



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

# LES MÉTIERS DU COMMERCE

## Sommaire

- P.2** Les secteurs du commerce : 3,2 millions de salariés dans 410 000 établissements
- P.5** Les métiers du commerce : 3 millions d'emplois
- P.14** Les compétences attendues par les employeurs dans les métiers du commerce et les canaux de recrutement privilégiés

## L'essentiel

Avec près de 3,2 millions de salariés, les secteurs du commerce et de l'artisanat commercial représentent 17,2% des emplois salariés du secteur privé non agricole. Depuis 2006, le nombre d'emplois salariés hors intérim a moins progressé dans le secteur du commerce que dans l'ensemble de l'économie (+5,1% contre +9,1% pour l'emploi total), avec néanmoins de fortes fluctuations pendant cette période en lien avec les conséquences économiques de la crise sanitaire.

Qu'ils travaillent ou non dans le secteur du commerce, 3 millions de personnes exercent un métier du commerce. Les métiers de caissiers, d'employés de libre-service et de vendeurs offrent des perspectives de recrutement pour de jeunes actifs n'ayant pas une expérience professionnelle dans ces métiers, mais le turn-over est élevé et le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi est plus difficile que dans l'ensemble des métiers. Les métiers d'attachés commerciaux, de représentants auprès de particuliers et de télévendeurs offrent des opportunités d'emploi pour des personnes ayant des spécialités de formation variées de niveau du secondaire ou de l'enseignement supérieur; le turn-over est également élevé et alimente des tensions sur le marché du travail. Les recrutements pour les emplois de professions intermédiaires travaillant dans les magasins concernent à la fois des jeunes actifs ou des travailleurs d'âge intermédiaire.

Pour les emplois de cadres commerciaux et technico-commerciaux, les employeurs recherchent plus fréquemment des personnes expérimentées dans leurs métiers. Les emplois sont occupés plus souvent par des personnes ayant des spécialités de formation dans le commerce, la gestion ou des spécialités techniques et industrielles. L'accès au statut d'indépendant dans le commerce concerne davantage des personnes en milieu ou en fin de carrière. Enfin, la mobilité entre entreprises et les tensions sont élevées pour les bouchers, boulangers et pâtisseries, les demandeurs d'emploi dans ces métiers retrouvent également plus rapidement un emploi.

La rigueur, la capacité à être autonome ou à travailler en équipe, le sens de la communication et le sens de l'organisation sont les compétences comportementales les plus recherchées. La capacité à évaluer et anticiper les besoins des clients, une meilleure connaissance des produits et la maîtrise des outils numériques sont les principales compétences à développer selon les employeurs.



