Enquête sur l'attractivité des métiers du commerce

auprès des 15-24 ans.

le commerce ça te BOUGE !

l'opcommerce
Opérateur de compétences

Observatoire prospectif du commerce

VIAVOICE

VersLeHaut

MÉTIERS DU COMMERCE : **LES JEUNES PRÊTS À SE LAISSER CONVAINCRE**

Rencontrer les aspirations de la jeunesse ! Un mot d'ordre en forme de défi pour l'ensemble des secteurs économiques dans un contexte démographique peu favorable. Mieux cerner les envies, les représentations, les attentes des jeunes pour permettre les conditions effectives de cette rencontre, telle est l'ambition de cette étude.

De l'envie, on en retrouve ici. Les métiers du commerce suscitent la curiosité d'une majorité des jeunes qui manifestent le désir de les découvrir plus avant.

Leurs représentations se révèlent pleines d'ambivalences. Derrière leur perception, on retrouve des idées reçues qui passent mal la barrière de l'expérience. Mais aussi un besoin d'être mieux informés, d'aller voir au-delà de la façade d'un secteur dont ils ignorent en grande partie la richesse.

Leurs attentes sont diverses. Rémunération, sens, intérêt du travail, convivialité. Autant de critères sur lesquels le secteur du commerce peut porter une promesse tant ses métiers sont jugés polyvalents, utiles et riches de contacts humains, par les jeunes.

Le secteur du commerce bénéficie en outre d'un atout indéniable : son accessibilité. Les jeunes sont nombreux à déjà y avoir eu une expérience – un stage, une alternance, un job d'été, un premier emploi – ou à côtoyer dans leur entourage, des membres de la famille, des amis pour lesquels ce secteur est bien souvent connu.

De l'accessibilité à l'attractivité, il n'y a qu'un pas que les jeunes sont prêts à franchir. Pourvu qu'on leur tende la main !

67 %

des jeunes estiment que les métiers du commerce offrent des opportunités intéressantes pour eux

SOMMAIRE

UNE FAMILIARITÉ INDÉNIABLE MAIS ENCORE PARTIELLE 5

- Le commerce : on connait déjà ! 5
- Une connaissance des métiers largement parcellaire 6

UNE BONNE IMAGE TEINTÉE D'AMBIVALENCE 7

- Un secteur jugé accessible, ouvert et utile 7
- Les conditions de travail, talon d'Achille ? 10

SAUTER LE PAS ? 11

- Dans le top 5 de l'attractivité 11
- Testé et approuvé ! 12
- Le bouche à oreille, un tremplin 13

ALLER À LA RENCONTRE DES ASPIRATIONS 14

- Une curiosité avérée qui ne demande qu'à être satisfaite 14
- Une diversité d'attentes mais des lignes directrices affirmées 16
- La rémunération, cheval de bataille pour l'attractivité du secteur ? 17
- Utilité et contact humain : des atouts sur lesquels capitaliser 19

Méthodologie de l'étude :

La présente publication s'appuie sur une étude d'opinion réalisée par l'institut Viavoice pour l'Opcommerce en partenariat avec VersLeHaut.

L'enquête a été réalisée en ligne du 17 au 23 juin 2025 auprès d'un échantillon représentatif de 1 000 jeunes âgés de 15 à 24 ans, en France métropolitaine.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : genre, âge, activité professionnelle, région, catégorie d'agglomération.

Elle a été complétée par 6 entretiens individuels en visioconférence, d'une durée moyenne d'une heure, entre le 3 et le 9 juillet 2025.

UNE FAMILIARITÉ INDÉNIABLE MAIS ENCORE PARTIELLE

L'enquête révèle que les jeunes se sentent plutôt bien informés sur le secteur du commerce. Cette familiarité dissimule cependant une connaissance plutôt superficielle, très concentrée sur quelques métiers – les plus évidents et accessibles.

7/10

Sept jeunes sur dix ont déjà eu une expérience dans le secteur du commerce.

Le commerce : on connait déjà !

Le secteur du commerce est un secteur familier pour les jeunes. Une très grande majorité d'entre eux ont déjà une idée de ce qu'il s'y passe, par expérience personnelle ou parce qu'ils y ont été sensibilisés dans leur formation ou dans leur entourage.

Cette familiarité possède une certaine robustesse car elle s'appuie sur des expériences vécues ou des témoignages fiables. Ainsi l'image que les jeunes se forgent des métiers du commerce peut être considérée comme relativement étayée.

