

LES OPPORTUNITÉS D'EMPLOI DANS LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT- RESTAURATION AU LUXEMBOURG

UNE PALETTE ÉTENDUE D'EMPLOIS PROPOSÉS DANS L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION

Le secteur de l'Hébergement-Restauration est un des secteurs les plus importants au Luxembourg en terme de création d'emplois directs et indirects notamment dans certains services à la personne qui contribuent à assurer l'hospitalité à tout nouveau client. L'expression anglo-saxonne de Hospitality Industry fréquemment employée au Luxembourg permet de prendre en compte tous les services qui satisferont le client.



Le secteur de l'Hébergement-Restauration est composé d'établissements de taille et de standing différents aussi bien pour les structures d'hébergement que pour la restauration (restaurant traditionnel, gastronomique, brasserie, hôtel-restaurant, traiteur, fast-food, débit de boisson...).

Le secteur est actuellement en pleine mutation car aux côtés des traditionnelles entreprises familiales se développent des activités à gestion industrielle. Pour la restauration par exemple, on distingue :

- **La restauration traditionnelle** : ce sont souvent de petites entreprises individuelles, où la tradition gastronomique prévaut et dans lesquelles le chef d'entreprise laisse libre cours à sa créativité. Cette catégorie est constituée de restaurants classiques, mais aussi de restaurants d'hôtels ou de restaurants plus touristiques.
- **La restauration de collectivité** : elle se caractérise par le fait que les structures doivent dans un temps très court, nourrir un grand nombre de convives, pour des tarifs raisonnables. La logique qui prévaut est celle des économies d'échelle. Elle concerne essentiellement les établissements scolaires, les hôpitaux, les entreprises, les maisons de retraite...
- **La restauration industrielle ou semi-industrielle** : elle se compose d'une part, des établissements rattachés à des chaînes qui tendent à standardiser leurs prestations et d'autre part, des traiteurs spécialisés dans l'événementiel, qui peuvent organiser de grandes réceptions à la demande.
- **La restauration rapide** : fast-foods, restaurants d'autoroute, cafétérias, snacks et sandwicheries.

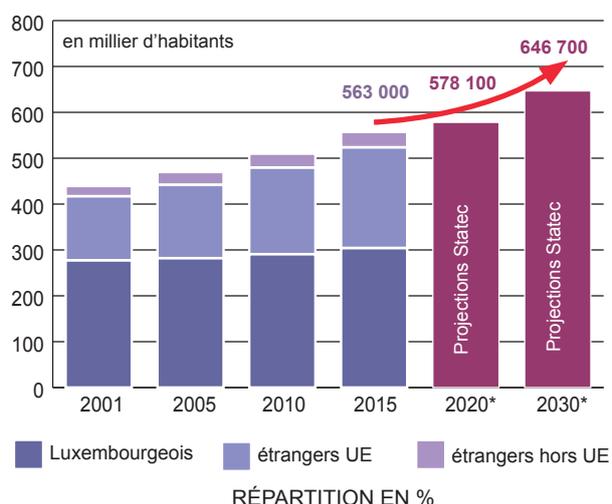
Du côté des hôtels, selon le type de séjour recherché par les clients, l'environnement et les prestations proposées par l'établissement hôtelier peuvent fortement varier (hôtel d'étape, de tourisme, de vacances, de charme, appart-hôtel...)

L'exercice des métiers dépend fortement de la catégorie de l'établissement employeur et de son organisation interne de travail.

De très nombreux métiers sont proposés à tous les niveaux de qualification, depuis les postes d'exécution jusqu'aux postes de direction. La plupart d'entre eux exigent cependant d'être qualifié professionnellement.

On distingue dans l'hôtellerie, les emplois afférents aux fonctions de réception et d'accueil, d'entretien des étages, d'entretien et maintenance, et de gestion de certains équipements. Et dans la restauration, les emplois relevant de la cuisine et du service en salle.¹

LA CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE ET LA BONNE DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE DU LUXEMBOURG CRÉENT UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION



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 personnes², soit une hausse de 28 %.

