | -17.92% |
| Service en restauration (G1803) | 826 | 457 | -11.45% |

Les graphiques suivants précisent l'évolution du nombre de postes déclarés sur la période de la pandémie, pour les catégories de métier les plus impactées.



Source : offres d'emploi déclarées à l'ADEM

Métiers les plus en pénurie de candidats

Après l'analyse des tendances, nous nous intéressons au degré de pénurie des différents métiers recherchés par le secteur de l'Horesca. Cette analyse est faite au niveau de l'appellation (niveau 4 du référentiel ROME) pour fournir une granularité supplémentaire.

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).

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. Pour les métiers de la cuisine et du service dans la restauration, il y a significativement moins de demandeurs d'emploi que de postes (ce sont des métiers avec des horaires compliqués qui ne sont souvent pas suffisamment attractifs). La moyenne des assignations et le taux d'offres sans assignation donnent une meilleure vue du nombre de candidats qui correspondent aux critères du poste. Pour le secteur Horesca, le taux d'offres sans assignation reste relativement bas et la moyenne des assignations par poste reste relativement élevée par rapport à d'autres secteurs (malgré l'inadéquation de demandeurs/poste). Ceci peut s'expliquer par le fait que des candidats proposés aux postes ne recherchent pas forcément un emploi dans ce métier, bien que leur profil corresponde aux critères stricts du poste.

Les appellations pour lesquelles le degré de pénurie apparaît le plus fort (sur base des 3 indicateurs) sont listées ci-dessous. Ce sont surtout les fonctions de la cuisine (chef de partie, commis de cuisine, cuisinier et second de cuisine) et certaines fonctions de service (chef de rang et commis de restaurant). Pour les serveurs réguliers et sur base des données disponibles, la pénurie semble moins forte.

| | Moyenne assignations/poste (18-20) | Taux d'offres sans assignation (18-20) | Demandeurs/poste (18-20) |
|------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------|
| Chef de partie (G1602) | 2.9 | 3% | 0.4 |
| Commis de cuisine (G1602) | 4.3 | 4% | 0.4 |
| Cuisinier (G1602) | 3.9 | 3% | 0.6 |
| Second de cuisine (G1602) | 2.7 | 5% | 0.4 |
| Chef de rang (G1803) | 4.2 | 4% | 0.7 |
| Commis de restaurant (G1803) | 3.9 | 3% | 0.4 |

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 ou appellations avec un surplus de candidats et une moyenne d'assignments/poste plutôt élevée sont listés ci-dessous. Il s'agit des valets/femmes de chambre et des réceptionnistes dans l'hôtellerie, des plongeurs et aides de cuisine, des serveurs de café et barmans, ainsi que des techniciens de surface et vendeurs en alimentation.

Ce sont principalement des métiers nécessitant moins de qualifications.

| | Moyenne assignments/poste (18-20) | Taux d'offres sans assignation (18-20) | Demandeurs/poste (18-20) |
|--|-----------------------------------|--|--------------------------|
| Valet / Femme de chambre (G1501) | 10.2 | 1% | 5.7 |
| Réceptionniste en hôtellerie (G1703) | 7.1 | 0% | 2.7 |
| Aide de cuisine (G1605) | 7.0 | 3% | 4.7 |
| Plongeur en restauration (G1605) | 8.8 | 3% | 2.3 |
| Barman / Barmaid (G1801) | 6.0 | 2% | 1.7 |
| Garçon / Serveuse de café (G1801) | 5.4 | 6% | 2.1 |
| Technicien de surface (K2204) | 9.2 | 5% | 3.4 |
| Vendeur en alimentation générale (D1106) | 9.3 | 2% | 5.4 |

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. On peut ainsi également se donner un cadre de réflexion sur les public 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 ajouter 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 ne sont pas trop fortement exposés à un risque d'automatisation dans le futur proche, pourraient être considérés prioritairement entre autres 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 |
|---|------------------------------|------------|------------------|--|
| Personnel de cuisine (G1602) (cuisiniers, chefs de partie, commis de cuisine) | 2.472 | croissance | pénurie forte | Plutôt élevé selon F&O mais cela nous semble encore loin |
| Service en restauration (G1803) (notamment les chefs de rang) | 2.082 | croissance | pénurie | Plutôt élevé selon F&O mais cela nous semble encore loin |

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 ou 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 |
|---|------------|---------|--|---|
| Personnel d'étage (G1501) | croissance | surplus | modéré | Management du personnel d'étage (G1503), Services domestiques (K1304) |
| Réception en hôtellerie (G1703) | croissance | surplus | plutôt élevé | Assistance de direction d'hôtel-restaurant (G1401), Management d'hôtel-restaurant (G1402) |
| Plonge en restauration (G1605) | croissance | surplus | modéré | Personnel de cuisine (G1602) |
| Café, bar brasserie (serveurs, barman) (G1801) | croissance | surplus | modéré / plutôt élevé | Service en restauration (G1803) |
| Nettoyage de locaux (K2204) | stabilité | surplus | modéré | Services domestiques (K1304) |
| Vente en alimentation (D1106) | croissance | surplus | plutôt élevé | Charcuterie – traiteur (D1103), Management/gestion de rayon produits alimentaires (D1502) |
| Personnel polyvalent en restauration (rapide et cantines) (G1603) | baisse | pénurie | plutôt élevé | Personnel de cuisine (G1602), Service en restauration (G1803) |

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 rapide 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 sur le 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.