Une familiarité certaine chez les jeunes

Trois sources de familiarité

Au total, **87 %** des jeunes ont une certaine familiarité avec les métiers du commerce.

70 %

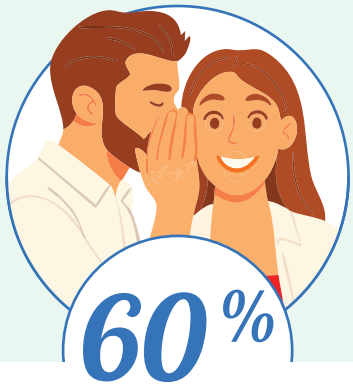
La sensibilisation

70 % des jeunes ont déjà eu de l'information sur les métiers du commerce dans le cadre de leurs études ou de leur formation.

69 %

L'expérience

69 % des jeunes ont déjà eu une expérience – stage, alternance, emploi – dans le secteur du commerce.



60 %

Le bouche à oreille

60 % des jeunes ont déjà parlé du secteur du commerce avec un proche y travaillant.

Moi je trouve qu'on n'est jamais assez informé, je pense que je n'ai pas assez d'information sur le commerce parce qu'à part la vente, je ne connais pas grand-chose. J'aimerais bien savoir les métiers que ça comprend et en quoi ça consiste réellement le commerce.

Luna, 19 ans, PACA, L1 communication

Une connaissance des métiers largement parcellaire

Côté métiers, les jeunes identifient surtout les profils directement au contact avec les clients : hôtesse de caisse, vendeur, conseiller de vente spécialisé.

Dès le niveau intermédiaire une proportion importante des jeunes ne voit pas clairement de quoi il s'agit — **39 %** connaissent mal ou pas le métier de chef de rayon, **46 %** celui de responsable de magasin. Cette méconnaissance s'accentue pour les métiers liés à la relation client à distance, à l'expérience utilisateur ou à la logistique.

Vendeur, Caissier, Chef de rayon

voici le trio de tête des métiers du commerce les mieux identifiés par les jeunes.

Certains métiers sont ainsi largement méconnus : environ deux tiers des jeunes connaissent mal ou pas des métiers comme data analyst, responsable réglementaire, technico-commercial, responsable merchandising ou RSE. Au final, on constate que la majorité des métiers du commerce testés dans l'enquête se révèlent mal connus par les jeunes.

Ils sont cependant logiquement mieux identifiés par ceux qui ont déjà une expérience dans le commerce. Par exemple, si **54 %** des jeunes qui ont déjà une expérience dans le secteur voient bien ce qu'est un téléconseiller ou chargé de relation client, seuls **39 %** de ceux qui n'ont pas d'expérience affichent le même niveau de connaissance.

UNE BONNE IMAGE TEINTÉE D'AMBIVALENCE

Le regard que les jeunes portent sur le secteur du commerce est plutôt positif. Ils en perçoivent largement les atouts – notamment l'accessibilité, l'utilité, l'aspect humain. Néanmoins, les métiers du commerce souffrent d'un déficit d'image vis-à-vis d'autres secteurs plus immédiatement porteurs de sens. Et véhiculent encore certaines représentations négatives tenaces.

Un secteur jugé accessible, ouvert et utile

Aux yeux des 15-24 ans, les métiers du commerce apparaissent polyvalents, ouverts aux jeunes et dynamiques. Ce sont les trois principaux qualificatifs positifs cités parmi les seize qui leur étaient proposés.

Là encore l'expérience dans le commerce est synonyme de positivité. Chez les jeunes ayant bénéficié d'une telle expérience, **79 %** citent des qualificatifs à connotation positive (contre **61 %** des jeunes n'y ayant jamais travaillé). Ils sont également moins nombreux à mentionner des qualificatifs négatifs – **53 %** d'entre eux contre **66 %** chez les jeunes sans expérience dans le secteur.

3/4

Trois quarts des jeunes identifient au moins une qualité associée aux métiers du commerce.

« Je pense qu'il y a des perspectives dans le secteur, que c'est formateur. On rencontre les clients et on apprend sur la psychologie des gens. C'est un secteur que je conseille à des profils dynamiques et qui ont envie d'avancer. »

Baptiste, 19 ans, Paris, BTS commerce

Les apprentis voient le commerce en rose !

