

LES OPPORTUNITÉS D'EMPLOI DANS LE COMMERCE AU LUXEMBOURG

HORS VENTE ET RÉPARATION DE VÉHICULES

LES MÉTIERS DU COMMERCE TOUCHENT À L'ACHAT, LA VENTE, LA GESTION COMMERCIALE ET À LA LOGISTIQUE

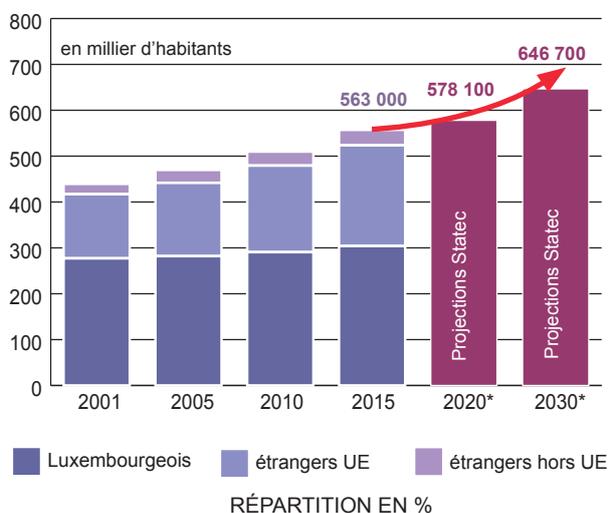
Le commerce de gros (inter-entreprises) et de détail (clientèle de particuliers) propose une grande palette de professions en lien avec :

- les achats (choix des fournisseurs et des produits, négociation des prix et de conditions de livraison)
- l'entreposage des marchandises (stockage à la réception puis déstockage lorsque la vente est conclue)
- la vente (prospection, gestion et développement de la clientèle, interaction avec le client, transaction)
- le marketing (suivi des comportements d'achat et de la concurrence, choix des supports de communication, actions de promotion...)
- les fonctions administratives et le management (administration des ventes, gestion de magasin, management de centre de profit...)
- le service après-vente.

En ce qui concerne le commerce lié aux métiers de bouche (boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie, poissonnerie...) exercés en entreprise artisanale ou dans la grande distribution, il nécessite souvent les qualifications correspondantes.



LA CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE ET UN POUVOIR D'ACHAT ÉLEVÉ SOUTIENNENT LE COMMERCE AU LUXEMBOURG



ÉVOLUTION DE LA POPULATION AU LUXEMBOURG

Le Luxembourg est un pays attractif pour un nombre toujours croissant d'immigrants.

En près de 15 ans, la population totale est passée de 439 500 personnes à 563 000 personnes¹, soit une hausse de 28 %.

Les prévisions du STATEC² indiquent que la population totale devrait atteindre les 578 100 personnes en 2020 ; 646 700 personnes en 2030.³

Retrouvez toutes les notes en fin de document.

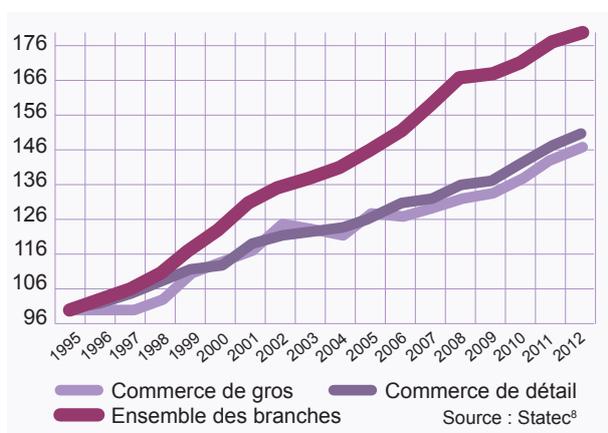
Le niveau de richesse du pays est important. Le pouvoir d'achat des résidents au Luxembourg est l'un des plus élevés au monde⁴.

Le revenu disponible des ménages soutient les activités commerciales dans le pays.

En outre, le Grand Duché est devenu une destination shopping pour les clients non-résidents. Ainsi, en 2012, la moitié des consommateurs habitant à moins de 30 km de l'une des frontières est venue au moins une fois par mois faire ses courses au Luxembourg⁵.

L'évolution du chiffre d'affaires dans le commerce luxembourgeois était en baisse en 2012⁶. Après une année morose, « la valeur ajoutée du commerce se redresse sous l'effet de sa principale composante, à savoir le commerce de gros, orientée à la hausse depuis la mi-2012. » Cette évolution concerne pour l'essentiel des sociétés actives dans le domaine du négoce international.