**Frédéric Lainé et Olivier Rodriguez**

Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation

# LES SECTEURS DU COMMERCE : 3,2 MILLIONS DE SALARIÉS DANS 410 000 ÉTABLISSEMENTS

## UNE TRÈS FORTE CROISSANCE DES EFFECTIFS DU COMMERCE ALIMENTAIRE ET DE LA VENTE À DISTANCE

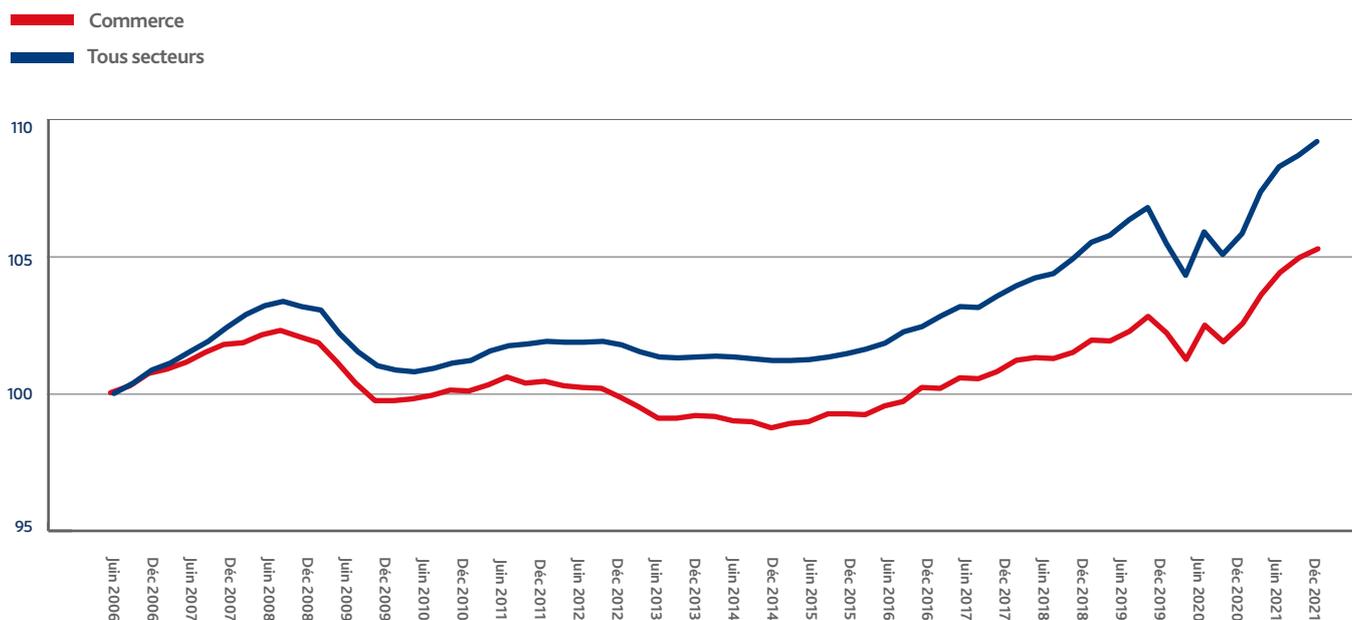
Au 31 décembre 2021, 3 210 000 salariés travaillent en France métropolitaine dans les secteurs du commerce et de l'artisanat commercial<sup>1</sup>, qui comprennent les activités du commerce de détail, du commerce de gros, du commerce d'automobiles et de motocycles et de l'artisanat commercial (boulangeries-pâtisseries et charcuteries) [voir Source et méthodes pour la définition du champ]. Ces secteurs représentent ainsi 17,2% de l'emploi salarié du secteur privé non agricole et regroupent 407 000 établissements, soit 21,6% de l'ensemble des établissements.

Depuis 2006, le nombre d'emplois salariés hors intérim a moins progressé dans le secteur du commerce que dans l'ensemble de l'économie (+5,1% contre +9,1% pour l'emploi total), tout en connaissant des fluctuations similaires liées à la crise de 2008-2009 (et de la faible croissance de l'activité au cours des années suivantes) puis à la crise sanitaire de 2020 [Cf. Graphique 1].

À ces salariés directement employés par les entreprises des secteurs du commerce s'ajoutent 78 890 salariés intérimaires<sup>2</sup> travaillant dans ces mêmes entreprises : le taux de recours à l'intérim est donc de 2,4% dans les secteurs du commerce (contre 3,2% dans l'ensemble de l'économie). Depuis 2006, le nombre d'intérimaires dans ces secteurs a augmenté de 43,7%.

Par ailleurs, 460 000 non-salariés travaillent dans les secteurs du commerce<sup>3</sup>, l'emploi y a augmenté de près de 5% entre 2013 et 2020.

### GRAPHIQUE 1 : ÉVOLUTION TRIMESTRIELLE DE L'EMPLOI SALARIÉ PRIVÉE (BASE 100 EN MARS 2006)



Source : ACOSS, estimation trimestrielle d'emploi salarié, données CVS

Les deux principaux sous-secteurs du commerce sont :

- le commerce de détail en magasin non spécialisé (23% des salariés) qui correspond aux supermarchés, hypermarchés, commerce d'alimentation générale ;
- le commerce de gros de matières premières, de biens intermédiaires, de biens d'équipement (14%).

Le commerce de détail de biens d'équipement du foyer et de biens culturels et de loisirs et le commerce de détail spécialisé, hors produits alimentaires et habillement, représentent chacun environ 10% des effectifs salariés. Les autres sous-secteurs [voir Source et méthodes pour les autres sous-groupes du champ] représentent chacun moins de 10% des effectifs.