Les prévisions du STATEC³ indiquent que la population totale devrait atteindre les 578 100 personnes en 2020 ; 646 700 personnes en 2030.⁴

Cette hausse de la population

s'accompagne d'un fort développement du tourisme (d'affaires notamment) et crée un contexte profitable aux établissements de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Cafés (HoReCa⁵).

MAIS LE SECTEUR EST CONTRAINT À DE CONSTANTES ADAPTATIONS

En janvier 2016, le Luxembourg recensait 287 structures d'hébergement et 2 409 établissements de restauration.

Le secteur Hébergement-Restauration est particulièrement fluctuant. Depuis une décennie, alors que son taux de création d'entreprises se situe en deçà du taux moyen des activités de commerce et des services, il présente un taux de disparition des établissements systématiquement plus élevé⁶. D'où une volatilité importante des entreprises.

L'infrastructure hôtelière s'adapte progressivement aux normes du marché international et pour ce faire, se voit contrainte d'investir dans des améliorations ou l'adaptation de ses équipements. Des aides financières destinées à l'hôtellerie visent à encourager les investissements ayant pour but la modernisation des établissements, leur extension éventuelle, le renouvellement du parc hôtelier et le soutien aux démarches de certification de la qualité de service (labellisation par la Direction générale du Tourisme par exemple).

Le périmètre de la restauration est encore plus mouvant en raison des multiples créations/destructions d'entreprises, en particulier de débits de boissons et d'établissements de restauration rapide. Le secteur attire de nombreux travailleurs désireux de devenir leur propre patron mais les besoins de la clientèle sont parfois mal cernés et les effets de mode difficilement maîtrisables.

Retrouvez toutes les notes en fin de document.

RÉPARTITION DES ENTREPRISES DE L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION AU LUXEMBOURG

JANVIER 2016 ⁷

	NOMBRE D'ENTREPRISES
Hôtels et hébergement similaire	207
Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée	12
Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs	68
SOUS-TOTAL HÉBERGEMENT	287
Restaurants et services de restauration mobile	1 333
Services des traiteurs	22
Autres services de restauration	24
Débits de boissons	1 030
SOUS-TOTAL RESTAURATION	2 409

Les établissements d'hébergement sont presque aux trois quarts composés d'hôtels, hôtels de tourisme, appart-hôtels et motels. Le nombre de campings atteint une proportion non négligeable : presque un quart des établissements.⁸

Depuis 2013, le Luxembourg compte plus de restaurants que de cafés⁹. Ce développement des restaurants atteste de la généralisation progressive de la prise des repas hors du domicile familial et de l'évolution des modes de vie (recours au service de traiteurs, plats à emporter, livraisons à domicile).

La croissance du secteur s'opère surtout en milieu urbain, car les cafés traditionnels et les établissements hôteliers tendent à disparaître à la campagne ou dans les petites villes.

Le secteur de l'Hébergement-Restauration favorise en outre l'économie d'autres services. A titre d'exemple, on peut citer le cas des blanchisseries-teintureries qui prennent en charge le blanchissage, le nettoyage à sec, le repassage..., de tous les articles d'habillement des résidents réguliers ou occasionnels mais aussi le ramassage et la livraison du linge de lit, de toilette et de table, ainsi que des vêtements de travail. Les hôtels et les restaurants constituent des clients privilégiés de ces fournisseurs. En janvier 2016, le Luxembourg comptait **45 blanchisseries-teintureries**.

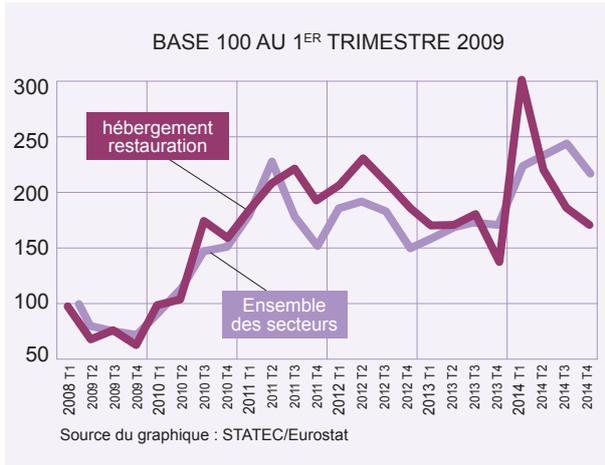
LE SECTEUR CONNAÎT UNE AUGMENTATION RÉGULIÈRE DES EFFECTIFS ET UNE MONTÉE EN FORCE DU SALARIAT