Top 3 des qualificatifs positifs

Ensemble des jeunes de 15 à 24 ans

Jeunes passés par l'apprentissage

Dynamique 23 %

Ouvert aux jeunes 24 %

Polyvalent 28 %

Polyvalent 36 %

Dynamique 33 %

Humain 32 %

36 % des jeunes passés par l'apprentissage considèrent que le qualificatif « ***polyvalent*** » reflète bien les métiers du commerce.

64 %

des jeunes ont une bonne image du secteur du commerce et de la distribution.

Les jeunes ont au final une bonne image du secteur du commerce !

Une bonne nouvelle qui doit cependant être mise en perspective avec l'image perçue des autres secteurs d'activité. On peut constater un réel déficit d'image par rapport aux secteurs les plus « valorisés » par les jeunes : santé, aide sociale, artisanat…
(exemple : -12 points d'image positive par rapport au secteur santé/soin, -18 points quand on considère la réponse « très bonne image »)

75 %

des jeunes estiment que les métiers du commerce sont utiles à la société.

L'accessibilité est également un atout des métiers du commerce qui contribue à en forger une image positive ! **76 %** des jeunes estiment que dans le commerce, on peut trouver du travail un peu partout sur le territoire français, ce qui lui confère un caractère de proximité.

Le fait d'avoir déjà travaillé dans le commerce contribue à une meilleure image !

67 % des jeunes qui ont déjà eu une expérience dans le secteur ont une bonne image contre 56 % chez ceux qui n'y ont jamais été exposés.

C'est d'autant plus marquant concernant ceux qui en ont une très bonne image !
28 % des jeunes ayant déjà une expérience du secteur du commerce en ont une très bonne image contre seulement **12 %** chez les jeunes n'en ayant aucune expérience.

La vente, c'est attractif, il y a beaucoup d'opportunités et de proposition d'emplois. C'est assez attirant via le contact humain. C'est un secteur d'avenir car l'IA ne remplacera jamais le contact humain ou le relationnel. La proximité du client ne sera pas remplacée, je suis positive.

Inès, 23 ans, Auvergne-Rhône-Alpes, vendeuse

Les conditions de travail, talon d'Achille ?

Des métiers stressants, répétitifs voire pénibles ? Ces trois qualificatifs négatifs – parmi les huit proposées – sont cités par **20 à 26 %** des répondants. Une perception qui renvoie à l'image quelque peu dégradée des conditions de travail dans le secteur. Seuls 51 % des jeunes considèrent que les conditions de travail sont bonnes dans le secteur du commerce.

On constate toutefois qu'il y a une part d'idée reçue derrière ce jugement car les jeunes qui ont déjà une expérience des métiers du commerce sont plus nombreux à avoir une vision positive des conditions de travail : ils sont 56 % contre 40 % chez ceux qui n'ont aucune expérience.

1/2

Seul un jeune sur deux estime que les conditions de travail sont bonnes dans les métiers du commerce.

Pour le négatif, ce sont parfois les horaires, le travail le week-end et parfois le monde qui peuvent être des contraintes. Les clients peuvent être aussi un peu difficiles.

Inès, 23 ans, Auvergne-Rhône-Alpes, vendeuse

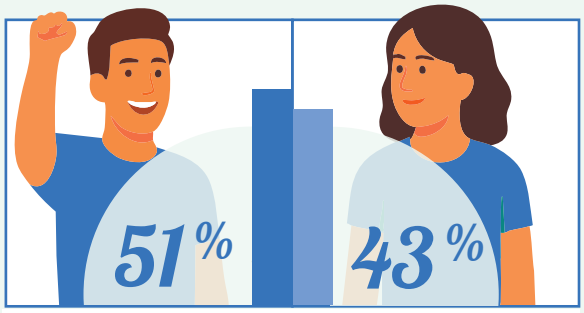
SAUTER LE PAS ?

Au-delà de leur connaissance et de l'image qu'ils se font des métiers, l'attractivité se mesure en premier lieu par l'envie de travailler dans le secteur. Sur ce plan, le commerce se montre plutôt bien armé. Et peut s'appuyer sur des vecteurs d'engagement robustes que sont l'expérience et le bouche à oreille.