1. Source : ACOSS. Cette statistique porte sur les salariés directement employés par les établissements des secteurs du commerce. Elle n'inclut pas les travailleurs intérimaires (employés par les établissements du travail temporaire) mis à disposition d'entreprises du secteur, ni la plupart des établissements publics, ni les particuliers employeurs.

2. Les informations sur le nombre de salariés intérimaires et les effectifs trimestriels des salariés ne concernent que le commerce, le niveau disponible n'étant pas assez fin pour y inclure l'artisanat commercial.

3. Source Enquête emploi, Insee.

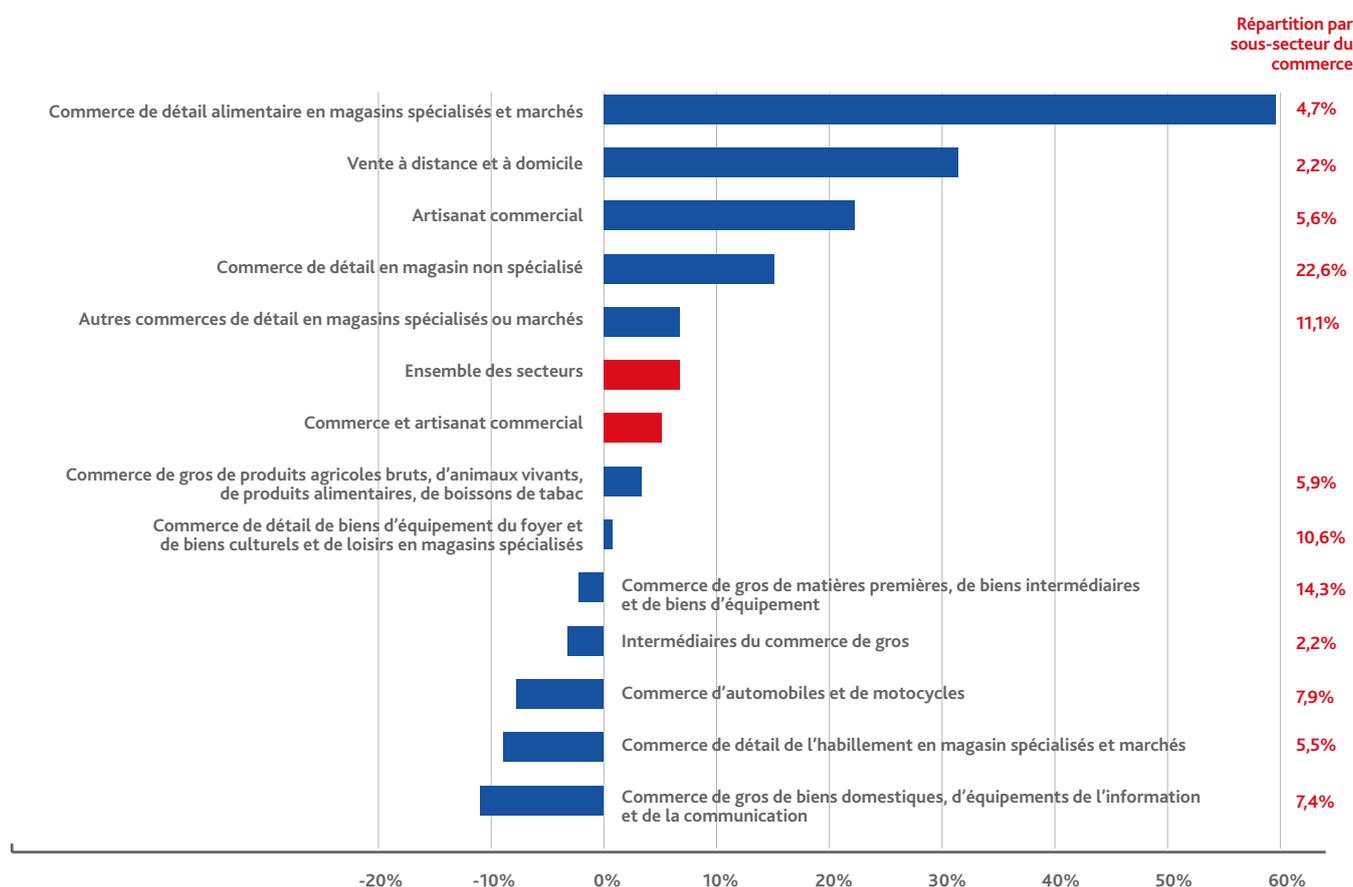
Au cours des quinze dernières années, ces sous-secteurs ont connu des évolutions contrastées [Cf. Graphique 2].