Les entreprises du secteur de l'Hébergement-Restauration se caractérisent par une très faible proportion de structures qui n'emploient aucun salarié (un peu plus de 14 % des établissements en 2014) et par une forte présence d'établissements qui comptent 1 à 4 salariés (51,6% du total des structures).¹⁰

La montée du salariat s'explique par la quasi impossibilité de tenir seul un établissement étant donné les horaires de travail et les jours d'ouverture tout au long de l'année.

Les opportunités d'intégrer un emploi dans ce secteur sont donc réelles. Rappelons en outre que ces emplois ne sont pas délocalisables, et que les consommateurs vont continuer à s'alimenter et à se déplacer dans les années à venir.

Retrouvez
toutes
les notes
en fin de
document.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POSTE VACANTS DE 2009 À 2014 DANS L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION

Ce que confirme le nombre important de postes déclarés vacants dans le secteur de l'Hébergement-Restauration : en 2014 (dernière année disponible), 383 postes vacants au premier trimestre, 275 au second, 238 au troisième et 220 au dernier.¹¹

L'Hébergement-Restauration est un secteur qui recrute, sans distinction de nationalité, même en temps de crise.¹²

LES QUALIFICATIONS RECHERCHÉES DANS L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION

L'abondance des offres d'emploi ne doit pas laisser croire que tout va pour le mieux dans le secteur. Le manque de personnel suffisamment qualifié est déploré par de nombreux employeurs. Il faut rappeler que les marges bénéficiaires sont plutôt faibles comparativement à d'autres secteurs d'activité et que l'amélioration de la productivité passe par l'implication **d'un personnel compétent et motivé, soucieux d'améliorer la qualité des prestations et le service à rendre à la clientèle.**

Le secteur rencontre des difficultés de recrutement (en partie dues à son image) et de fidélisation des salariés. Pourtant, il offre des **possibilités de carrière intéressantes**, avec une évolution progressive en particulier dans les métiers de la cuisine et du service en salle. Dans les chaînes hôtelières et les grandes centrales de restauration ainsi que dans les grands restaurants traditionnels et gastronomiques, il n'est pas rare de gravir les échelons en passant par différents postes.

Outre la détention d'un diplôme professionnel spécifique à la profession (voir encadré page suivante), les employeurs attendent de leurs collaborateurs qu'ils présentent certaines qualités : propreté, ponctualité, motivation, flexibilité (compte tenu de la nature discontinue et/ou saisonnière de l'activité), polyvalence (dans les petites structures), résistance au stress (notamment lors de "coups de feu", lorsque la clientèle afflue), résistance physique (vu l'amplitude des horaires de travail), rapidité d'action, amabilité et discrétion.

Retrouvez toutes les notes en fin de document.

Votre Conseiller EURES vous rappelle que...

✓ Le secteur de l'Hébergement-Restauration a d'importants besoins en recrutement à différents niveaux de qualification. Des entrées au premier niveau de qualification sont possibles. Les emplois d'encadrement sont également nombreux.

Il vous recommande de...

- ✓ Tenir compte des spécifications mises en exergue dans les offres d'emploi
- ✓ Prospecter toutes les entreprises entrant dans votre cible, sans négliger les petites structures



Le Luxembourg est un *melting pot* et des qualifications supplémentaires sont de plus en plus souvent requises pour occuper les emplois proposés : fibre commerciale pour contribuer au développement de la clientèle, connaissances sur l'origine des matières d'œuvre utilisées en cuisine et leur transformation pour prendre en compte les préoccupations relatives au bien-être et à la santé, compétences linguistiques et interculturelles pour offrir à une clientèle internationale le service adéquat...

Dans les emplois de cadres, les compétences de gestion financière, d'organisation du travail du personnel et d'achat sont les plus importantes.