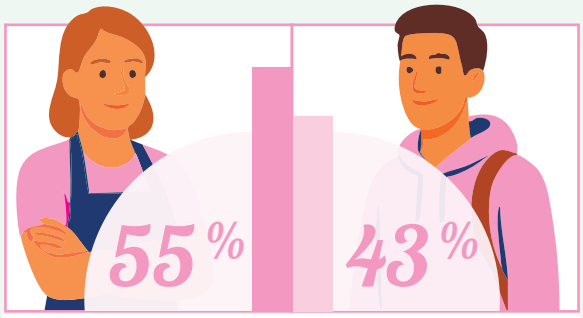
Dans le top 5 de l'attractivité

L'intérêt pour travailler dans le secteur du commerce concerne près d'un jeune sur deux (47 %) ce qui le place dans le top 5 des secteurs testés dans l'enquête. S'il se situe quelque peu en retrait par rapport à la santé ou l'humanitaire (-5 points), le secteur du commerce est largement attractif au regard de l'industrie ou de l'agriculture (+11 à +13 points).

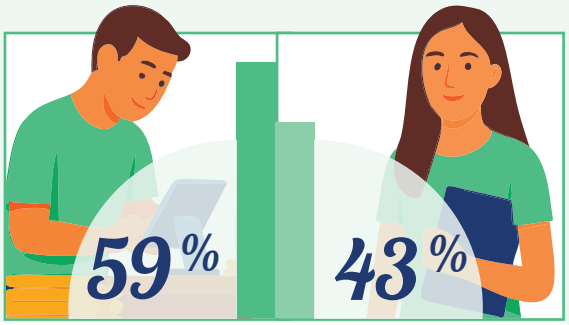
Le profil type du jeune intéressé



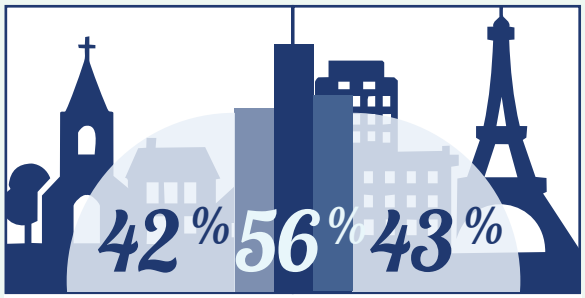
Plutôt un homme !
51 % des hommes se disent intéressés contre **43 %** des femmes.



Qui travaille déjà
55 % des actifs se disent intéressés contre **43 %** des lycéens.



A étudié en alternance : 59 % des jeunes ayant suivi une formation en alternance se disent intéressés contre 43 % des jeunes ayant seulement fait un stage.



Habite plutôt dans une ville moyenne :
56 % des jeunes habitant dans une commune de 20 000 à 100 000 habitants se disent intéressés. Contre **42 %** dans les petites villes et **43 %** dans l'agglomération parisienne.

Testé et approuvé !

Le fait d'avoir déjà pu avoir une expérience professionnelle dans le commerce renforce fortement l'intérêt des jeunes pour le secteur. C'est le cas pour ceux qui ont pu y faire un stage, une alternance ou qui y ont occupé un emploi.

Ainsi parmi les jeunes qui ont déjà une expérience dans le commerce,

- **56 % se disent intéressés pour travailler dans le secteur** (contre **28 %** chez ceux qui n'ont pas eu d'expérience).
- **27 % d'entre eux se disent même très intéressés** (contre seulement **4 %** chez les autres) !

60 %

des jeunes qui ont fait un stage ou une alternance dans le commerce se disent intéressés pour y travailler à l'avenir.

« J'ai déjà fait deux stages dans la vente et j'ai adoré. Cela m'a fait aimer le commerce. Cela m'a donné envie d'y travailler. »

Luna, 19 ans, PACA, L1 communication

81 %

des jeunes ayant déjà eu une expérience dans le secteur du commerce affirment en avoir été satisfaits.

Le stage et l'alternance sont les modalités qui déclenchent le plus l'intérêt pour travailler dans le secteur : **60 % des jeunes qui en ont fait l'expérience se disent prêts à sauter le pas.**

Cet engouement s'appuie sur la réussite des premières expériences : 81 % des jeunes ayant déjà fait un stage, une alternance ou occupé un emploi dans le secteur affirment en avoir été satisfaits. 39 % de ceux qui y ont fait un stage ou une alternance s'estiment même très satisfaits.