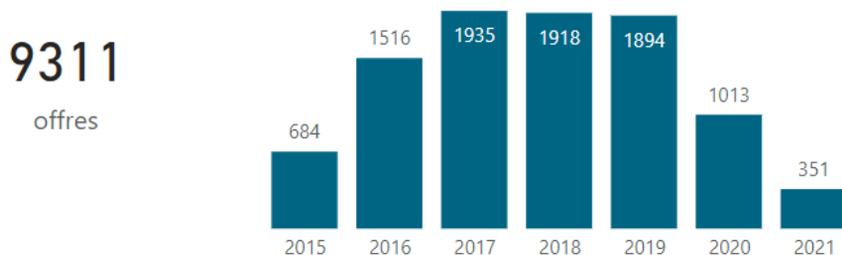
Les résultats permettent d'avoir une indication sur les compétences recherchées par les entreprises luxembourgeoises, par secteur (NACE) et par métier (ROME), ainsi que l'évolution de cette demande au cours des années. Il faut par contre noter qu'une offre d'emploi ne reflète pas forcément une image 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: Horesca

Pour le secteur de l'Horesca, parmi les 16.172 offres d'emploi déclarées et complétées (2015-avril 2021), 9.311 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 Horesca, 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 9.311 offres avec informations, 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 and values* (attitudes et valeurs, ou savoir-être) : en moyenne, pour 34% des offres d'emploi (avec informations) 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 informations) dans lesquelles au moins une référence à une compétence du type « knowledge » a été identifiée, est autour de 27%
- *Skills* (aptitudes ou savoir-faire) : le taux moyen des offres (avec informations) dans lesquelles au moins une référence à une compétence du type « skills » a été identifiée, est autour de 73%
- Il reste en moyenne 15% 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).

| | ESCO 0 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total |
|---|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| Les attitudes et valeurs ont particulièrement gagné en importance ces dernières années. | ⊕ | 13% | 14% | 16% | 16% | 14% | 15% | 15% | 15% |
| | ⊕ attitudes and values | 28% | 31% | 34% | 32% | 34% | 42% | 50% | 34% |
| | ⊕ knowledge | 33% | 28% | 26% | 26% | 26% | 27% | 30% | 27% |
| | ⊕ skills | 72% | 74% | 70% | 70% | 77% | 73% | 71% | 73% |

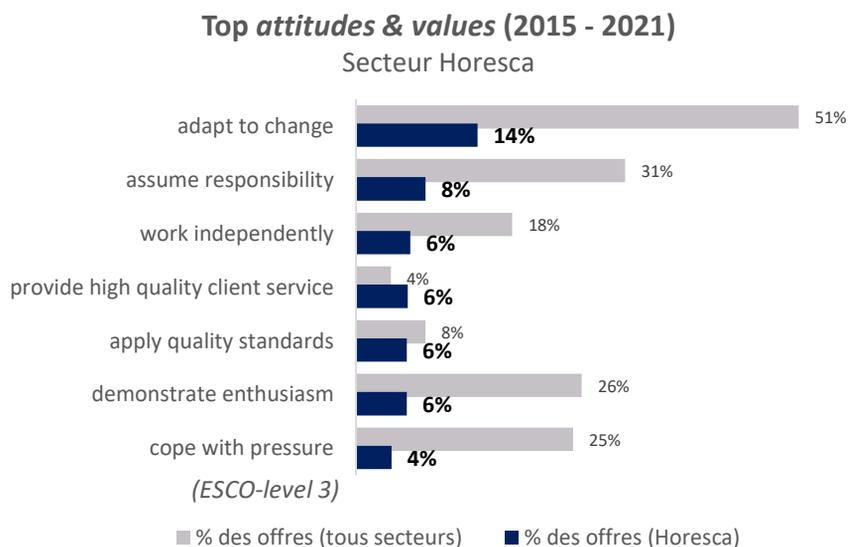
La suite du présent chapitre précise les compétences-clé (en distinguant « attitudes & values » de « skills & knowledge ») demandées dans le secteur Horesca et dans certains métiers clés du secteur (ainsi que les tendances dans leur évolution).