Le commerce alimentaire, que ce soit dans le commerce de gros, de détail ou l'artisanat commercial connaît une évolution fortement positive avec notamment +59,7% d'effectifs salariés en quinze ans pour le commerce de détail alimentaire en magasins spécialisés et marchés et +22,3% pour l'artisanat commercial. Le commerce de détail non spécialisé (grandes et moyennes surfaces, commerce d'alimentation générale) s'est également développé (+15,0%).

De même, sous l'effet de la progression du commerce en ligne [Cf. En savoir plus, Arion & al., 2022], les effectifs salariés dans la vente à distance et à domicile se sont fortement accrus. Cette tendance s'est faite au détriment du commerce de détail de l'habillement qui après des années d'augmentation de ses effectifs salariés entre 2006 et 2013, a été affecté dans un premier temps par ce développement de la vente à distance (diminution des effectifs entre 2014 à 2019 de 11,4%), puis par la crise sanitaire (baisse de 9,5% des effectifs salariés entre 2019 et 2021).

Les effectifs dans le secteur du commerce de gros ont également diminué de 3,8% sur la période, baisse beaucoup plus marquée (-11,4%) pour le commerce de gros de biens domestiques, d'équipements de l'information et de la communication. Cette évolution de l'emploi salarié dans le secteur du commerce de gros pourrait s'expliquer par l'importance des gains de productivité permis notamment par la concentration des activités et l'automatisation des processus logistiques [Cf. En savoir plus, Credoc 2014]. Le secteur est également concurrencé par les distributeurs de détail (centrales d'achats) et les plateformes numériques [Cf. En savoir plus, Direction Générales des Entreprises, 2018]. Les effectifs dans le commerce d'automobile et de motocycle ont également diminué (-8,2%).

**GRAPHIQUE 2 :**  
**ÉVOLUTION ENTRE 2006 ET 2021 DE L'EMPLOI SALARIÉ PRIVÉ PAR SOUS-SECTEUR DU COMMERCE ET RÉPARTITION DES SOUS-SECTEURS EN 2021**



Guide de lecture : L'évolution de l'emploi salarié du Commerce de détail alimentaire en magasins spécialisés et marchés entre 2006 et 2021 est de +59,7%. Ce sous-secteur représente 4,7% du secteur du commerce en 2021.

Source : ACOSS, dénombrements annuels des établissements employeurs et des effectifs salariés

## UN RECOURS RELATIVEMENT IMPORTANT AUX CDD DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL, ET À L'APPRENTISSAGE DANS L'ARTISANAT COMMERCIAL

Comme l'ensemble des secteurs du tertiaire, les secteurs du commerce recourent de façon peu importante à l'emploi intérimaire (cf. *supra*).

Hors intérim, la part des contrats à durée indéterminée est la même que dans l'ensemble des autres secteurs (87,2% contre 87,3%) et le recours aux apprentis et contrat de professionnalisation est légèrement supérieur (4,9% contre 3,6%). Dans le commerce de gros, le recours aux CDI est prépondérant (93,0%), alors que le commerce de détail se distingue par un recours aux CDD élevé (10,5%) et l'artisanat commercial par un recours aux apprentis beaucoup plus important (17,0%).