Le bouche à oreille, un tremplin

Pour susciter l'envie des jeunes, le secteur du commerce peut compter sur leur entourage. En effet, **69 %** d'entre eux déclarent avoir dans leur entourage – famille, amis – au moins une personne y ayant travaillé ou s'y étant formé. Et l'immense majorité de ceux-là – **87 %** – ont déjà parlé avec cette ou ces personnes de leur expérience professionnelle.

Cette information informelle constitue un levier de motivation. **64 %** des jeunes ayant discuté avec leur entourage estiment que ces retours d'expérience leur ont donné envie de travailler dans le secteur du commerce.

7/10

Sept jeunes sur dix ont dans leur entourage une personne qui a un lien avec le secteur du commerce.

ALLER À LA RENCONTRE DES ASPIRATIONS

L'attractivité du commerce tient aussi à sa capacité à comprendre et à accompagner les attentes des jeunes. Sur ce terrain, l'enquête permet de dresser des pistes d'actions pour satisfaire la curiosité des jeunes et s'appuyer sur leurs leviers de motivation.

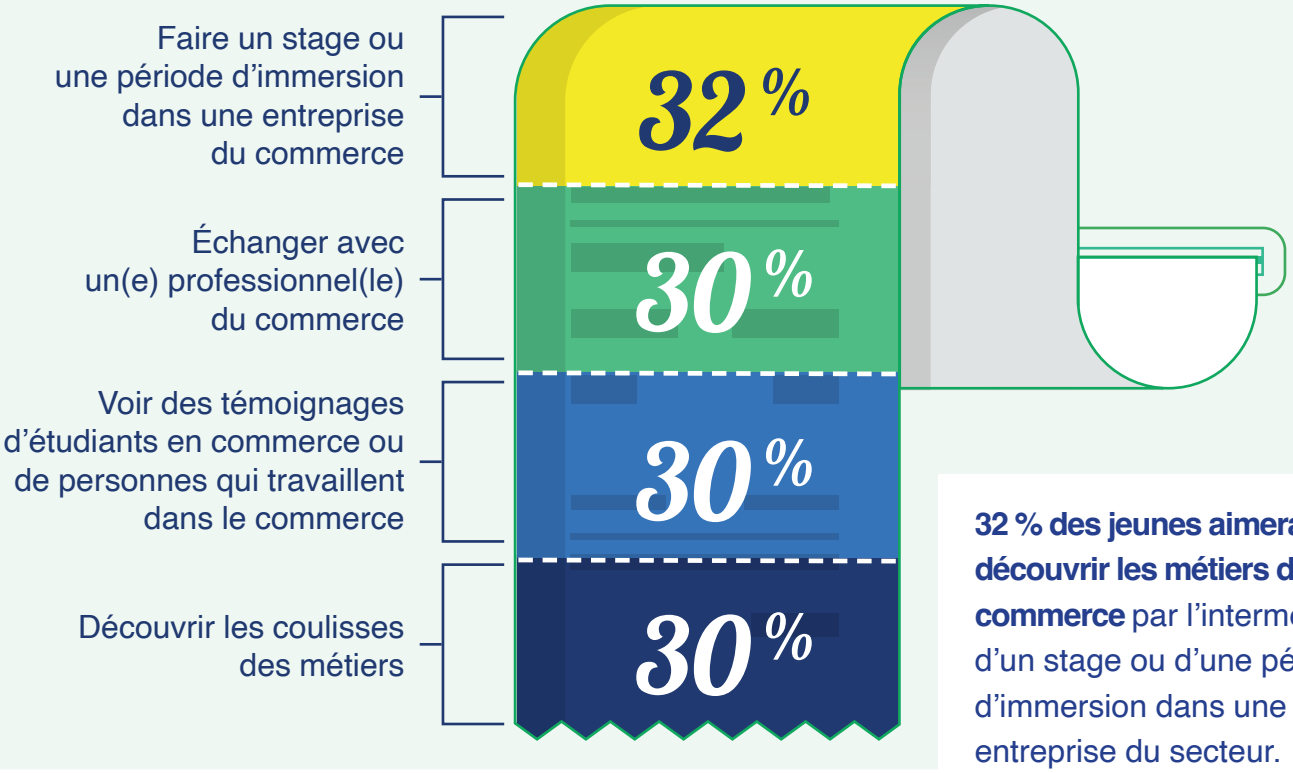
Une curiosité avérée qui ne demande qu'à être satisfaite

Les jeunes expriment clairement le souhait d'avoir plus d'information sur les métiers du commerce ! Si **70 %** d'entre eux déclarent en avoir déjà reçu dans le cadre de leurs études ou formation (proportion qui monte à trois quarts des 18-24 ans), une majorité (61 %) souhaite en savoir davantage sur les formations, les débouchés ou les parcours possibles.