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

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 Horesca 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 de l'Horesca 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 14% des offres d'emploi concernées. Nous observons également que les offres d'emploi du secteur Horesca demandent de manière générale moins de compétences que l'ensemble des secteurs. La seule attitude/valeur qui a été demandée davantage dans l'Horesca est l'orientation client (*provide high quality client service*).



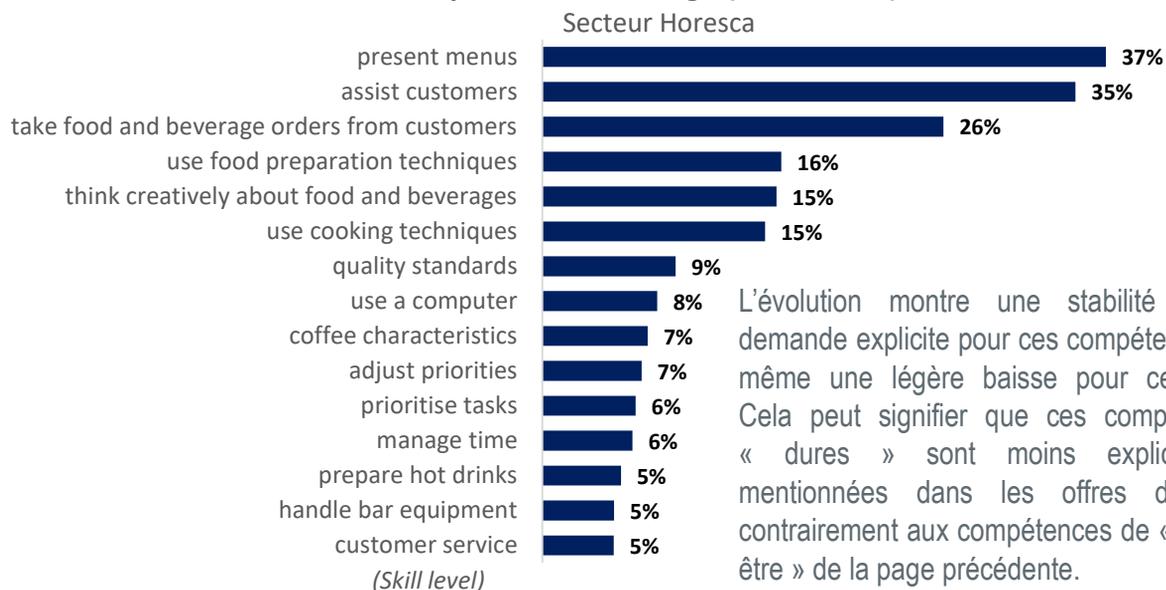
Quant à l'évolution au cours des années de la demande pour les différentes attitudes et valeurs, nous observons une tendance de croissance générale des attentes. En 2020 et 2021, notamment, la demande pour certaines attitudes et valeurs (adaptation au changement, responsabilité, service client, enthousiasme) a fortement augmenté.

| Évolution des « top attitudes & values » | Années | | | | | | |
|--|--------|------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| adapt to change | 10% | 14% | 13% | 12% | 13% | 20% | 26% |
| assume responsibility | 5% | 6% | 8% | 9% | 9% | 10% | 13% |
| work independently | 3% | 6% | 6% | 6% | 8% | 7% | 8% |
| provide high quality client service | 6% | 5% | 5% | 6% | 7% | 6% | 11% |
| apply quality standards | 6% | 6% | 6% | 5% | 6% | 6% | 7% |
| demonstrate enthusiasm | 3% | 4% | 4% | 3% | 7% | 8% | 9% |
| cope with pressure | 4% | 3% | 4% | 5% | 5% | 4% | 5% |

Les compétences (« skills & knowledge ») les plus recherchées dans le secteur Horesca

Les savoir-faire et savoir (« skills & knowledge ») sont captés au niveau le plus granulaire de l'ESCO. Dans l'Horesca, les compétences « présenter des menus », « assister des clients » et « prendre une commande » étaient les plus récurrentes (demandées explicitement dans environ un tiers des offres).

Top skills & knowledge (2015 - 2021)



L'évolution montre une stabilité de la demande explicite pour ces compétences, et même une légère baisse pour certaines. Cela peut signifier que ces compétences « dures » sont moins explicitement mentionnées dans les offres d'emploi, contrairement aux compétences de « savoir-être » de la page précédente.

