



# ENQUÊTE SUR L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DU COMMERCE AUPRÈS DES 15-24 ANS

Juin 2025

**Viavoice**  
9, rue Huysmans Paris 6<sup>e</sup>  
01 40 54 13 90  
Clotilde Combe, Directrice conseil  
Florian Moreau, Directeur d'études

## 1. NOTE TECHNIQUE

4

## 2. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

5

2.1 – Les critères pour le choix d'un métier

6

2.2 – L'image des secteurs d'Activités auprès des jeunes, et l'intérêt pour y travailler

9

2.3 – Les perceptions détaillées des métiers du commerce

16

2.4 – L'information sur les métiers du commerce

21

2.5 – L'expérience des métiers du commerce

25

2.6 – La connaissance de personnes évoluant dans le secteur du commerce

28

1.

## NOTE TECHNIQUE



# NOTE TECHNIQUE

## ENQUÊTE VIAVOICE POUR L'OPCOMMERCE ET VERS LE HAUT SUR L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DU COMMERCE

*Étude d'opinion auprès des jeunes de 15 à 24 ans*



ECHANTILLON

- Enquête réalisée en ligne du 17 au 23 juin 2025 auprès **d'un échantillon représentatif de 1000 jeunes âgés de 15 à 24 ans**, en France métropolitaine.
- Représentativité de l'échantillon assurée par la **méthode des quotas** appliquée aux critères suivants : genre, âge, activité professionnelle, région, catégorie d'agglomération



# 2.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS



# 2.1

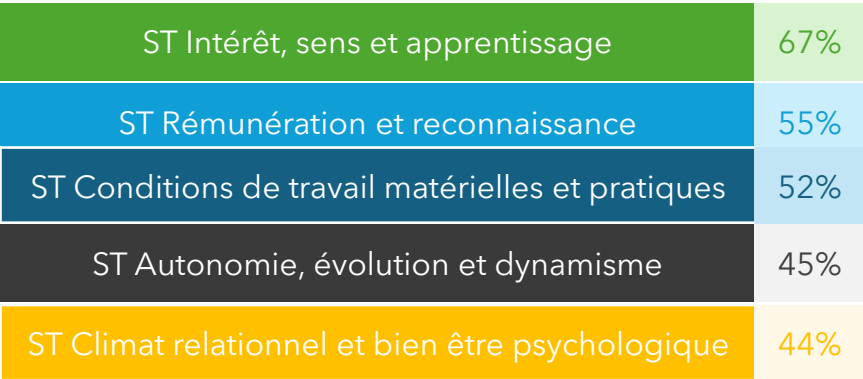
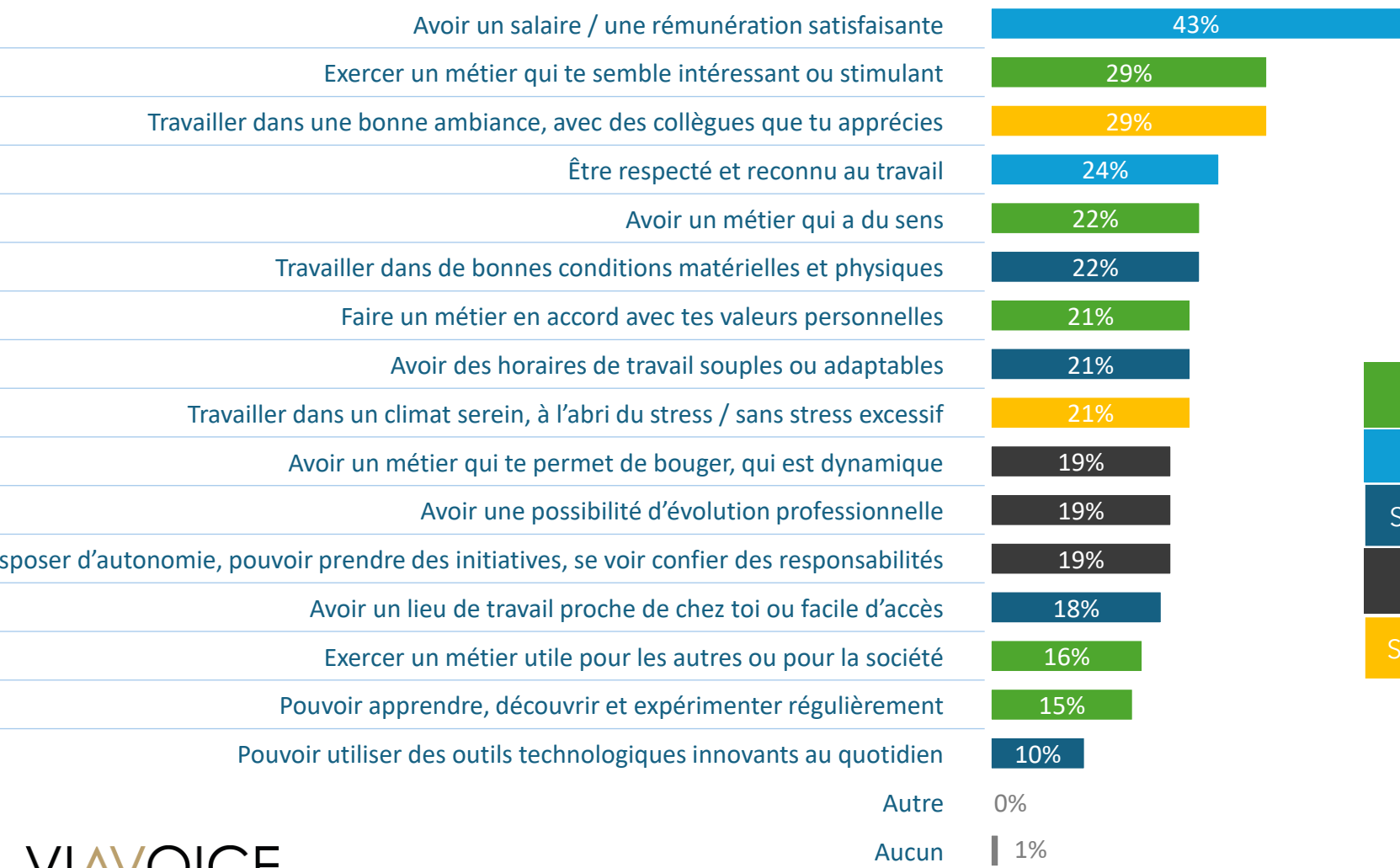
## LES CRITÈRES POUR LE CHOIX D'UN MÉTIER



Dans leur réflexion sur le choix de leur futur métier, les jeunes envisagent de nombreux critères. La rémunération arrive au premier plan, mais les dimensions recherchées vont bien au-delà : intérêt, sens et apprentissage, conditions de travail, climat relationnel et autonomie.

Quand tu réfléchis au métier que tu exerces ou que tu aimerais exercer plus tard, quels sont les critères qui comptent le plus pour toi ?

Base : ensemble (1000 personnes) – Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles.



Les hommes sont un peu plus attentifs aux dimensions d'autonomie et d'évolution, tandis que pour les femmes, le climat relationnel est un critère plus important.