« Du côté du commerce de détail, le chiffre d'affaires global continue à enregistrer une croissance à deux chiffres, porté par le développement du commerce électronique. »⁷



ÉVOLUTION DE L'EMPLOI SALARIÉ DANS LE COMMERCE (HORS AUTOMOBILES ET MOTOCYCLES)

BASE 100 EN 1995

Le commerce de gros et de détail, réparation d'automobiles et motocycles, emploie environ 46 268 salariés au Luxembourg en 2016.

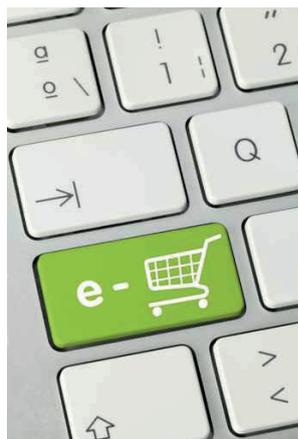
Le commerce est un secteur d'activité très important en terme d'emploi : les effectifs du commerce de détail représentent à eux seuls quelque 6% de l'emploi total.⁹

Les opportunités d'emploi ne manquent donc pas dans le commerce et la variété des produits et de service à vendre est très large.

LES VENTES PAR INTERNET IMPACTENT LE COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS

L'émergence du commerce électronique atteste que le comportement des consommateurs change profondément. Des phénomènes sociaux durables, indépendants de la conjoncture, vont influencer le commerce de demain.

Ils résultent de la généralisation de l'Internet et des changements dans les systèmes de valeurs des individus.



Le commerce électronique se développe dans tous les pays en raison de la progression du nombre d'internautes et d'une offre de plus en plus large de sites marchands.

Ainsi :

- le Luxembourg se classe deuxième au niveau européen pour la connexion Internet,
- un internaute sur deux achète des produits à des fins privées sur internet.¹⁰

Le e-commerce représente actuellement 15 à 17% des revenus de la taxe sur la valeur ajoutée au Luxembourg¹¹.

Le pays devrait rester, notamment en raison d'une fiscalité liée à la TVA avantageuse, l'un des plus attractifs pour les géants du commerce en ligne même si pour l'heure la quasi totalité de l'activité sur le commerce en ligne provient de eBay ou Amazon.¹²

Le e-commerce bouleverse la relation entre le vendeur et l'acheteur : il apporte le confort d'une boutique en ligne ; il est presque toujours associé à des livraisons rapides et pour certains opérateurs à des systèmes de recommandation qui permettent de présenter aux clients des produits susceptibles de les intéresser car voisins de ceux déjà achetés.

Si l'offre est disponible sur Internet, seule la capacité à satisfaire les attentes des clients incitera à continuer à fréquenter des magasins ou des centres commerciaux. Le e-commerce a un impact sur les compétences attendues des vendeurs. La tendance à rendre complémentaires différents canaux de distribution amène de nombreux négoce à doter les vendeurs d'i-pads ou autres tablettes numériques. A l'intérieur même des magasins, les clients peuvent ainsi commander des articles complémentaires conseillés par les vendeurs. L'avenir est au commerce « ayant à la fois pignon sur rue et disposant d'une vitrine électronique ».¹³

Les conseils de votre conseiller EURES...



✓ Signalez vos compétences en Technologies de l'Informatique et de la Communication (TIC) lorsque vous contactez un employeur potentiel.

✓ Qu'il s'agisse de l'envoi de publicités ciblées sur les intérêts de certains clients, de créer des cartes de fidélité dématérialisées ou encore de consulter directement les catalogues à partir d'un Smart Phone ou d'un ordinateur, les personnels affectés aux activités commerciales ont besoin de maîtriser les technologies de l'information pour assurer un service de qualité.

Retrouvez toutes les notes en fin de document.

LES CONSOMMATEURS FONT ÉVOLUER LEURS SYSTÈMES DE VALEURS

Les attentes des consommateurs ont changé à l'égard des produits ainsi que des services associés. Les clients sont de mieux en mieux informés grâce à Internet. Ils tendent à s'éloigner progressivement de la surconsommation et cherchent à être « reconnus », ce qui se traduit par la **recherche d'un service individualisé**.

Le professionnels du commerce, quel que soit le poste occupé, doivent être à l'écoute du client et **inspirer confiance**.

Dans le commerce de détail et dans le commerce de gros, il est impératif de soigner l'accueil, le suivi du client, la passation des commandes et la fiabilité des livraisons, et de trouver les moyens de fidéliser la clientèle.