Évolution des « top skills & knowledge »

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| present menus | 33% | 36% | 35% | 37% | 42% | 38% | 30% |
| assist customers | 32% | 33% | 35% | 36% | 39% | 33% | 32% |
| take food and beverage orders from customers | 24% | 26% | 28% | 26% | 29% | 24% | 21% |
| use food preparation techniques | 18% | 18% | 14% | 14% | 16% | 18% | 17% |
| think creatively about food and beverages | 16% | 17% | 14% | 14% | 16% | 18% | 17% |
| use cooking techniques | 16% | 16% | 13% | 13% | 15% | 17% | 16% |
| quality standards | 15% | 11% | 8% | 7% | 8% | 9% | 9% |
| use a computer | 4% | 7% | 8% | 8% | 9% | 8% | 8% |
| coffee characteristics | 9% | 8% | 7% | 7% | 7% | 6% | 4% |
| adjust priorities | 12% | 8% | 6% | 5% | 6% | 6% | 8% |
| prioritise tasks | 12% | 7% | 5% | 4% | 6% | 6% | 7% |
| manage time | 11% | 8% | 5% | 5% | 5% | 6% | 6% |
| prepare hot drinks | 6% | 6% | 5% | 5% | 5% | 4% | 3% |
| handle bar equipment | 5% | 6% | 5% | 4% | 5% | 4% | 3% |
| customer service | 4% | 3% | 4% | 6% | 5% | 4% | 7% |

À côté des compétences clés ci-dessus, certaines autres (compétences personnelles et digitales) ont vu une *émergence*, notamment au cours des dernières années.

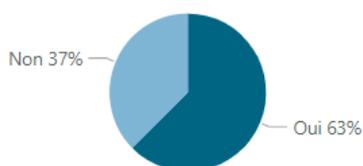
Compétences émergentes

| | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|-----|
| work as a team | 3% | 4% | 4% | 4% | 4% | 6% | 10% |
| communication | 1% | 1% | 3% | 3% | 2% | 5% | 6% |
| develop creative ideas | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% | 3% |
| using digital tools for collaboration and productivity | 1% | 1% | 1% | 2% | 2% | 2% | 3% |

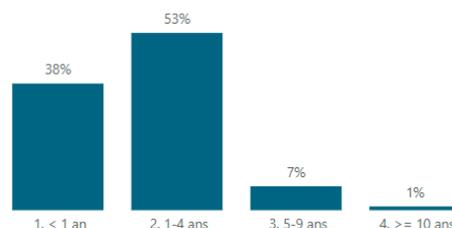
Les langues et expériences recherchées dans le secteur Horesca

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 9.311 offres d'emploi prises en compte (2015 - avril 2021).

Expérience exigée (2015 - 2021)



Durée de l'expérience exigée (2015 - 2021)



Dans le secteur Horesca, 63% des offres d'emploi exigent de façon explicite une expérience (dans le domaine). La moitié d'entre elles (53%) demande une expérience de 1 à 4 ans et 38% une expérience < 1 an. Seules 7% de ces offres demandent une expérience de 5 à 9 ans et uniquement 1% une expérience ≥ 10 ans. Ces exigences sont très légèrement en hausse sur la période 2015 - 2021.

Les connaissances de 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.

66% des offres ne demandent pas du tout la langue luxembourgeoise, tandis que 17% la demandent obligatoirement (mais uniquement 2% pour un niveau C (« utilisateur expérimenté »)).

Le français est la principale langue exigée dans le secteur. Seulement 6% des offres n'en demandent aucune connaissance, 3% la considèrent comme un atout et 92% la demandent obligatoirement. Dans la majorité des cas (61%), le niveau B (« utilisateur indépendant ») est suffisant.

L'anglais est obligatoire dans 26% des offres et l'allemand uniquement dans 15% des offres.

En analysant l'évolution sur le temps (non illustrée ici), les exigences sont devenues un peu plus strictes pour toutes les langues, notamment pour l'anglais, davantage demandé (en considérant uniquement les offres sur les deux dernières années, 32% des offres ont précisé l'anglais comme obligatoire contre 26% sur toute la période 2015 - 2021).

Exigences de langues (2015-2021)

| Luxembourgeois | A | B | C | Total | |
|----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 0. Aucune | 66% | | | 66% | |
| 1. Atout | 10% | 7% | 0% | 18% | |
| 2. Obligatoire | 6% | 9% | 2% | 17% | |
| Total | 66% | 16% | 16% | 2% | 100% |

| Français | A | B | C | Total | |
|----------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| 0. Aucune | 6% | | | 6% | |
| 1. Atout | 2% | 1% | 0% | 3% | |
| 2. Obligatoire | 17% | 61% | 14% | 92% | |
| Total | 6% | 18% | 61% | 14% | 100% |

| Anglais | A | B | C | Total | |
|----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 0. Aucune | 64% | | | 64% | |
| 1. Atout | 5% | 4% | 0% | 10% | |
| 2. Obligatoire | 7% | 15% | 4% | 26% | |
| Total | 64% | 13% | 19% | 4% | 100% |

| Allemand | A | B | C | Total | |
|----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 0. Aucune | 74% | | | 74% | |
| 1. Atout | 5% | 5% | 0% | 10% | |
| 2. Obligatoire | 5% | 9% | 2% | 15% | |
| Total | 74% | 10% | 14% | 2% | 100% |