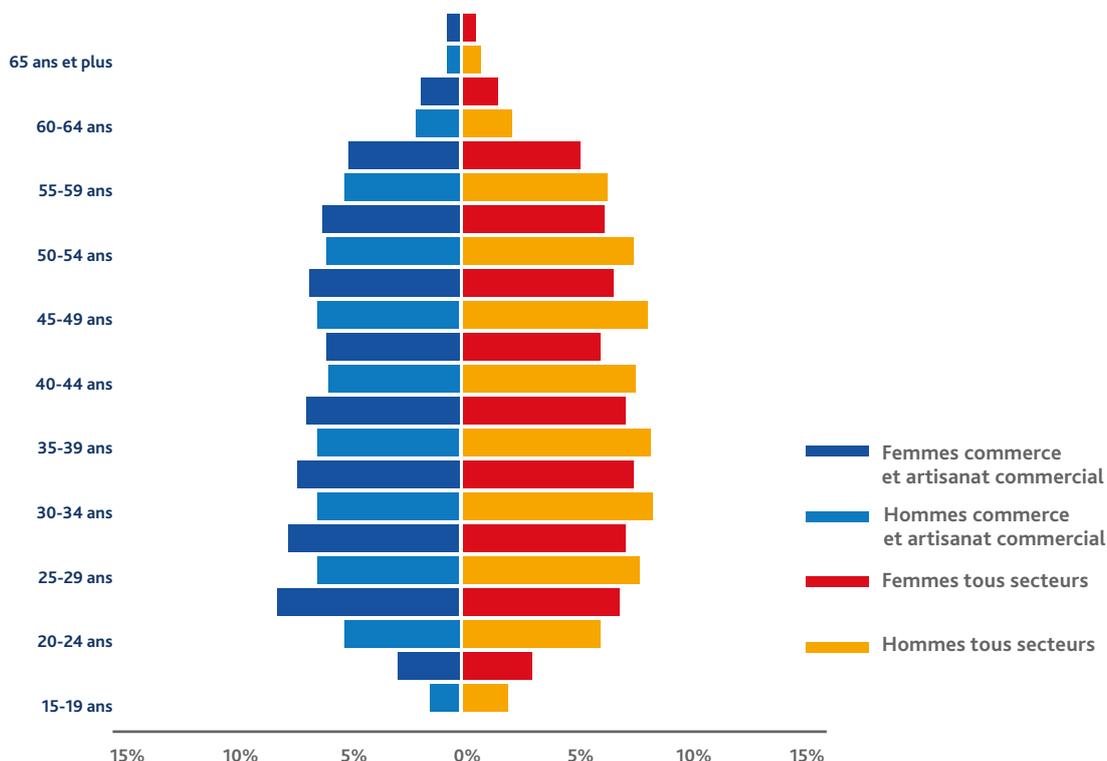
En 2021, si la majorité des emplois sont en CDI, 68,4% des embauches<sup>4</sup> dans les secteurs du commerce sont des CDD, cette part est moins élevée que celle observée pour l'ensemble des secteurs (81,5%). De plus, les CDD du secteur du commerce ont une durée moyenne plus longue que dans l'ensemble de l'économie : 28,4% ont une durée de plus d'un mois, contre 19,1% pour l'emploi total.

## AUTANT D'HOMMES QUE DE FEMMES DANS L'ENSEMBLE DES SECTEURS DU COMMERCE, MAIS DES ÉCARTS SELON LES SPÉCIALITÉS COMMERCIALES

La moitié des salariés des secteurs du commerce sont des hommes (50,1% contre 56,2% pour l'ensemble de l'emploi salarié marchand non agricole). Cependant, il existe des spécificités par sous-secteurs : les hommes représentent quatre salariés sur cinq dans le commerce d'automobiles et de motocycles (79,5%), près des deux-tiers dans le commerce de gros (64,1%), mais seulement 38,5% dans le commerce de détail, et plus spécifiquement un salarié sur cinq (20,1%) dans le commerce de détail de l'habillement.

Les salariés du commerce se répartissent principalement sur les tranches d'âge intermédiaire [Cf. Graphique 3] mais comptent un peu plus de jeunes que l'ensemble des secteurs (17,9% de moins de 25 ans contre 12,5%), de sorte que l'âge moyen des salariés est moins élevé que celui de l'ensemble des secteurs (38,1 ans contre 39,9 ans). Les salariés sont plus âgés dans le commerce de gros que dans le commerce de détail (respectivement 41,4 ans et 36,8 ans) et sont en revanche plus jeunes dans l'artisanat commercial (33,6 ans).