Une proportion qui grimpe pour les jeunes ayant déjà été sensibilisés dans leurs études – **71 %** – ou ayant déjà eu une expérience dans le secteur – **70 %** !

Découvrir par l'expérience et la relation une envie de concret

Les principales modalités de découverte qui suscitent l'enthousiasme des jeunes



32 % des jeunes aimeraient découvrir les métiers du commerce par l'intermédiaire d'un stage ou d'une période d'immersion dans une entreprise du secteur.

> *« Sur les réseaux sociaux, il y a plein de personnes qui partagent leur expérience professionnelle et c'est intéressant pour réfléchir sur son orientation. En particulier Tik-Tok, des personnes racontent leur quotidien qui a l'air dynamique, rythmé. Cela m'a inspirée. »*
>
> **Elsa, 22 ans, Île-de-France, M1 Management**

Pour découvrir plus avant les métiers du commerce, les jeunes marquent leur préférence pour les formats concrets, reposant sur l'expérience et la relation humaine : stages en entreprise (**32 %**), échanges avec des professionnels (**30 %**), témoignages. Les approches plus abstraites ou passives — comme lire un article ou participer à un atelier — sont moins citées.

61 %

des jeunes se déclarent curieux vis-à-vis des formations aux métiers du commerce.

9/10

Près de neuf jeunes sur dix seraient prêts à participer à une activité de découverte des métiers du commerce.

Même les moins curieux se montrent quand même intéressés par l'idée de participer à une activité leur permettant d'en apprendre plus sur les métiers du commerce : seuls **11 %** des jeunes déclarent ne pas souhaiter les découvrir.

Une diversité d'attentes mais des lignes directrices affirmées

Interrogés sur leurs motivations dans le choix d'un métier, les jeunes affichent une diversité de motifs. Pour autant, une lecture attentive permet d'identifier certaines priorités qui ne peuvent être ignorées dès lors qu'on vise une plus grande attractivité.

Si le critère de la rémunération demeure le plus cité — **43 %** des jeunes interrogés le mentionnent loin devant les autres critères — le regroupement des critères en grands ensembles dessine un tableau plus nuancé.

Ainsi, **67 %** des jeunes mentionnent au moins un critère relevant de l'intérêt du métier, du sens qu'ils peuvent lui trouver. De tous les ensembles, c'est le plus cité devant ce qui relève de la reconnaissance — financière ou symbolique —, des conditions d'exercice, des parcours, ou de l'ambiance de travail.

2/3

Deux tiers des jeunes estiment que le sens et l'intérêt du métier motivent leurs choix professionnels.

> *« La vie d'équipe c'est hyper important pour moi, mais aussi les responsabilités, se sentir utile et savoir qu'on peut évoluer dans l'entreprise. »*
>
> **Agathe, 21 ans, Île-de-France, M1 école de commerce**

À quoi tient le choix d'un métier ?

5 grandes familles de motivation

55 % — **Rémunération et reconnaissance**

44 % — **Climat relationnel et bien être psychologique**

45 % — **Autonomie, évolution et dynamisme**

52 % — **Conditions de travail matérielles et pratiques**

67 % — **Intérêt, sens et apprentissage**

67 % des jeunes citent au moins un critère de motivation relevant de l'intérêt du métier, du sens qu'ils peuvent lui conférer ou de l'apprentissage qu'ils peuvent en retirer.

« Pour moi le critère le plus important c'est le salaire et ensuite de s'épanouir dans son métier. Le contact humain, pouvoir échanger, j'aime ça ! »

Luna, 19 ans, PACA, L1 communication

55 %

Seuls 55 % des jeunes estiment que les métiers du commerce offrent un bon niveau de rémunération.