Profils de compétences de quelques métiers clés (1/3)

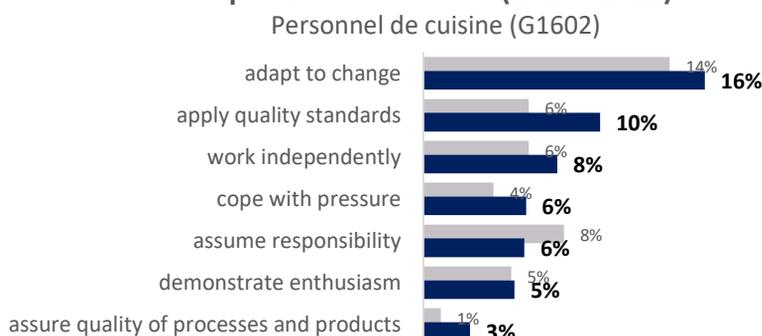
Personnel de cuisine (G1602)

Le personnel de cuisine est un des métiers clés du secteur Horesca, et notamment un métier à prioriser (cf. page 28), parce qu'il est à la fois en croissance et en pénurie.

Compétences principales

Les graphiques suivants détaillent les compétences (attitudes et valeurs, savoir-faire et savoir) les plus demandées pour le personnel de cuisine, en comparaison avec la moyenne du secteur Horesca. Les attitudes/valeurs liées à la qualité comme l'application des normes de qualité et l'assurance de la qualité des processus et des produits ou encore la gestion de la pression sont plus fortement demandées que dans le secteur en général. Dans les savoir-faire et savoir, nous remarquons principalement des compétences spécifiques au métier (utilisation des techniques de préparation de produits alimentaires, utilisation des techniques de cuisson, etc.), mais aussi des compétences personnelles (gestion des priorités et du temps).

Top attitudes & values (2015 - 2021)



Top skills & knowledge (2015 - 2021)



■ % des offres (Horesca) ■ % des offres (personnel de cuisine)

Compétences en croissance

Pour les compétences suivantes (la qualité, la créativité, l'adaptation au changement, la collaboration...), une tendance de croissance a été identifiée. Dans certains cas, elle s'est avérée forte en 2021.

Compétences métier

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| use cooking techniques | 32% | 31% | 28% | 29% | 34% | 34% | 39% |
| think creatively about food and beverages | 32% | 33% | 30% | 30% | 35% | 35% | 39% |
| assure quality of processes and products | 1% | 2% | 3% | 3% | 4% | 2% | 5% |

Compétences personnelles

| | | | | | | | |
|------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| adapt to change | 6% | 14% | 18% | 13% | 15% | 20% | 36% |
| assume responsibility | 2% | 4% | 7% | 7% | 5% | 7% | 8% |
| demonstrate enthusiasm | 2% | 4% | 4% | 3% | 7% | 9% | 5% |

Compétences interpersonnelles

| | | | | | | | |
|---------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| working in teams | 4% | 11% | 10% | 11% | 15% | 13% | 29% |
| communication | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% | 4% |
| teamwork principles | | 1% | 1% | 1% | 1% | 0% | 5% |

Profils de compétences de quelques métiers clés (2/3)

Service en restauration (G1803)

Le service en restauration est un autre métier clé du secteur Horesca, en croissance et en pénurie à la fois (notamment les chefs de rang).

Compétences principales

Pour le personnel de service en restauration, les attitudes/valeurs d'orientation client et de résilience sont plus fortement demandées que dans le secteur en général, tandis que les autres attitudes/valeurs semblent moins thématiques. Dans les savoir-faire et savoir, les compétences métier comme l'explication du menu, l'assistance aux clients et la prise de commandes sont fortement demandées. L'utilisation d'ordinateurs figure en place 7 du savoir-faire.

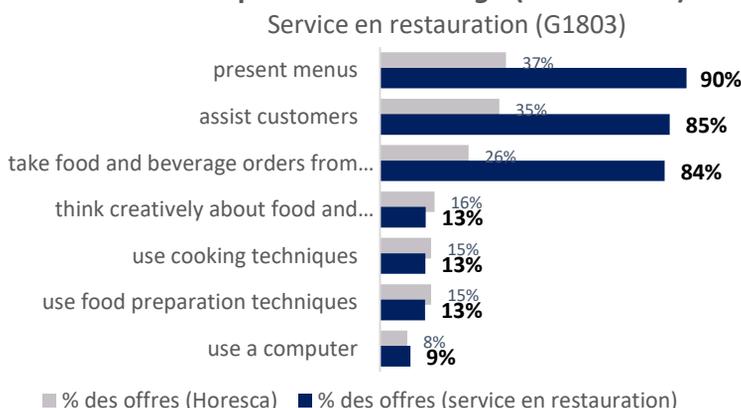
Compétences en croissance

Pour les compétences suivantes (service client, compétences personnelles, utilisation d'ordinateurs...), une tendance de croissance a été identifiée.