Les diplômes requis

Globalement, en **restauration traditionnelle**, le niveau V de formation (CAP, BEP ou équivalent) demeure le premier niveau de qualification lors de l'entrée dans le secteur d'activité à un emploi de production (cuisine ou service en salle). Mais le déplacement vers le niveau IV (Baccalauréat ou équivalent), voire même vers des diplômes de l'enseignement supérieur (BTS notamment) est patent.

En cuisine, l'exigence d'une expérience professionnelle antérieure est très fréquemment mentionnée dans les offres d'emploi, exception faite pour le poste de commis de cuisine accessible à un débutant diplômé de niveau V.

En salle, la qualité de l'accueil et la capacité à s'adapter immédiatement à l'attente du client constitue une qualité majeure, un laisser-passer à défaut de CAP dans certains établissements. Mais tous les autres postes (maître d'hôtel, sommelier, etc.) ne sont accessibles qu'à des professionnels qualifiés.

Dans les emplois de **l'hôtellerie**, la maîtrise des moyens de communication (TIC) aux postes administratifs est déterminante à la fois pour assurer la commercialisation des services et pour le traitement des informations tout au long de la réalisation du service.

En production, les emplois de valet ou femme de chambre sont encore accessibles à des personnes sans diplôme mais les employeurs commencent à demander un niveau CAP (de préférence en Services hôteliers, ou d'Agent de propreté et d'hygiène).

Les postes de réceptionniste et d'encadrement intermédiaire (gouvernante par exemple) sont destinés à des personnes présentant une expérience professionnelle antérieure conséquente ou à des diplômés du supérieur (diplôme de Responsable d'hébergement par exemple).

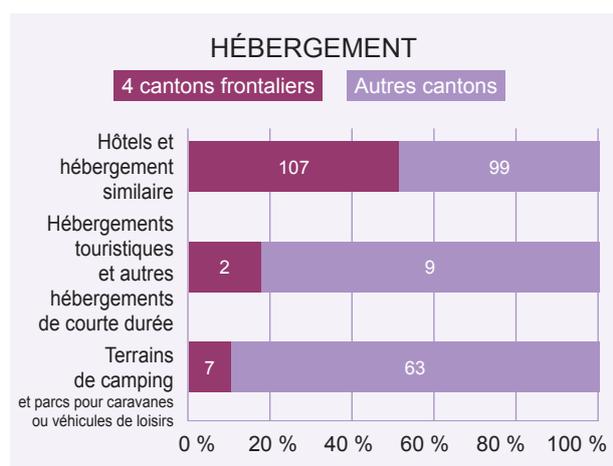
Enfin, des réglementations de plus en plus strictes (en matière d'hygiène et de sécurité notamment) exigent de **continuer à se former** même lorsqu'on est détenteur d'un diplôme professionnel. Tous les professionnels qui aiment leur métier insistent sur l'envie de se perfectionner au fil du temps et sur la curiosité, l'ouverture d'esprit qui permet de se renouveler et de réussir.

ZOOM SUR LA LOCALISATION DES ÉTABLISSEMENTS DE L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION

Les zones proches de la frontière française constituent des sites privilégiés pour l'implantation des établissements de l'Hébergement-Restauration.

LOCALISATION DES ENTREPRISES ACTIVES EN JANVIER 2016

RÉPARTITION TERRITORIALE EN POURCENTAGE ET EFFECTIF D'ÉTABLISSEMENTS EN VALEUR ABSOLUE

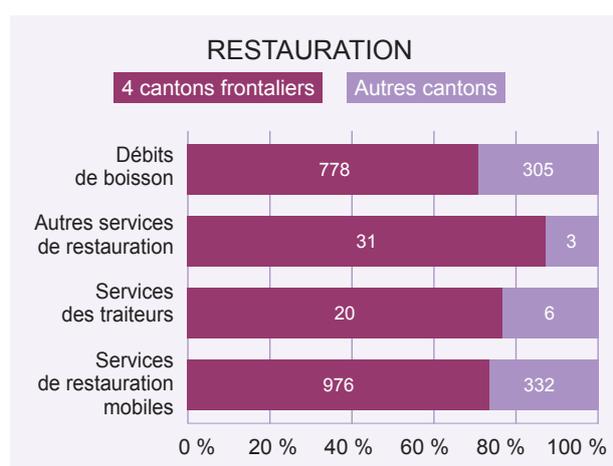


STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

La répartition des structures d'hébergement suit une logique territoriale avec :

- d'un côté, des hébergements localisés dans les grands bassins d'activités économiques et liés au tourisme d'affaires. **Les cantons proches de la France** (Luxembourg, Esch-sur-Alzette, Capellen et Remich) regroupent ensemble **un peu plus de la moitié des structures de ce type**, mais c'est le canton de Luxembourg qui présente la plus forte densité d'établissements.