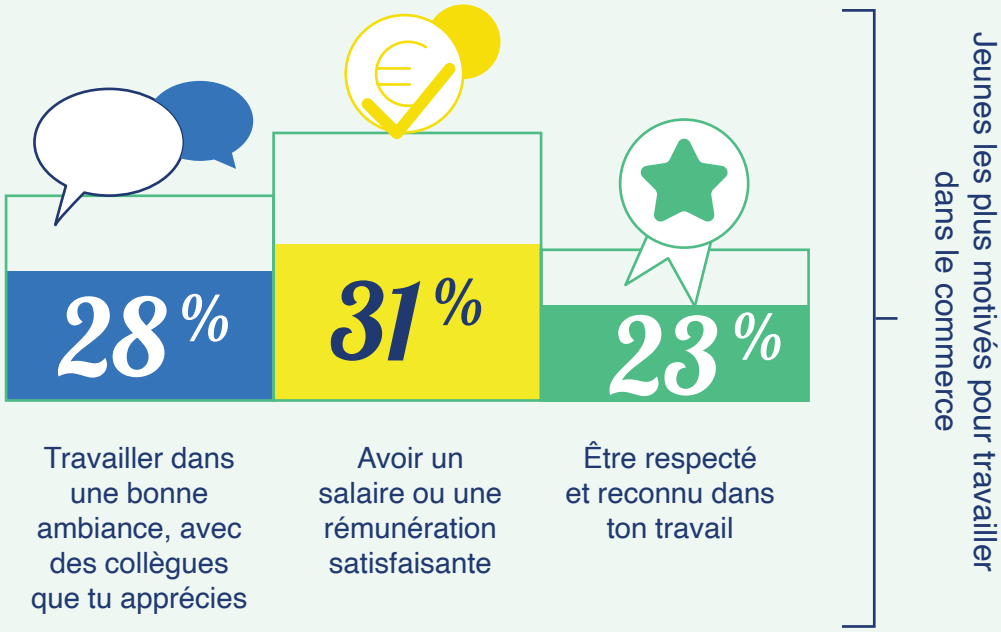
La rémunération, cheval de bataille pour l'attractivité du secteur ?

Force est de constater que les motivations des jeunes se heurtent à leur vision des métiers du commerce notamment en ce qui concerne la rémunération. Les métiers du commerce sont-ils bien payés ? Seuls **55 %** des jeunes le pensent, ce qui peut constituer un frein pour s'y diriger. D'ailleurs les jeunes les plus motivés pour travailler dans le secteur citent moins la rémunération comme critère de motivation.

Là encore, ceux qui ont une première expérience dans le secteur sont plus convaincus. **58 %** d'entre eux estiment qu'il offre un bon niveau de rémunération (contre **49 %** chez ceux qui n'ont pas cette expérience). C'est particulièrement marquant pour ceux qui sont « tout à fait d'accord » avec l'idée que les métiers du commerce sont bien payés : ils sont **24 %** chez ceux qui ont une première expérience (contre **10 %** chez les autres).

Le salaire… et après ?

Top 3 des critères de choix les plus cités



43 % des jeunes citent le fait d'avoir un salaire ou une rémunération satisfaisant comme un critère qui compte pour eux dans le choix d'un métier. Chez les jeunes très intéressés de travailler dans le secteur du commerce et de la distribution, seuls **31 %** citent ce même critère.

« Ce qui me plaît, c'est surtout le contact client, les satisfaire au mieux, j'adore ça. Le conseil personnalisé, les aider. Une journée réussie, c'est quand j'ai rendu des clients heureux, cela me fait chaud au cœur. »

Inès, 23 ans, Auvergne-Rhône-Alpes, vendeuse

Utilité et contact humain : des atouts sur lesquels capitaliser

La recherche d'intérêt et de sens peut aisément trouver un écho dans l'aspect utile des métiers du commerce (**75 %** des jeunes s'accordent là-dessus) et sur la relation humaine qui constitue un pilier de la représentation des jeunes (**77 %** d'entre eux estiment que le contact humain est au cœur des métiers du commerce).

Pour les jeunes attirés par le secteur, c'est ici l'atout numéro un : le contact humain et la relation client sont cités par la majorité des jeunes qui ont pris le temps de préciser les raisons de leur intérêt. Ils apprécient le fait de pouvoir aider, conseiller, échanger, résoudre des problèmes et créer du lien. Ce ressort relationnel constitue un puissant moteur d'engagement, bien au-delà de l'acte de vendre ou de l'intérêt pour les produits.

77 %

des jeunes estiment que le contact humain est au cœur des métiers du commerce.

Près de chez vous

Visites d'entreprises

Portes ouvertes

Démonstrations métiers

Rencontres des Métiers du Commerce

du 29 septembre au 17 octobre 2025

le commerce ça te BOUGE !

Découvrez les métiers du commerce sur lecommercecatebouge.fr