Top attitudes & values (2015 - 2021)



Top skills & knowledge (2015 - 2021)



Compétences métier

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| provide high quality client service | 17% | 10% | 11% | 9% | 12% | 16% | 29% |
| apply quality standards | 1% | 3% | 2% | 3% | 3% | 5% | 4% |

Compétences personnelles

| | | | | | | | |
|------------------------|-----|-----|----|----|----|-----|-----|
| adapt to change | 11% | 11% | 9% | 7% | 9% | 18% | 22% |
| assume responsibility | 4% | 4% | 5% | 4% | 6% | 8% | 7% |
| demonstrate enthusiasm | 2% | 4% | 3% | 2% | 5% | 7% | 5% |
| develop creative ideas | | | | 0% | | 1% | 6% |
| brainstorm ideas | | | 0% | | 0% | 2% | 4% |

Compétences interpersonnelles

| | | | | | | | |
|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| communication | | 1% | 2% | 3% | 1% | 6% | 6% |
| working in teams | 3% | 3% | 2% | 2% | 3% | 4% | 7% |
| supervising a team or group | | | 0% | | 0% | 2% | 2% |

Compétences digitales

| | | | | | | | |
|----------------|----|----|----|-----|-----|----|-----|
| use a computer | 7% | 7% | 9% | 10% | 10% | 9% | 11% |
|----------------|----|----|----|-----|-----|----|-----|

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

Réception en hôtellerie (G1703)

Pour prendre également un métier du domaine de l'hébergement, nous avons sélectionné le personnel de réception en hôtellerie.

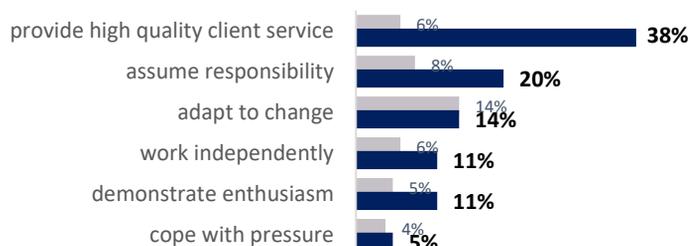
Compétences principales

Ici, les attitudes/valeurs d'orientation client et de prise de responsabilité semblent particulièrement importantes, mais également l'autonomie et l'enthousiasme, largement plus demandées que dans la moyenne des métiers du secteur Horesca (donc davantage que pour les métiers de la restauration).

Dans les savoir-faire/savoir, l'assistance aux clients et le service client arrivent en tête, mais les compétences digitales (utilisation d'un ordinateur, logiciels de bureau, recherches sur Internet...) et les compétences interpersonnelles (travailler en équipe, communication...) sont également très demandées.

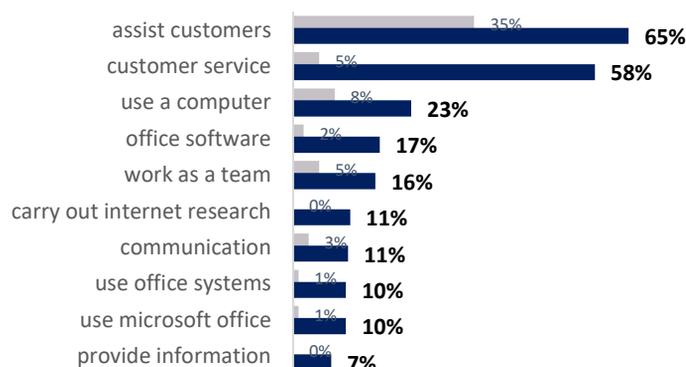
Top attitudes & values (2015 - 2021)

Réception en hôtellerie (G1703)



Top skills & knowledge (2015 - 2021)

Réception en hôtellerie (G1703)



■ % des offres (Horesca) ■ % des offres (réception en hôtellerie)

Compétences en croissance

Pour les compétences suivantes (résolution de problèmes, prise de responsabilité, travail avec bases de données...), une tendance de croissance a été identifiée.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| Compétences métier | | | | | | | |
| administer appointments | | | | 2% | 6% | 11% | 13% |
| complying with legal and organisational guidelines | | | 4% | 5% | 6% | 5% | 13% |
| Compétences personnelles | | | | | | | |
| developing solutions | | 4% | | 3% | 2% | 11% | 6% |
| solving problems | | 4% | | 2% | | 11% | 6% |
| assume responsibility | | 14% | 16% | 22% | 18% | 42% | 31% |
| Compétences interpersonnelles | | | | | | | |
| communication | | 4% | 11% | 12% | 8% | 26% | 19% |
| Compétences digitales | | | | | | | |
| use office systems | 6% | 11% | 13% | 7% | 10% | 16% | 13% |
| database | | | 5% | 2% | 6% | 11% | 6% |

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 de nombreuses compétences gagnent en importance sur la période considérée dans le secteur Horesca.