Quand tu réfléchis au métier que tu exerces ou que tu aimerais exercer plus tard, quels sont les critères qui comptent le plus pour toi ?

Base : ensemble (1000 personnes) – Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles.

	Total	Sexe		Âge		Situation				Région		Expérience
		Hommes	Femmes	15-17 ans	18-24 ans	Collégien	Lycéen	Etudiant	Actif	Ile de France	Province	Ont eu une expérience dans le commerce
ST Intérêt, sens et apprentissage	67%	67%	67%	70%	66%	80%	64%	69%	66%	63%	68%	64%
ST Rémunération et reconnaissance	55%	53%	57%	60%	53%	50%	61%	56%	50%	55%	55%	53%
ST Conditions de travail matérielles et pratiques	52%	53%	52%	54%	51%	54%	52%	50%	55%	54%	52%	53%
ST Autonomie, évolution et dynamisme	45%	48%	43%	49%	43%	49%	44%	48%	45%	49%	44%	44%
ST Climat relationnel et bien être psychologique	44%	39%	49%	38%	46%	38%	38%	47%	48%	44%	44%	42%



# 2.2

L'IMAGE DES SECTEURS D'ACTIVITÉS  
AUPRÈS DES JEUNES, ET L'INTÉRÊT  
POUR Y TRAVAILLER





# La perception des métiers du commerce est positive, quel que soit le profil des jeunes interrogés.

Personnellement, as-tu une bonne ou une mauvaise image des métiers du commerce et de la distribution ?

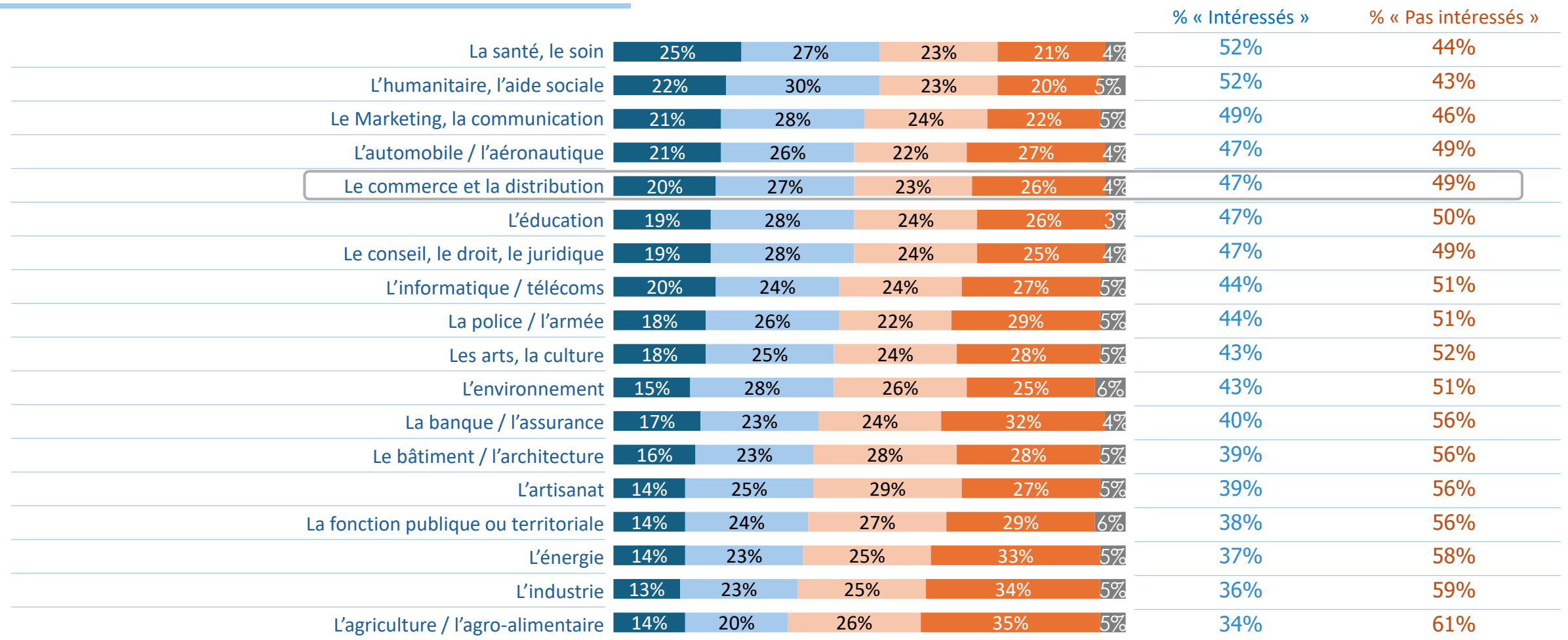
Base : ensemble (1000 personnes)

	Total	Sexe		Âge		Situation				Région		Expérience
		Hommes	Femmes	15-17 ans	18-24 ans	Collégien	Lycéen	Etudiants	Actifs	Ile de France	Province	Ont eu une expérience dans le commerce
Sous-total « Bonne image »	64%	64%	63%	62%	65%	67%	63%	62%	69%	63%	64%	67%
Sous-total « Mauvaise image »	30%	30%	30%	30%	31%	24%	29%	32%	29%	31%	30%	29%

# Près de la moitié des 15-24 ans se déclarent intéressés de travailler dans le secteur du commerce et de la distribution.

Serais-tu intéressé ou non de travailler dans les secteurs d'activité suivants ?

Base : ensemble (1000 personnes)



Les jeunes vivant en régions et les jeunes actifs sont plus nombreux à se projeter dans les métiers du commerce que les jeunes franciliens ou que les étudiants. Les 15-17 ans sont un peu moins nombreux que leurs aînés à envisager de travailler dans le commerce. Les jeunes femmes sont également un peu moins tentées que les hommes. Pour leur part, les jeunes ayant déjà une première expérience dans le secteur sont plus nombreux à envisager d’y travailler plus tard.

Serais-tu intéressé ou non de travailler dans le secteur du commerce et de la distribution ?

Base : ensemble (1000 personnes)

	Total	Sexe		Âge		Situation				Région		Expérience
		Hommes	Femmes	15-17 ans	18-24 ans	Collégien	Lycéen	Etudiants	Actifs	Île de France	Province	Ont eu une expérience dans le commerce
Sous-total « Intéressé »	47%	51%	43%	42%	49%	49%	43%	45%	55%	43%	48%	56%
Sous-total « Pas intéressé »	49%	45%	53%	55%	46%	46%	55%	51%	41%	52%	48%	41%



# Le contact humain et la relation client représentent la première raison d'attractivité du secteur auprès des jeunes qui souhaiteraient travailler dans le commerce.

Pour quelles raisons te plairait-il de travailler dans le secteur du commerce ?