- de l'autre, des hébergements liés au tourisme de loisirs, qui sont au contraire très peu présents dans les cantons frontaliers, les sites les plus attractifs étant situés dans le nord du pays et la Petite Suisse Luxembourgeoise.



RESTAURANTS, TRAITEURS ET DÉBITS DE BOISSONS

Les restaurants et traiteurs ainsi que les débits de boissons sont proportionnellement encore plus nombreux dans les cantons proches de la frontière (presque trois employeurs sur quatre sont localisés dans ces territoires).

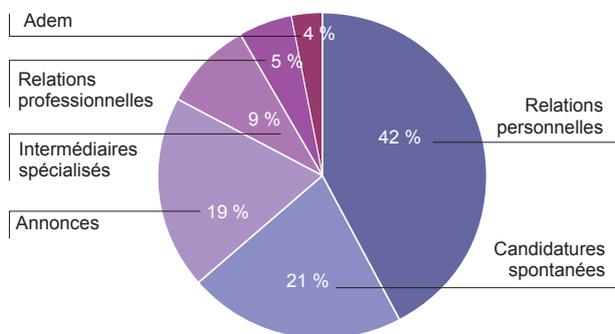
Les entreprises qui réalisent des prestations dans le cadre de concessions accordées par différents donneurs d'ordre (pour la tenue de cantines, self-services et cafétérias d'entreprise et d'hôpital notamment)

sont presque exclusivement localisées dans les cantons frontaliers, avec de nouveau une implantation très importante dans le canton de Luxembourg.¹³ A la campagne, la disparition des cafés traditionnels se poursuit. L'interdiction de fumer a accentué cette tendance. La hausse de la TVA et l'obligation d'indiquer les allergènes n'arrangeront en rien la situation.

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

Les candidats issus de France ont toutes leurs chances de trouver un emploi dans les métiers de l'Hébergement-Restauration. Mais ils doivent avoir conscience que **les employeurs luxembourgeois multiplient les canaux pour recruter** : ils recourent aux petites annonces, aux services des intermédiaires de l'emploi (ADEM, agences d'intérim), aux candidatures spontanées de personnes expérimentées... Ils sollicitent également de plus en plus souvent leurs proches, en particulier leurs propres salariés, pour les aider à trouver les profils souhaités, notamment pour les postes un peu moins qualifiés.¹⁴

Grâce à un meilleur ciblage, ce système permet aux entreprises de recruter plus rapidement que lorsque l'offre est diffusée dans les journaux ou sur Internet.



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 ne sont donc pas **visibles dans la presse ou sur Internet**.¹⁵

D'où la nécessité d'**adopter une démarche proactive dans la recherche d'un nouvel emploi**.

LES SITES À CONSULTER POUR LES OFFRES D'EMPLOI DANS L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION

SITES GÉNÉRAUX

www.ajilon.lu
www.hays.lu
www.jobfinder.lu
www.jobijoba.com
www.jobluxembourg.lu
www.jobs.lu
www.lessentiel.lu/fr/emploi
www.manpower.lu
www.monster.lu
www.moovijob.com
www.optioncarriere.com
www.trio.lu
www.randstad.lu
www.staff.lu

RÉSEAUX SOCIAUX PROFESSIONNELS

www.linkedin.com
www.viadeo.com

SITES SPÉCIALISÉS POUR DES INFORMATIONS SUR L'HÉBERGEMENT-RESTAURATION AU LUXEMBOURG

www.cedies.public.lu
www.horesca.lu

Les conseils de votre conseiller EURES...