**GRAPHIQUE 3 :**  
**PYRAMIDE DES ÂGES DE L'EMPLOI SALARIÉ AU 31 DÉCEMBRE 2019 (EN %)**



Source : DADS, Acooss, calculs Pôle emploi - France métropolitaine

4. Source : Acooss, Déclarations préalables à l'embauche, qui ne comprennent pas l'intérim, cf. Sources et méthodes.

## PLUS DE DEUX-TIERS DES SALARIÉS TRAVAILLENT DANS DES ÉTABLISSEMENTS DE MOINS DE 50 SALARIÉS

Par rapport à l'ensemble de l'emploi salarié privé, les salariés du commerce travaillent plus fréquemment dans des établissements de petite ou de moyenne taille : 66,9% travaillent dans des établissements de moins de 50 salariés contre 52,0% pour l'ensemble des secteurs. Inversement, ils sont moins présents dans les établissements de plus de 250 salariés avec seulement 10,5% des salariés contre 19,3% pour l'ensemble des secteurs.

## UN EMPLOI RÉGIONAL RÉPARTI DE MANIÈRE ASSEZ HOMOGENE

La part du commerce dans l'emploi salarié régional varie peu pour les régions continentales : entre 15,1% pour l'Île-de-France et 19,1% pour Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cette part atteint 24,0% pour la Corse et 19,2% pour les DOM.

## LES MÉTIERS DU COMMERCE : 3 MILLIONS D'EMPLOIS

Les résultats précédents portaient sur les salariés travaillant dans des établissements du secteur du commerce, qu'ils exercent eux-mêmes un métier du commerce ou un autre métier (logistique, fonctions commerciales ou administratives...). Dans ce qui suit, nous nous intéressons aux personnes qui exercent un métier du commerce, y compris les métiers de bouche (boulangers-pâtisseries, bouchers, charcutiers), que ce soit dans des entreprises du secteur du commerce ou non. En France, sur la période 2016-2020, en moyenne 3 millions de personnes exercent un métier du commerce, dont 13% de non-salariés et 70% dans le secteur du commerce<sup>5</sup> [Cf. Tableau 1]. Un dixième des effectifs travaille dans l'industrie, le reste est disséminé dans l'ensemble des autres secteurs.

Entre juillet 2021 et juin 2022, 1,4 millions d'offres d'emploi pour des métiers du commerce ont été diffusées par Pôle emploi. Elles représentent au niveau national 11,6% des offres diffusées, avec un maximum pour les régions de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Réunion et de la Corse. Parmi ces offres, 79% sont des offres durables, c'est-à-dire des CDI ou des CDD de plus de 6 mois (contre 66% dans l'ensemble des métiers).

En 2020, avec la crise sanitaire et ses conséquences économiques, le nombre d'offres collectées par Pôle emploi pour les métiers du commerce a fortement diminué (-40% par rapport à 2019 contre -30% pour l'ensemble des offres). Depuis l'allègement puis la levée des contraintes sanitaires le nombre d'offres est en augmentation par rapport à 2020, mais la dynamique est moins forte que pour l'ensemble du marché du travail. Le nombre d'offres collectées dans les métiers du commerce au premier semestre 2022 atteint le même niveau que celui du premier semestre 2019 alors qu'il a augmenté pour l'ensemble des offres. On constate une baisse des offres collectées pour les métiers d'employés de libre-service, de vendeurs en habillement, de représentants auprès des particuliers, d'animation de vente et de management dans les magasins. En revanche, le nombre d'offres augmente entre les premiers semestres 2019 et 2022 pour les autres vendeurs, les caissiers, les métiers de bouche et les autres fonctions commerciales dans l'entreprise (marketing, achats...).

Les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans les métiers du commerce représentent 12,9% de l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits en fin de mois en catégories ABC en juin 2022. Parmi ces demandeurs, plus de la moitié recherchent un emploi dans quatre métiers : dans la vente en habillement et accessoires de la personne (17,1%), dans la mise en rayon libre-service (17,0%), dans le personnel de caisse (9,8%) et dans la vente en alimentation (7,9%). La proportion de demandeurs d'emploi en activité réduite est plus faible que celle de l'ensemble des demandeurs (34,1% contre 43,9% en juin 2022).