Base : seraient intéressés de travailler dans le secteur du commerce (468 personnes)

Base : jeunes intéressés de travailler dans le secteur du commerce	47% de l'échantillon global
Raisons de travailler dans le commerce	Réponses en %
Le contact humain et la relations clients	40%
Le dynamisme, la polyvalence et la diversité des métiers	10%
L'intérêt pour la vente	9%
La rémunération et les avantages matériels	7%
Des expériences concluantes dans le secteur, des études dans ce domaine	6%
Une vocation personnelle, des raisons familiales	3%
L'ouverture vers l'international et les mobilités nationales	3%
Les compétences développées et la formation	2%
L'accessibilité et la facilité d'entrée	2%
Autres	6%
Ne se prononce pas	23%

« Travailler dans le secteur du commerce me plairait car le secteur offre des échanges humains riches, une grande diversité de missions et la possibilité de relever des défis tout en contribuant à la satisfaction des clients. » **Femme, 22 ans, étudiante**

« Le commerce entraîne beaucoup de relations clients, ce qui est très stimulant, avec tous les jours des situations différentes » **Femme, 18 ans, salariée**

« Cela me plairait de travailler dans le monde du commerce car il y a beaucoup de domaines différents, des activités variées. » **Homme, 21 ans, étudiant**

« Pour la multiplicité des métiers, les opportunités d'évolution de carrière, les perspectives internationales et enfin la possibilité de développer ses compétences. » **Femme, 24 ans, salariée**

« J'aime l'idée de vendre des choses et d'entretenir du lien social. » **Homme, 19 ans, étudiant**

« J'aime négocier et permettre à une clientèle d'être satisfaite de son expérience d'achat. » **Homme, 16 ans, lycéen**

« J'ai le sens du commerce, de la négociation et j'ai effectué de nombreux stages dans ce secteur me permettant de découvrir beaucoup de métiers qui m'ont plu. » **Femme, 17 ans, lycéenne**

« C'est un secteur qui est porteur, de plus, le salaire est souvent, plutôt agréable. Je pense aussi que c'est un des métiers qui ne pourra jamais se faire remplacer par l'IA ! » **Homme, 19 ans, étudiant**

# Auprès des jeunes ne souhaitant pas travailler par le secteur du commerce, les conditions de travail, les difficultés liées à la relation client mais aussi le stress sont les principales raisons invoquées.

Pour quelles raisons n'aurais-tu pas envie de travailler dans le secteur du commerce ?

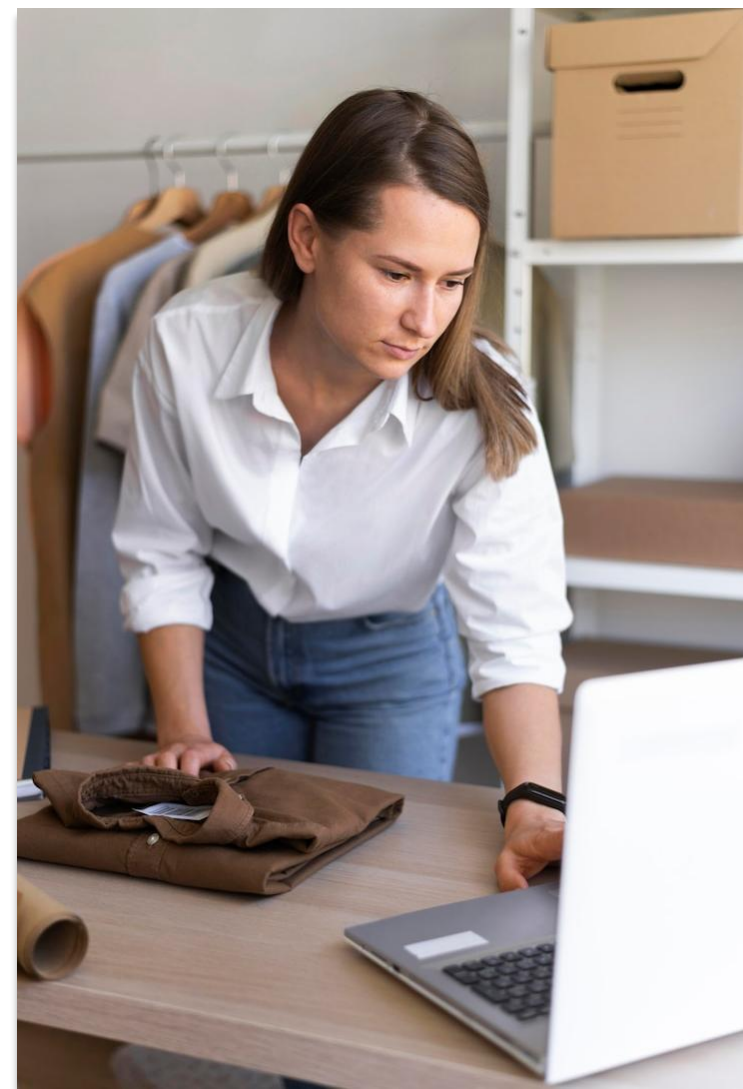
Base : ne seraient pas intéressés de travailler dans le secteur du commerce (491 personnes)

Base : jeunes qui ne sont pas intéressés de travailler dans le secteur du commerce	49% de l'échantillon global
Raisons de ne pas souhaiter travailler dans le commerce	Réponses en %
A cause des conditions de travail qui peuvent être difficiles (salaire, horaires)	15%
A cause des relations avec les clients, qui peuvent être difficiles	11%
A cause de la pression, du stress	8%
A cause de difficultés personnelles à communiquer, timidité	6%
A cause de valeurs personnelles et politiques	6%
A cause du manque de perspectives et d'un secteur saturé	3%
Autres	8%
Ne se prononce pas	48%

- « Je n'aurais pas envie de travailler dans le secteur du commerce car je trouve que la pression sur les objectifs est trop forte, les horaires souvent contraignants, et les tâches un peu répétitives. De plus, je ne suis pas très attirée par la vente et la relation client peut parfois être difficile à gérer. » **Femme, 19 ans, étudiante**
- « La pression des objectifs de vente, parfois très élevée, peut créer du stress au quotidien. Les horaires souvent contraignants, incluant les week-ends et les jours fériés, laissent peu de place à la vie personnelle. » **Homme, 23 ans, étudiant**
- « Je trouve qu'il y a un manque de respect. Une majorité de personnes estiment que tout leur est dû. Il peut être difficile de travailler au contact direct des clients. » **Homme, 23 ans, salarié**
- « Car j'ai déjà eu l'occasion d'y travailler et les clients peuvent se montrer parfois pénibles. » **Femme, 20 ans, étudiante**
- « Déjà travaillé, trop de pression surtout dans un domaine où les achats internet priment sur les achats boutique. » **Femme, 23 ans, salariée**
- « Car j'ai déjà expérimenté le travail d'employée de commerce et ça ne me correspond vraiment pas, je n'aime pas la relation client et le stress de ce genre de travail. » **Femme, 23 ans, chômage**
- « Je n'aimerais pas car je suis quelqu'un de très timide et c'est compliqué pour moi d'aller vers les gens. » **Femme, 21 ans, étudiante**
- « Ce n'est pas ce qui me motive et me plaît le plus, j'aime me sentir davantage nécessaire dans ce que je fais. » **Femme, 19 ans, étudiante**