Les compétences personnelles/interpersonnelles ressortent comme particulièrement importantes, à côté des compétences spécifiques de l'horesca. 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 compétences requises. Le code ROME dans le tableau renvoie directement à la fiche ROME de ce métier.

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|--|---|--|
| D1103 | Charcuterie - traiteur | <ul style="list-style-type: none"> Charcutier/ière Charcutier-traiteur / Charcutière-traiteuse | Prépare et réalise des produits de charcuterie et des produits traiteurs (entrées froides, entrées chaudes, plats cuisinés) selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Peut effectuer la vente de produits de charcuterie et de produits traiteurs. Peut gérer un commerce de détail alimentaire (charcuterie, boucherie-charcuterie, ...). |
| D1104 | Pâtisserie, confiserie, chocolaterie et glacerie | <ul style="list-style-type: none"> Aide-pâtissier/ière Chef/fe pâtissier/ière Chocolatier/ière Glacier/ière Pâtissier / Pâtissière Pâtissier-confiseur / Pâtissière-confiseuse Pâtissier-traiteur / Pâtissière-traiteuse | Prépare et confectionne des produits de pâtisserie, confiserie, chocolaterie et glacerie selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Peut effectuer la vente de produits de pâtisserie, confiserie, chocolaterie et glacerie. Peut gérer un commerce de détail alimentaire (pâtisserie, confiserie, chocolaterie, glacier, ...). |
| D1106 | Vente en alimentation | <ul style="list-style-type: none"> Epicier/ière Vendeur/euse en: <ul style="list-style-type: none"> boulangerie-pâtisserie épicerie poissonnerie 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. |

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|---|--|--|
| D1502 | Management/gestion de rayon produits alimentaires | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de rayon alimentaire hors produits frais Responsable de rayon produits alimentaires Responsable de rayon 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. |
| G1401 | Assistance de direction d'hôtel-restaurant | <ul style="list-style-type: none"> Assistant(e) à la direction d'un établissement hôtelier Assistant(e) à la direction d'un restaurant Assistant(e) du/de la directeur/rice en hôtellerie-restauration Econome en hôtellerie-restauration | Supervise et coordonne l'activité des équipes (employés du hall, employés d'étage, serveurs, cuisiniers, ...) d'un établissement hôtelier ou de restauration. Veille à l'application des normes d'hygiène et de sécurité et effectue le suivi commercial et financier de la structure, selon les objectifs définis par la direction. Peut participer à l'accueil et au service des clients. Peut établir les tarifs des prestations de l'établissement. |
| G1402 | Management d'hôtel-restaurant | <ul style="list-style-type: none"> Directeur/rice de restaurant Directeur/rice d'établissement de restauration rapide Directeur/rice d'hôtel Gérant(e) de restaurant Gérant(e) d'hôtel Responsable de restaurant Responsable d'hôtel-restaurant | Dirige, organise et coordonne l'ensemble des services d'un établissement hôtelier ou de restauration. Définit les règles de fonctionnement et la politique commerciale de l'établissement selon des objectifs de rentabilité, la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité. Peut participer à l'accueil et au service des clients. |

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|------------------------------------|---|--|
| G1501 | Personnel d'étage | <ul style="list-style-type: none"> • Valet/Femme de chambre | Réalise les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...), selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité. Peut participer au service des petits déjeuners. Peut participer au nettoyage et à l'entretien du linge. |
| G1503 | Management du personnel d'étage | <ul style="list-style-type: none"> • Gouvernant(e) d'étage • Responsable d'étage | Organise et coordonne les activités du personnel d'étage (femmes de chambre, valets de chambre, ...) d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...). Contrôle la conformité du travail effectué selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité. Peut participer à des travaux ou des services spécifiques (nettoyage, remise en ordre des chambres, petits déjeuners, ...). |
| G1601 | Management du personnel de cuisine | <ul style="list-style-type: none"> • Chef/fe de cuisine • Chef/fe de cuisine traiteur/euse | Définit, met en œuvre et supervise la production culinaire (élaboration des menus, préparation et dressage des plats, commandes de produits, ...) d'un établissement de restauration, selon les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires, la charte qualité de l'établissement et les impératifs budgétaires. Contrôle et coordonne les activités d'une brigade. Peut créer des recettes culinaires. |
| G1602 | Personnel de cuisine | <ul style="list-style-type: none"> • Chef/fe de partie • Chef/fede partie rôti/teuse • Commis(e) de cuisine • Cuisinier / Cuisinière • Second / Seconde de cuisine | Prépare et cuisine des mets selon un plan de production culinaire, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement. Peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes, ...). Peut élaborer des plats, des menus. |