## LES EMPLOYÉS DE LIBRE-SERVICE, LES CAISSIERS, LES VENDEURS EN PRODUITS ALIMENTAIRES OU GÉNÉRALISTES : DES MÉTIERS QUI OFFRENT DES POSSIBILITÉS DE RECRUTEMENT POUR LES PERSONNES PEU DIPLÔMÉES, AVEC UN TURN-OVER ÉLEVÉ

Les employés de libre-service, les caissiers, les vendeurs alimentaires et les vendeurs généralistes travaillent pour la plupart d'entre eux dans le secteur du commerce [Cf. Tableau 1]. Les jeunes actifs<sup>6</sup> sont surreprésentés chez les employés de libre-service, les caissiers et les vendeurs généralistes ayant terminé leurs études et nouvellement recrutés (ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans). Les vendeurs en produits alimentaires comptent davantage de personnes d'âge intermédiaire ou âgées d'au moins 50 ans. Les femmes sont majoritaires chez les caissiers, vendeurs de produits alimentaires et vendeurs généralistes et représentent la moitié des effectifs d'employés de libre-service [Cf. Tableau 2].

5. À l'inverse, 41% des personnes travaillant dans le secteur du commerce exercent un autre métier que ceux du commerce, il s'agit notamment de métiers du transport et de la logistique, de la gestion-administration des entreprises et de la maintenance.

6. C'est-à-dire les personnes ayant terminé leurs études depuis au plus 10 ans.

**TABLEAU 1 :**  
**LES PERSONNES EN EMPLOI DANS LES MÉTIERS D'EMPLOYÉS DE COMMERCE**  
**ET LES MÉTIERS DE BOUCHE (EN %)**

Métiers	Nombre d'emplois	Part travaillant dans le secteur du commerce	Non salariés	Moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise	Ancienneté dans l'entreprise entre 1 et 4 ans	Lien formation-emploi pour les jeunes actifs	Lien formation-emploi pour les individus expérimentés
Employés de libre service	110 000	86	0	25	25	--	--
Caissiers	202 000	91	0	25	27	-	+
Vendeurs en produits alimentaires	189 000	84	3	31	34	-	0
Vendeurs généralistes	189 000	90	0	22	29	-	0
Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage	124 000	90	0	23	30	0	-
Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels	251 000	95	0	29	33	0	0
Vendeurs en gros de matériel et équipements	52 000	65	0	18	31	0	+
Télévendeurs	62 000	14	0	34	38	-	-
Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors industries agro-alimentaires)	42 000	76	22	52	48	0	nd
Bouchers	52 000	95	22	22	36	++	++
Charcutiers, traiteurs	13 000	85	36	18	35	nd	++
Boulangers, pâtisseries	97 000	93	30	23	35	++	++
Ensemble des métiers du commerce	3 037 000	70	13	21	30		
Ensemble des métiers		14	12	16	24		

Guide de lecture : 86% des employés de libre-service travaillent dans le secteur du commerce.

Le lien formation-emploi traduit la relation entre spécialité de formation et métier. Lorsque les personnes qui exercent le métier ont des spécialités de formation spécifiques ou très concentrées sur quelques spécialités ce lien est très fort (valeur ++) ou fort (+). Dans le cas contraire le lien est faible (valeur -) ou très faible (valeur --), cf. Encadré Sources et méthodes.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.

Champ : Ensemble de la France, hors Mayotte.

Source : Insee, Enquête Emploi, années 2016-2020 pour les indicateurs relatifs à l'emploi, années 2008-2018 pour les indicateurs portant sur le lien formation-emploi ; Calculs : Pôle emploi.

Ces métiers sont davantage ouverts aux non diplômés que l'ensemble des métiers mais les diplômés du secondaire sont majoritaires. Les diplômés du supérieur représentent de 15% à 25% des personnes recrutées et sont pour la plupart des Bac+2 ou Bac+3. Les personnes en emploi ont des spécialités de formation diverses [Cf. Tableau 1], même si la première d'entre elles est la spécialité du commerce. En outre, les employeurs exigent peu d'expérience professionnelle préalable dans le métier<sup>7</sup>. Enfin, par rapport à l'ensemble des emplois, les recrutements concernent davantage des personnes passées par le chômage.