# 2.3

## LES PERCEPTIONS DÉTAILLÉES DES MÉTIERS DU COMMERCE



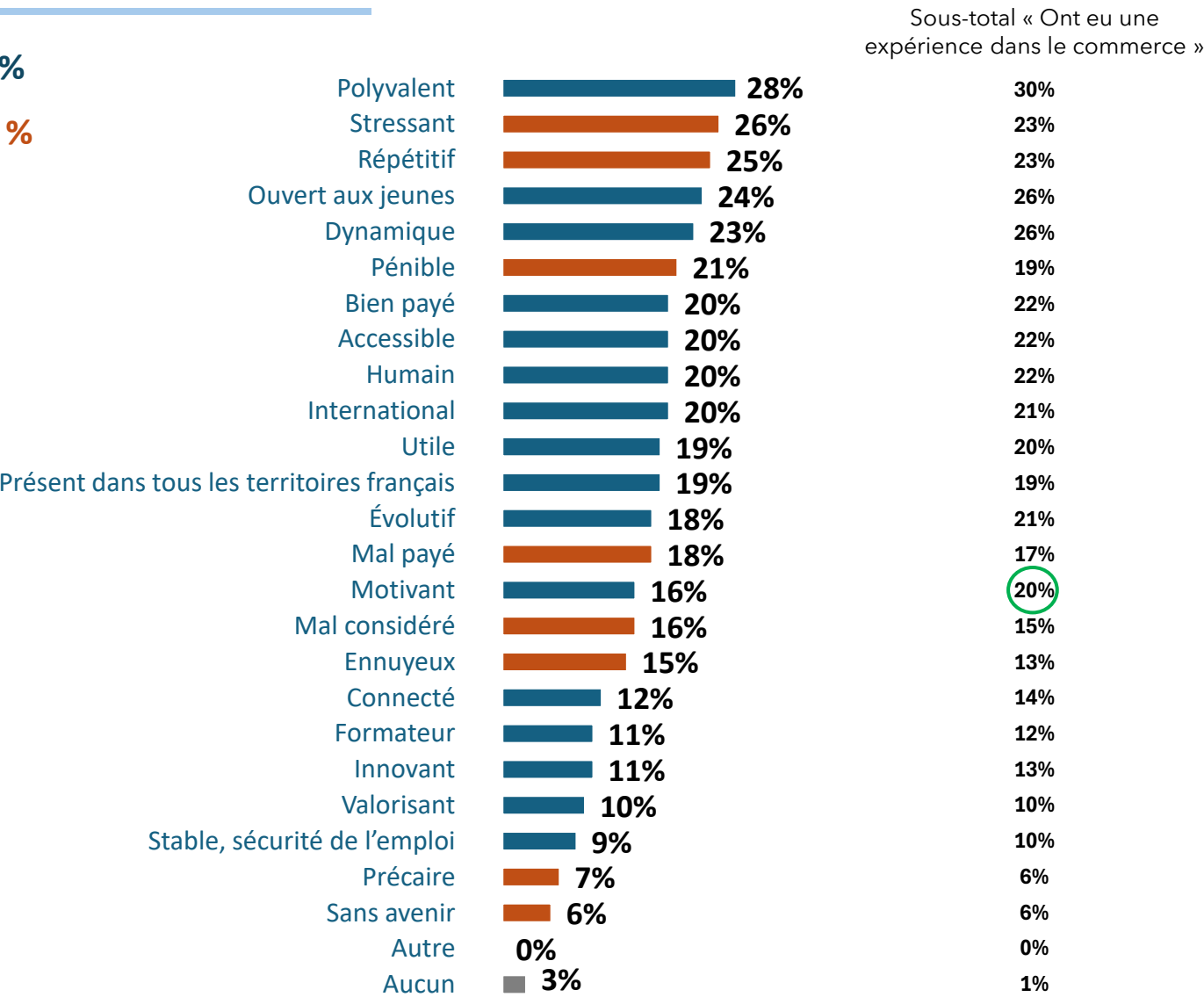
# Aux yeux des 15-24 ans, les métiers du commerce apparaissent polyvalents, ouverts aux jeunes et dynamiques, mais également générateurs de stress et d'actions répétitives.

Dans la liste suivante, quels sont les mots qui reflètent le mieux ce que tu penses des métiers du commerce ?

Base : ensemble (1000 personnes) – Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles

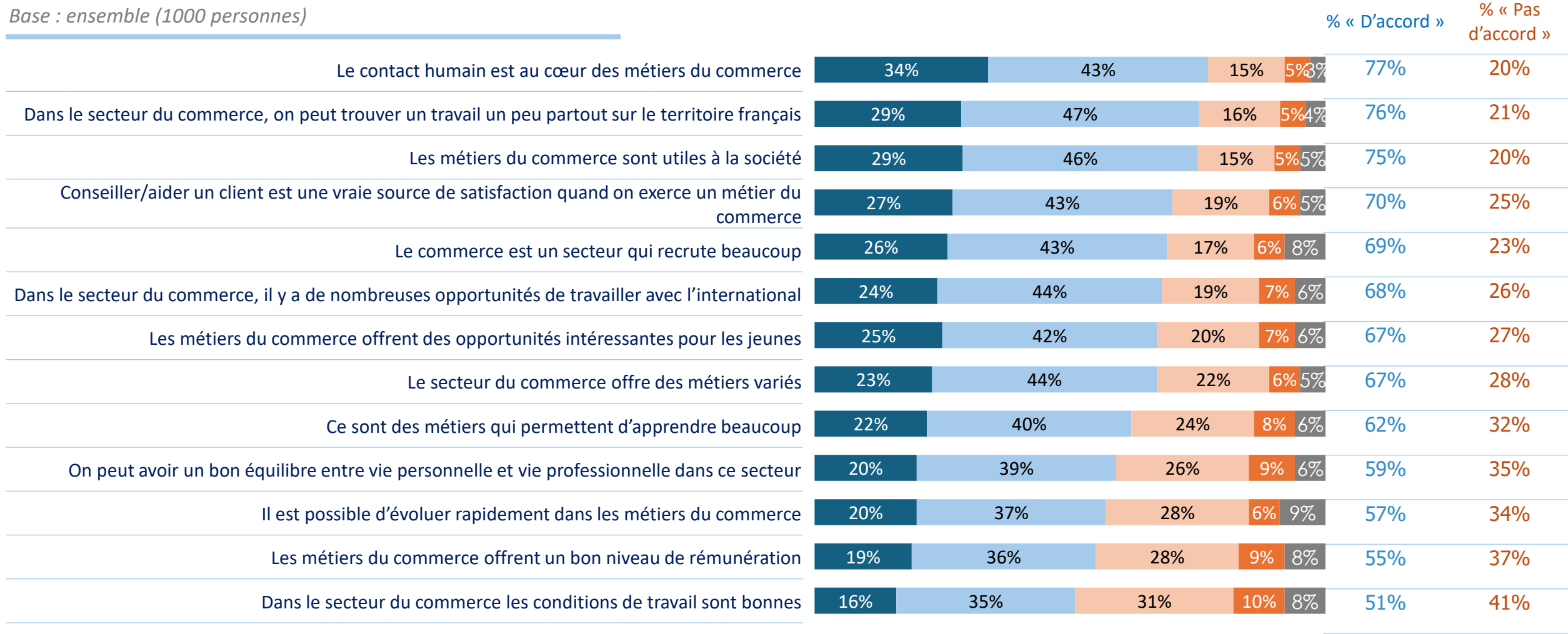
Citent au moins un mot positif : 74 %

Citent au moins un mot négatif : 57 %



Les atouts associés aux métiers du commerce sont nombreux: une large majorité des jeunes valorise le contact humain, les perspectives d’embauche partout en France et l’utilité de ces métiers. En revanche, Les possibilités d’évolution, l’équilibre vie professionnelle/personnelle ou encore les conditions de rémunération recueillent des scores plus limités.