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|--------------------------------------|--|---|
| G1603 | Personnel polyvalent en restauration | <ul style="list-style-type: none"> • Employé(e) de cantine • Employé(e) de friterie • Employé(e) de restauration collective • Employé(e) de snack-bar • Equipier/ière polyvalent(e) de restauration rapide • Préparateur/rice-vendeur/euse de sandwiches • Vendeur/euse de glaces | Prépare et assemble des produits (pain, viennoiseries), des plats simples chauds ou froids (sandwichs, salades, glaces, ...) et en effectue la vente selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement. Peut servir les plats à table. |
| G1604 | Fabrication de crêpes ou pizzas | <ul style="list-style-type: none"> • Crêpier/ière • Pizzaiolo/a | Prépare, assemble et cuit des produits culinaires spécifiques (pizzas, crêpes, ...) selon les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement. Peut effectuer la vente et la livraison des produits préparés. |
| G1605 | Plonge en restauration | <ul style="list-style-type: none"> • Aide de cuisine • Aide de cuisine de collectivité • Plongeur/euse en restauration • Plongeur/euse-batterie en restauration | Effectue l'entretien et le nettoyage de la vaisselle, des équipements de cuisine (batterie, chambre froide, sols, ...) dans un restaurant commercial ou de collectivité selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement. Peut préparer les fruits de mer. |
| G1703 | Réception en hôtellerie | <ul style="list-style-type: none"> • Agent(e) de réservation en hôtellerie • Chef/fe de réception en hôtellerie • Réceptionniste de nuit • Réceptionniste en hôtellerie • Réceptionniste tournant(e) en établissement hôtelier • Veilleur/euse de nuit en hôtellerie | Accueille et renseigne des clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique selon la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement. Effectue les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, ...) et comptables (facturation, encaissement, ...) des dossiers clients. Peut superviser et coordonner les activités du personnel de la réception. Peut effectuer la promotion de l'établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, ...). |

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|---------------------------------------|---|---|
| G1801 | Café, bar, brasserie | <ul style="list-style-type: none"> • Barman/maid • Commis(e) de bar • Garçon / Serveuse de café • Gérant(e) de café, bar-brasserie • Responsable de bar • Serveur/euse de bar-brasserie • Serveur/euse de salon de thé | Effectue le service au comptoir, en salle, en terrasse, de boissons chaudes ou froides selon la législation relative à la consommation d'alcools. Entretient la verrerie, les équipements du bar et les locaux selon les règles d'hygiène et la réglementation sur les Établissements Recevant du Public (ERP). Peut effectuer la vente de produits complémentaires (tabac, tickets de loterie, ...). Peut assurer l'exploitation d'un bar, d'un café, d'une brasserie. |
| G1802 | Management du service en restauration | <ul style="list-style-type: none"> • Maître/sse d'hôtel • Responsable de salle • Responsable des banquets | Accueille, place à leur table et conseille les clients d'un restaurant. Supervise le service en salle (organisation, coordination de l'équipe, ...) selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires. Peut effectuer le service des vins et la finition des plats. |
| G1803 | Service en restauration | <ul style="list-style-type: none"> • Chef/fe de rang • Commis(e) de restaurant • Commis(e) de salle runner • Commis(e) de salle tournante • Garçon / Serveuse de restaurant • Serveur/euse petit déjeuner | Effectue les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil des clients, prise de commandes, ...) au sein d'un établissement de restauration selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Peut effectuer la préparation de plats simples. Peut coordonner une équipe. |
| K1304 | Services domestiques | <ul style="list-style-type: none"> • Employé(e) de maison | Procède à l'entretien ménager du domicile d'un ou plusieurs particuliers, selon les instructions de la personne ou de la structure employeuse. Peut effectuer des travaux de grand nettoyage occasionnels ou des activités de services et d'accompagnement auprès de publics (enfants, personnes âgées, ...). Peut coordonner l'activité du personnel de maison. |

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|--|---|--|
| K2204 | Nettoyage de locaux | <ul style="list-style-type: none"> • Technicienn(e) de surface • Chef/fe 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. |
| 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. |
| N4105 | Conduite et livraison par tournées sur courte distance | <ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur-livreur/se • Chauffeur-magasinier/ère • Conducteur-livreur/se de poids lourds | 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, ...). |

| Code | Métier | Appellation | Définition |
|-----------------------|--|---|---|
| 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. |
| M1402 | Conseil en organisation et management d'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Assistant(e) en organisation • Chef/fe 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. |
| 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 | |

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 des 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