- ✓ Ouvrez votre recherche d'emploi en utilisant tous les canaux possibles pour entrer en contact avec un employeur potentiel. Mobilisez votre réseau personnel, contactez les sociétés d'intérim...
- ✓ Prospectez également le marché français



Votre Conseiller EURES vous aide à affiner votre recherche d'emploi dans l'annuaire EDITUS

L'annuaire en ligne www.editus.lu 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.

✓ Les communes les plus proches de la frontière française sont situées dans les cantons de Capellen, Esch-sur-Alzette, Luxembourg et Remich. Si les résultats de vos requêtes sont trop nombreux, sélectionnez les communes localisées dans ces quatre cantons.

✓ Indiquez l'activité ciblée en vous aidant de la liste des catégories définies par Editus. À partir de la catégorie Hôtel, restaurant, café, s'ouvrent les rubriques et sous-

rubriques suivantes :

- Bar, café, club : bar, café, cabaret, night-club, cyber-café, discothèque
 - Hôtel, restaurant : auberge, restaurant (classé selon le type de cuisine), restaurant gastronomique et semi-gastronomique, petite restauration, grillade, hôtel, restauration collective, salon de thé
 - Loisir gastronomique : cours de cuisine
 - Traiteur : location de salle, service de traiteur
 - Vin et spiritueux : œnologie
- ✓ Contactez l'employeur et gardez trace de votre recherche d'emploi afin de ne pas démarcher plusieurs fois le même employeur (une même entreprise peut être répertoriée dans plusieurs catégories).

NOTES

¹ Pour une description des métiers de l'hôtellerie-restauration, se reporter au site Internet : <http://www.lhotellerie-restauration.fr/emploi/fiches-metiers-hotellerie-restauration.htm>
Consulter aussi la brochure du CEDIES "Les métiers de l'hôtellerie et du tourisme", 2012/2013, éditée par le Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur luxembourgeois.

² Source : Site Internet du STATEC qui présente de nombreuses statistiques détaillées : <http://www.statistiques.public.lu>

³ Service central de la statistique et des études économiques

⁴ 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.

⁵ HoReCa ou HORECA selon les publications. Cet acronyme désigne le secteur économique de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Cafés. Il fonctionne aussi en anglais (Hotels, Restaurants and Catering).

⁶ Le taux de création d'entreprises exprime le nombre de créations d'entreprises en pourcentage du nombre d'entreprises actives de la même période de référence. Il est de 9,3% pour l'Hébergement-Restauration en 2013 contre 9,9 % pour l'ensemble du commerce et des services.

Le taux de disparition d'entreprises exprime le nombre de disparitions d'entreprises en pourcentage du nombre d'entreprises actives. Il est de 9,3% en 2013 pour l'Hébergement-Restauration contre 7,3% pour l'ensemble du commerce et des services. Source : STATEC – Tableaux D1308 Principaux indicateurs (NACE Rév. 2) 2004 - 2013

⁷ Source du graphique : STATEC "Répertoire systématique des entreprises", Janvier 2015. Les entreprises dont les adresses postales sont situées à l'étranger ont été enlevées des effectifs d'entreprises.

⁸ À noter que ces statistiques ne recensent pas d'autres hébergements de longue durée (comme par exemple les résidences d'étudiants, les foyers pour travailleurs, les pensions de famille...)

⁹ Source : Site Internet de l'Horesca, <http://www.horesca.lu/fr/importance-du-secteur>

¹⁰ Source : site Internet du STATEC, Tableau D1301 - Nombre d'entreprises actives par classe de taille de 2010 à 2014 (NACE Rév. 2).

¹¹ Source du graphique : Site Internet du STATEC, tableau D1316 - Postes vacants par branche d'activité de 2009 à 2014 (NACE Rév. 2)

¹² Voir l'étude de Ernst & Young sur la contribution du secteur HORECA et brassicole à l'économie du Grand Duché de Luxembourg, 2013, publication accessible à partir du site Internet du STATEC : <http://www.statistiques.public.lu/fr/actualites/entreprises/commerce/2013/10/20131015/index.html>

¹³ Source : STATEC, Répertoire des entreprises luxembourgeoises, Edition de janvier 2015

¹⁴ Source : "La visibilité des offres d'emploi au Luxembourg", Laetitia 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