Voici une liste d’affirmations sur le secteur du commerce. Pour chacune d’elles, merci d’indiquer si tu es d’accord ou pas d’accord ?





Les perceptions sur les conditions de travail des métiers du commerce sont plus clivées : les femmes en ont une image plus négative que les hommes, tandis que les actifs et les jeunes ayant déjà une expérience dans le commerce sont plus nombreux à en avoir une vision positive.

Voici une liste d’affirmations sur le secteur du commerce. Pour chacune d’elles, merci d’indiquer si tu es d’accord ou pas d’accord ?

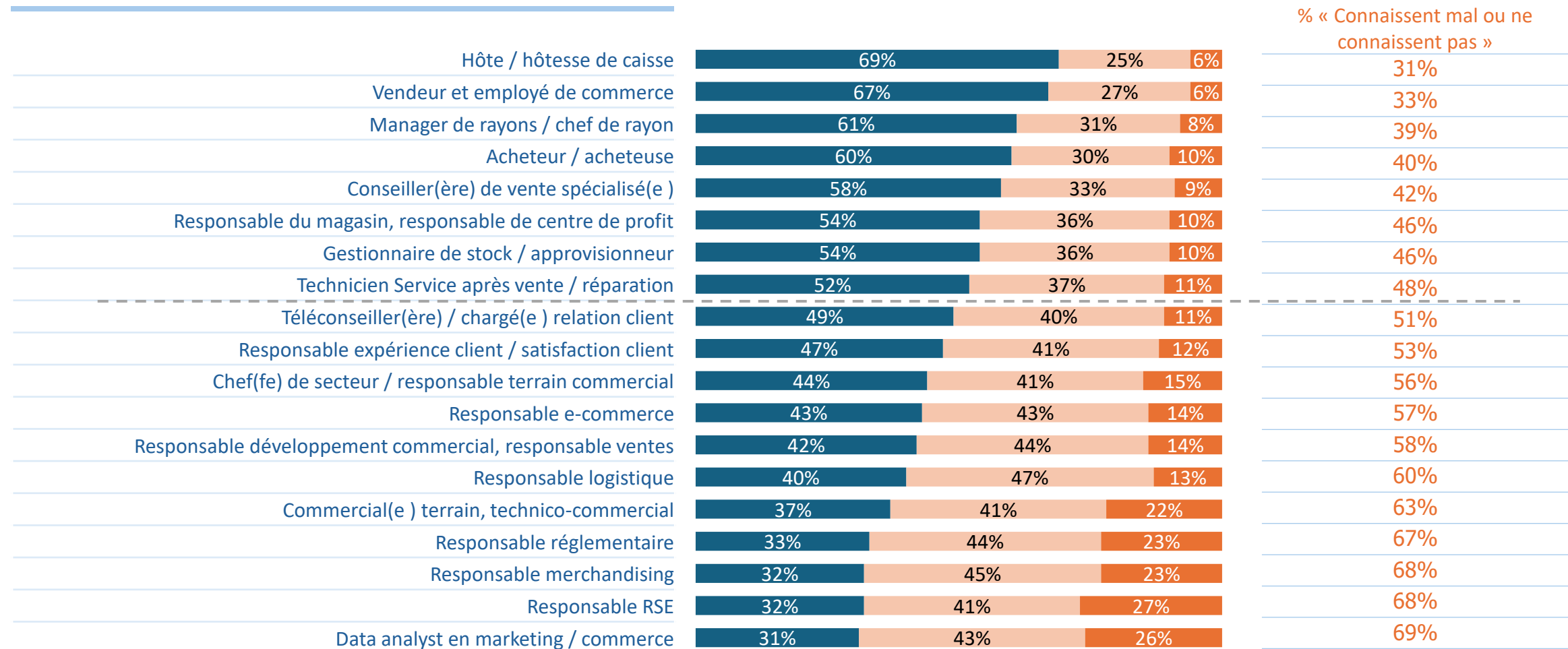
Base : ensemble (1000 personnes)

% D'accord	Total	Sexe		Âge		Situation				Région		Expérience
		Hommes	Femmes	15-17 ans	18-24 ans	Collégien	Lycéen	Etudiants	Actifs	Ile de France	Province	Ont eu une expérience dans le commerce
3 premières affirmations												
Le contact humain est au cœur des métiers du commerce	77%	77%	77%	80%	75%	79%	78%	72%	81%	76%	77%	77%
Dans le secteur du commerce, on peut trouver un travail un peu partout sur le territoire français	76%	75%	77%	80%	74%	80%	77%	71%	78%	75%	76%	75%
Les métiers du commerce sont utiles à la société	75%	73%	77%	80%	73%	77%	76%	71%	77%	76%	75%	75%
	3 dernières affirmations											
Il est possible d'évoluer rapidement dans les métiers du commerce	57%	58%	55%	53%	58%	51%	55%	58%	61%	56%	57%	60%
Les métiers du commerce offrent un bon niveau de rémunération	55%	59%	51%	51%	57%	51%	53%	58%	57%	54%	55%	58%
Dans le secteur du commerce les conditions de travail sont bonnes	51%	57%	46%	48%	53%	52%	52%	45%	57%	51%	51%	56%

# De nombreux métiers du commerce souffrent d'un manque de connaissance auprès d'une majorité de jeunes

Voici une liste de métiers dans le secteur du commerce. Indique pour chacun d'eux si tu les connais, ou non :

Base : ensemble (1000 personnes)