Les équipements techniques des lieux de vente, l'agencement des locaux, leur localisation..., peuvent jouer un grand rôle dans le développement des activités commerciales. **Mais c'est avant tout le haut niveau de compétences professionnelles et sociales des personnels qui fait la différence.**

Tous les professionnels travaillant dans le commerce sont concernés, qu'ils soient en contact direct avec la clientèle ou occupant des emplois logistiques ou administratifs, en communication ou en marketing.

LES ANNONCES PARAISSANT DANS LA PRESSE SONT CLAIRES SUR LES PROFILS RECHERCHÉS

Les emplois du commerce exigent des compétences relevant de domaines différents.



POUR LA VENTE

- Bonne présentation
- Sens du contact avec les clients (« feeling commercial », aisance relationnelle...)
- Écoute, patience et serviabilité
- Fiabilité et persévérance
- Connaissances techniques des produits
- Sens du résultat

De plus, compte tenu de la clientèle cosmopolite, il est important de maîtriser plusieurs langues : le français le plus souvent, mais aussi l'allemand et le luxembourgeois.



POUR LES AUTRES FONCTIONS

(réassortisseur, préparateur de commandes, hôte de caisse...) :

- Bonne condition physique,
- Sens de l'organisation
- Aisance dans l'emploi de l'informatique
- Possession des permis obligatoires (pour les caristes)

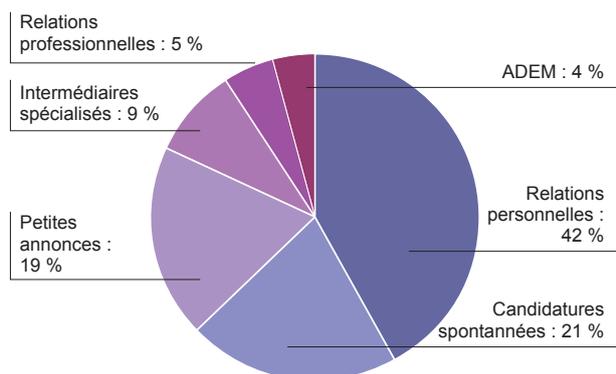
Dans tous les emplois du commerce, les horaires peuvent être variables, à temps plein ou partiel, et nécessitent souvent de travailler tard en fin d'après-midi, le samedi et parfois le dimanche (périodes de fêtes)

DIVERSIFIER LES STRATÉGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI : UN IMPÉRATIF FACE AUX CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT DES EMPLOYEURS

Les employeurs luxembourgeois multiplient les canaux pour recruter. Dans le secteur du commerce, les entreprises utilisent différents canaux pour recruter : les petites annonces, les services des intermédiaires de l'emploi (ADEM, agences d'intérim), les candidatures spontanées, déposer son CV directement en se présentant dans les magasins...

Mais elles sollicitent de plus en plus souvent leurs proches, en particulier leurs propres salariés, pour les aider à trouver les profils souhaités, notamment pour les postes peu qualifiés.¹⁴

Ce système permet aux entreprises de recruter plus rapidement que lorsque l'offre est diffusée, grâce à un meilleur ciblage.



Retrouvez toutes les notes en fin de document.

PART D'UTILISATION DE CHAQUE CANAL

LORSQU'UN SEUL CANAL DE PROSPECTION EST ACTIVÉ (EN %)

Lorsque les entreprises n'utilisent qu'un seul canal de recrutement, c'est de façon tout à fait privilégiée celui de la mobilisation de leur réseau de relations personnelles puis celui d'une exploitation des candidatures spontanées déjà reçues.

Elles ne passent par les annonces que dans 19% des cas. Certaines offres d'emploi sont donc **invisibles dans la presse ou sur Internet**.¹⁵

INFORMATIONS PERMETTANT D'OPTIMISER VOTRE RECHERCHE D'EMPLOI

SITES À CONSULTER POUR LES OFFRES D'EMPLOI DANS LE COMMERCE

www.adecco.lu
www.ajilonhrsolutions.lu
www.approachpeople.com/Luxembourg/
www.ergon.lu

www.excellence-recruitment.com
www.harveynash.com/Luxembourg/
www.hays.lu
www.jobijoba.com
www.jobluxembourg.lu
www.jobs.lu
www.lessentiel.lu/fr/emploi/
www.luxinterim.lu
www.manpower.lu
www.michaelpage.lu
www.monster.lu

www.moovijob.com
www.oceal.com
www.optioncarriere.com
www.randstad.lu
www.rhconseil.lu
www.sofitex.lu
www.staff.lu
www.startpeople.lu
www.trio.lu



Les conseils de votre conseiller EURES...

- ✓ Ne limitez pas votre recherche d'emploi à l'interim. Elargissez votre prospection en utilisant tous les canaux possibles pour entrer en contact avec un employeur potentiel.
- ✓ Prospectez aussi en parallèle le marché français.

RECHERCHE D'EMPLOYEURS POTENTIELS

À PARTIR DU "RÉPERTOIRE SYSTÉMATIQUE DES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES¹⁶" QUE LE STATEC PUBLIE CHAQUE ANNÉE

Vous retrouverez la liste complète des entreprises relevant des activités de commerce sous la section des codes NACE 46 et 47 :

- Code NACE 46 Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles [3.709 entreprises]
- Code NACE 47 Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles [3.268 entreprises]

Le nombre important d'entreprise nécessitera d'étudier les sous-classes de code NACE
Exemple : Code NACE 47.640 Commerce de détail d'articles de sport en magasin spécialisé.

Lancer aussi des recherches...

- ✓ à partir de la liste des principales entreprises de 90 salariés et plus au Luxembourg (au 1^{er} janvier 2016, source : Statec).
- ✓ à partir de la liste exhaustive des entreprises luxembourgeoises relevant du commerce

Les conseils de votre conseiller EURES...



Pour affiner votre recherche dans l'annuaire "EDITUS"

- ✓ Cet annuaire en ligne (www.editus.lu), comparable aux Pages jaunes françaises, permet d'accéder à un grand nombre d'entreprises.
- Pour une recherche plus efficace, tenez compte de vos contraintes de localisation de l'emploi et du type d'activité qui vous intéresse.
- ✓ Sélectionnez les localités souhaitées avant de lancer votre requête. Les communes les plus proches de la frontière française sont situées dans les cantons de Capellen, Esch-sur-Alzette, Luxembourg et Remich.
- ✓ Indiquez l'activité ciblée en vous aidant de la liste des catégories définies par Editus.
- ✓ Contactez l'employeur et gardez trace de votre recherche d'emploi afin de ne pas le démarcher plusieurs fois (une même entreprise peut être répertoriée dans plusieurs catégories).

NOTES

¹ Source : Site Internet du STATEC qui présente de nombreuses statistiques détaillées : <http://www.statistiques.public.lu>

² Service central de la statistique et des études économiques

³ Source : STATEC, "Projections socio-économiques 2010-2060", Bulletin du Statec n° 5/2010 paru du 26/10/2010, accessible sur le site Internet du Statec.

⁴ Source : CIO Wealth Management Research, UBS, "Une comparaison du pouvoir d'achat dans le monde", collection "Prix et salaires", Edition 2012

⁵ Source : "Cinq ans du programme Luxembourg-Pôle de commerce de la Grande Région", sur le site Internet de Good Idea Pro : www.goodidea.lu

⁶ Confédération luxembourgeoise du

commerce "Le commerce luxembourgeois à l'horizon 2020", avril 2012

⁷ Source : Statec, note de conjoncture N°2-13

⁸ Statec, Comptes nationaux annuels, agrégats par branche, Tableau E2310 Emploi salarié (EEM) par branche (NaceR2) (en 1 000 personnes) 1995 - 2012

⁹ Statec, Note de conjoncture n° 2-13

¹⁰ Au cours du 1^{er} trimestre 2011, selon une publication du Statec, "Regard sur l'utilisation des TIC par les particuliers", janvier 2012.

¹¹ Source : www.e-commercefacts.com:8080/news/2013/02/luxembourg-e-commerce

¹² Et si seulement 17 % des entreprises luxembourgeoises réalisent 1 % de leurs

ventes avec le e-commerce

¹³ Confédération luxembourgeoise du commerce "Le commerce luxembourgeois à l'horizon 2020", avril 2012

¹⁴ Source : "La visibilité des offres d'emploi au Luxembourg", Laëtitia HAURET, CEPS INSTEAD, Revue Population et emploi n° 46 de décembre 2009

¹⁵ Anne-Sophie GENEVOIS, "La prospection des candidats dans les processus de recrutement : les canaux utilisés par les entreprises", Revue "Les cahiers du CEPS/INSTEAD", n° 2010-22, octobre 2010

¹⁶ En téléchargement libre sur le site www.statistiques.public.lu/, rubriques "publications"/ "thématique"/ "entreprises"/ "repertoire-entreprises"