# 2.4

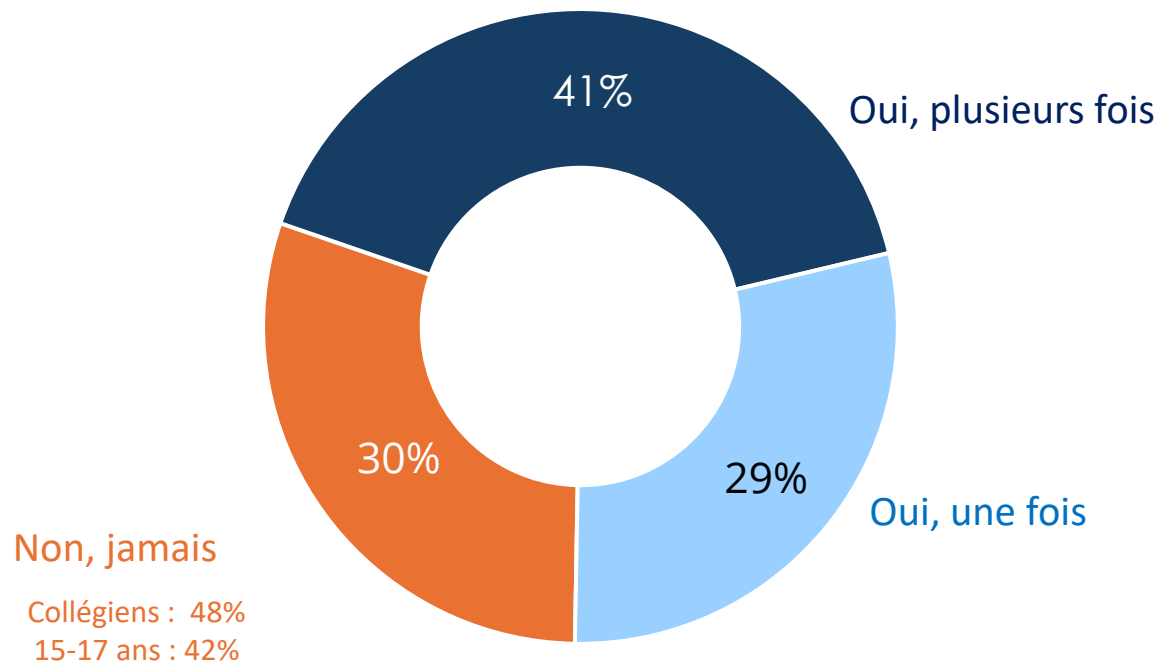
## L'INFORMATION SUR LES MÉTIERS DU COMMERCE



## 7 jeunes sur 10 ont déjà eu de l'information sur les métiers du commerce dans le cadre de leur formation.

As-tu déjà eu de l'information sur les métiers du commerce à l'école, dans le cadre de ta formation / de tes études ?

Base : ensemble (1000 personnes)



# 70 %

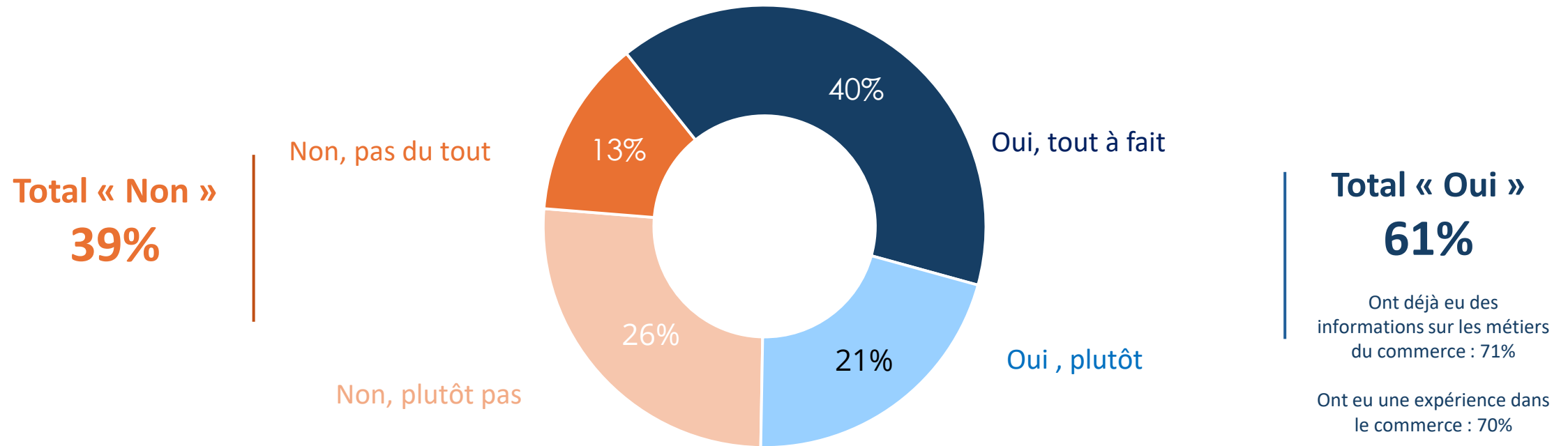
des jeunes ont déjà eu de l'information sur les métiers du commerce

Ont eu une expérience dans le commerce : 83%  
18-24 ans : 76%

## L'information déjà reçue n'apparaît cependant pas suffisante, la majorité des jeunes souhaitant avoir plus de renseignements sur les formations aux métiers du commerce.

Aimerais-tu avoir de l'information / plus d'information sur les formations aux métiers du commerce (type d'études, filières, débouchés, etc ...) ?

Base : ensemble (1000 personnes)





Les jeunes sont ouverts à de nombreuses manières de découvrir les métiers du commerce : via les stages, des échanges avec les professionnels, mais aussi des témoignages d'étudiants ou de professionnels, ou encore la découverte des coulisses des métiers.

De quelle(s) manière(s) aimerais-tu découvrir les métiers du commerce ?

Base : ensemble (1000 personnes) – Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles

Nombre moyen de réponses : 3 réponses



# 2.5

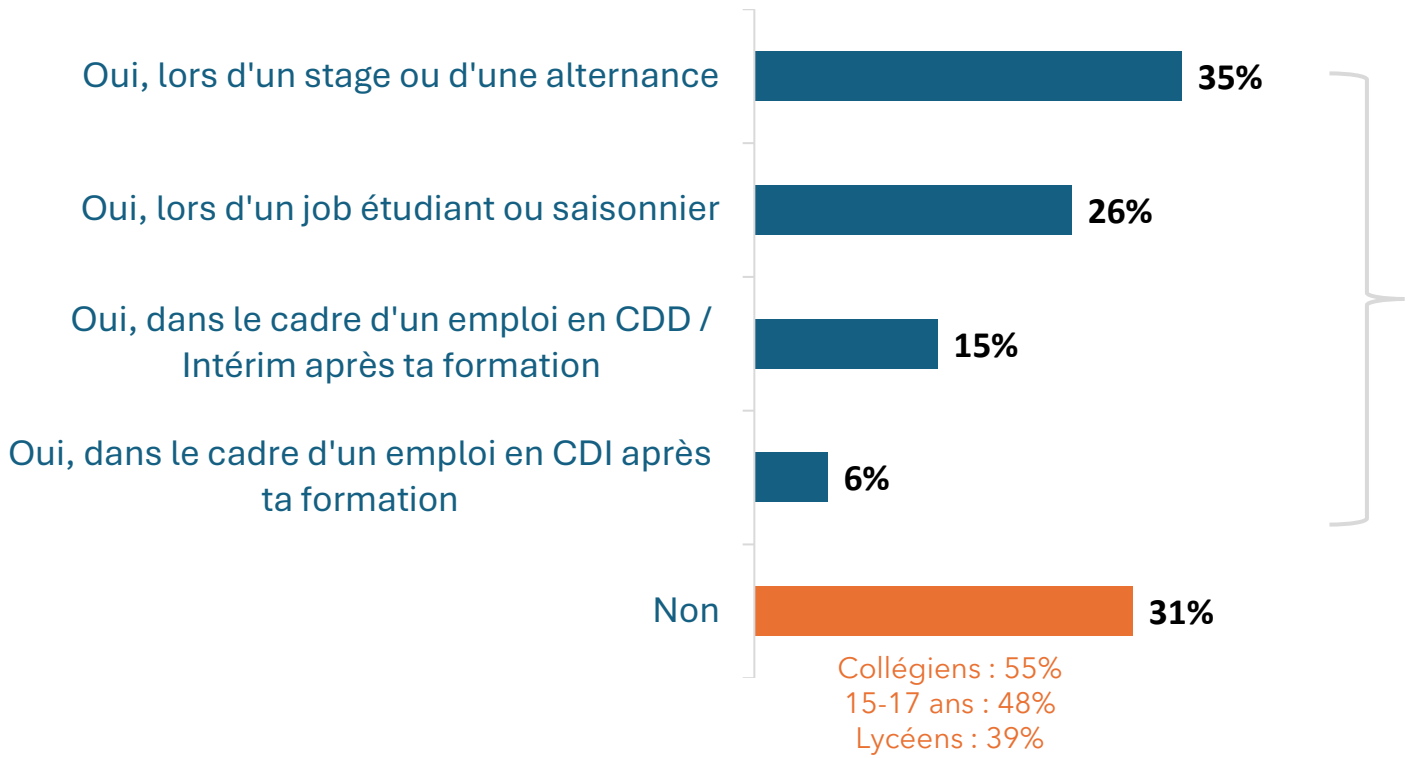
## L'EXPÉRIENCE DES MÉTIERS DU COMMERCE



# Plus de 2/3 des jeunes interviewés déclarent avoir déjà eu une expérience dans le commerce notamment lors d'un stage ou d'une alternance

As-tu déjà eu une expérience dans le secteur du commerce ?

Base : ensemble (1000 personnes) – Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles sur le « oui »



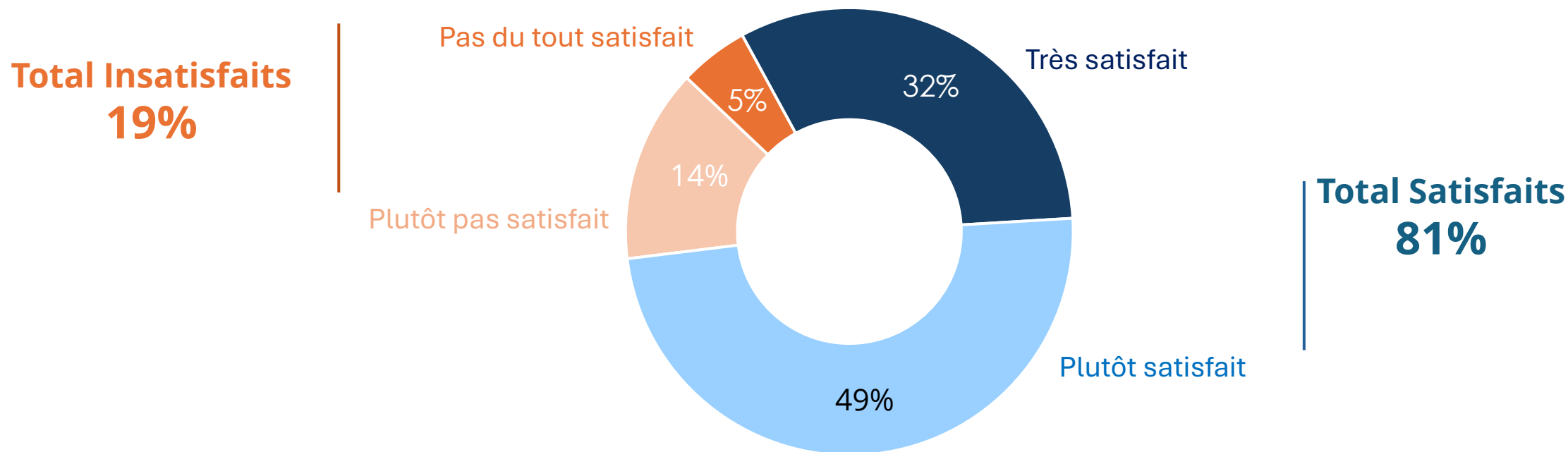
**69 %**  
des jeunes ont déjà eu au moins une expérience dans le secteur du commerce

Actifs : 81%  
18-24 ans : 76%

Une très large majorité des jeunes qui ont eu une expérience dans le commerce s'en déclarent satisfaits, et près d'1/3 d'entre eux en sont même très satisfaits.

Étais-tu satisfait ou non de cette expérience ?

Base : ont une expérience dans le commerce (686 personnes)



# 2.6

## LA CONNAISSANCE DE PERSONNES ÉVOLUANT DANS LE SECTEUR DU COMMERCE



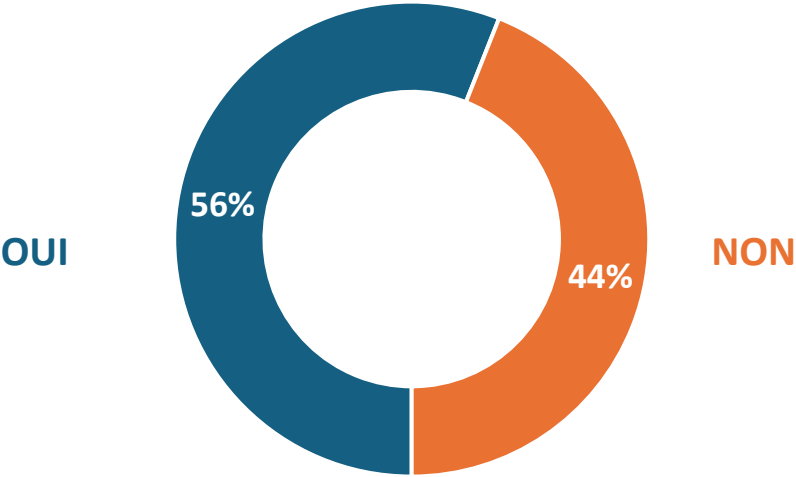


Plus d'un jeune sur deux a dans son entourage une personne travaillant dans le secteur du commerce, ou ayant fait des études dans ce domaine.

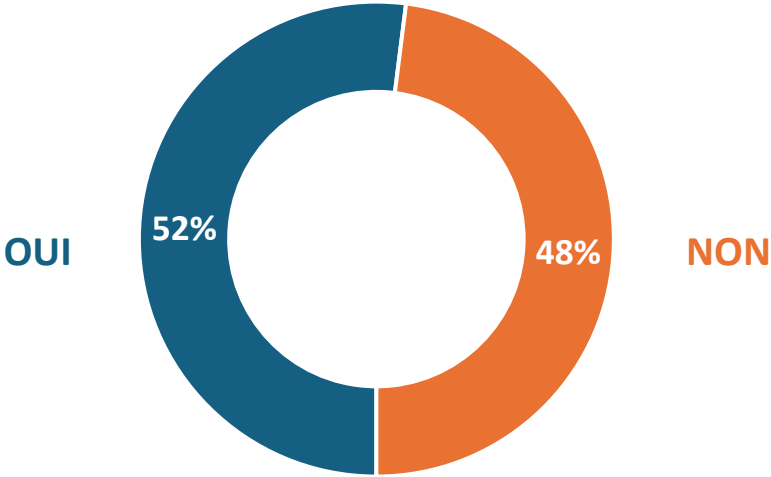
Dans ton entourage proche (famille, amis ...), as-tu une personne ... :

Base : ensemble (1000 personnes)

...Qui travaille dans le secteur du commerce ?



... Qui fait, ou a fait, des études de commerce ?

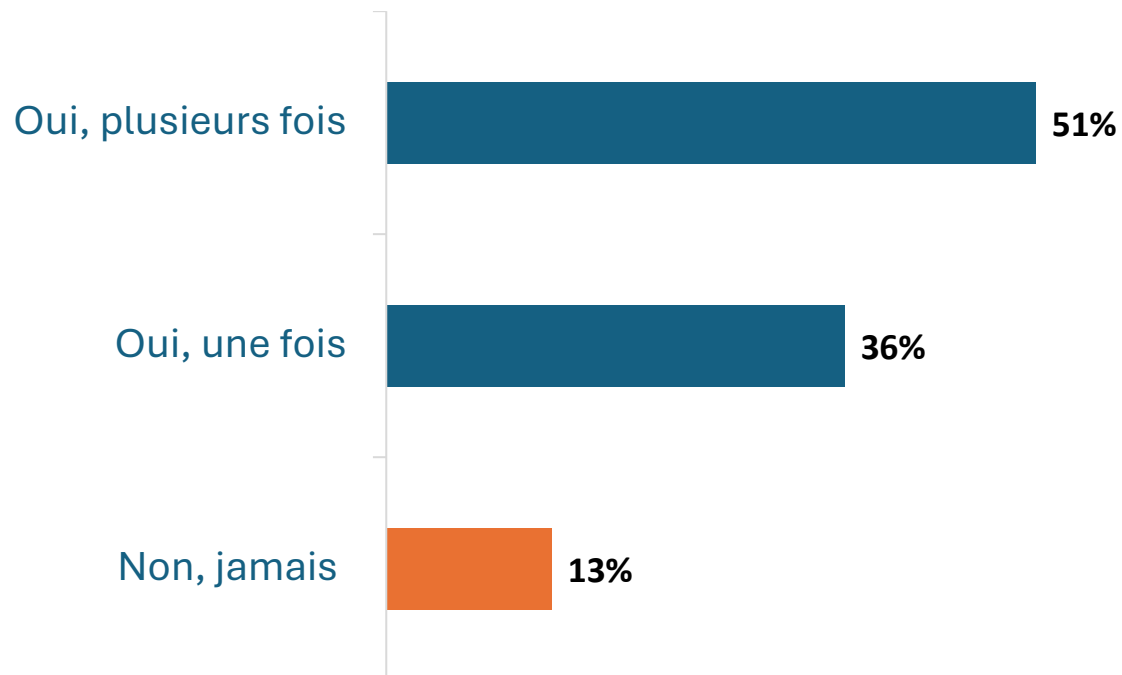


**69%** des jeunes ont une personne de leur entourage en lien avec le secteur du commerce

## 6 jeunes sur 10 ont déjà parlé du secteur du commerce avec un proche y travaillant

As-tu déjà parlé avec cette ou ces personnes de leur expérience professionnelle dans le secteur du commerce ?

*Base : ont une personne de leur entourage qui travaille ou fait des études de commerce (690 personnes)*



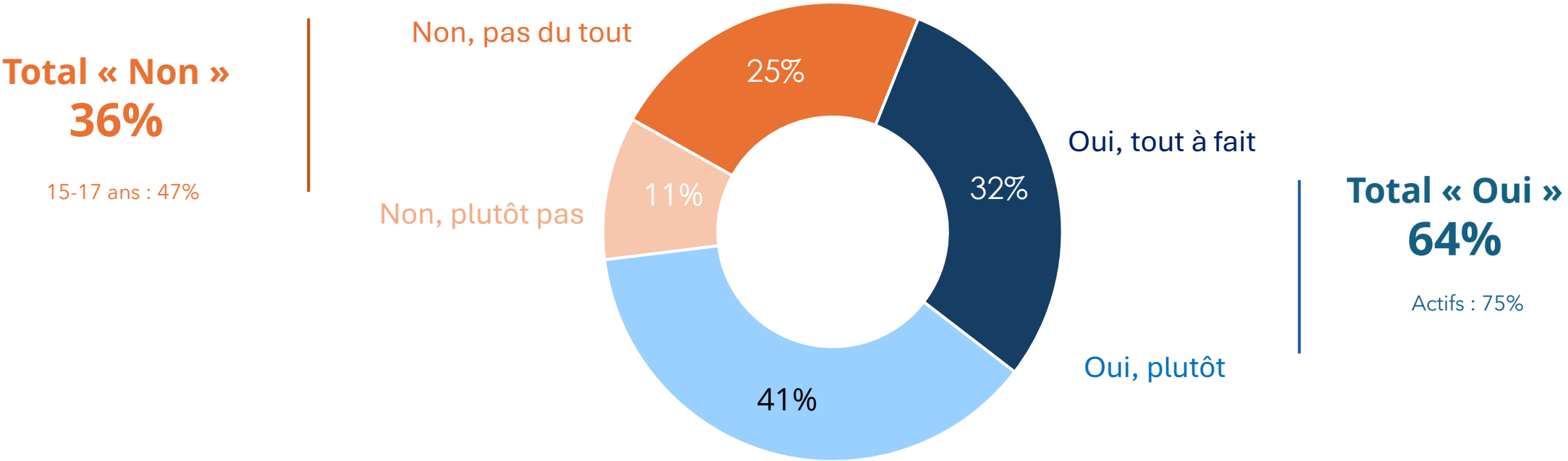
**60%**

des jeunes français de 15 à 24 ans ont déjà échangé avec un proche travaillant dans le secteur du commerce

# Les 2/3 des jeunes ayant discuté avec leur entourage estiment que les retours d'expérience de leurs proches leur ont donné envie de travailler dans le secteur du commerce

Est-ce que ces échanges t'ont donné envie de travailler dans le secteur du commerce ?

Base : ont déjà parlé du secteur du commerce avec une personne de leur entourage qui y travaille ou fait des études dans le domaine (598 personnes)



# VIAVOICE

**Études conseil stratégie  
pour l'avenir des entreprises et des institutions**

Viavoice

**[www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)**

9, rue Huysmans, 75 006 Paris.

+ 33 (0)1 40 54 13 90.

Viavoice est une SAS indépendante.

**Retrouvez toutes nos actualités :**