À l'exception des caissiers, les offres d'emploi déposées à Pôle emploi sont plus souvent durables (contrat de plus de 6 mois) que pour l'ensemble des offres. Dans ces quatre métiers, les embauches ont une dimension saisonnière (quatre intentions d'embauche sur dix selon l'enquête BMO 2022) et le turn-over est assez élevé : la proportion d'individus ayant une ancienneté dans l'entreprise inférieure à un an est en effet supérieure à celle de l'ensemble des salariés [Cf. Tableau 1].

Les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans ces métiers sont plus jeunes que l'ensemble des demandeurs [Cf. Tableau 3]. Du fait d'un nombre élevé de demandeurs d'emploi par rapport au nombre d'emplois salariés disponibles, les niveaux de tension sur le marché du travail sont faibles [Cf. Graphique 4]. Les demandeurs à la recherche d'un emploi de caissier ou d'employé de libre-service retrouvent moins rapidement un emploi que l'ensemble des demandeurs d'emploi ; pour les demandeurs à la recherche d'un emploi de vendeur de produits alimentaires, le taux de retour l'emploi est proche de la moyenne générale.

## LES VENDEURS EN HABILLEMENT ET ARTICLES DE LOISIR OU EN BIENS D'ÉQUIPEMENT DU FOYER : UNE SURREPRÉSENTATION DES JEUNES ET PEU D'EXIGENCES EN TERMES D'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE DANS LE MÉTIER

Les vendeurs en habillement et articles de loisir ou en biens d'équipement du foyer sont un peu plus diplômés que les employés de commerce précédemment examinés (employés de libre-service, caissiers, vendeurs généralistes ou en produits alimentaires) et ont des diplômes plus spécifiques. La majorité de ces vendeurs récemment recrutés est titulaire d'un diplôme du secondaire, mais 30% sont diplômés du supérieur (ils représentent même plus de la moitié des effectifs nouvellement recrutés chez les vendeurs en biens culturels). Les spécialités de formation des salariés relèvent en premier lieu du commerce mais comprennent aussi des spécialités de formation en prise avec les types de produits vendus : coiffure-esthétique pour les vendeurs en

7. Cette information n'est pas disponible pour les vendeurs généralistes, cf. Sources et méthodes.

habillement ou en produits de beauté, spécialités industrielles ou du bâtiment pour les vendeurs en bricolage, spécialités littéraires pour les vendeurs en biens culturels.

Dans ces deux familles professionnelles, les salariés ont une ancienneté dans l'entreprise plus faible que celle de l'ensemble des salariés, révélant un turn-over élevé. Les recrutements concernent plus souvent des jeunes actifs et des personnes passées par le chômage que dans l'ensemble des emplois. Dans les offres d'emploi, les employeurs demandent par ailleurs moins d'expérience professionnelle dans le métier que dans l'ensemble des offres. Les femmes sont majoritaires (79%) parmi les salariés récents dans les emplois de vendeurs en habillement, articles de luxe, sport et loisirs.

Les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans ces métiers comptent davantage de jeunes de moins de 30 ans que l'ensemble des demandeurs. Environ un tiers a un niveau CAP/BEP, un autre tiers possède un niveau Bac et un quart a un niveau de l'enseignement supérieur. Les tensions sur le marché du travail sont faibles pour les deux métiers. En corollaire, à âge et niveau de formation donnés, les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans ces métiers retrouvent moins rapidement un emploi que l'ensemble des demandeurs.

Les personnes nouvellement recrutées comme vendeur en gros de matériel et d'équipement comptent, quant à elles, davantage de salariés d'âge intermédiaire et sont diplômés du secondaire ou du supérieur. Les tensions sur le marché du travail atteignent un niveau médian. La probabilité de retour à l'emploi des demandeurs à la recherche d'un emploi de vendeur en gros est proche de celle de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

## LES TÉLÉVENDEURS : UN TURN-OVER ÉLEVÉ

Seuls 14% des télévendeurs et téléconseillers exercent dans le secteur du commerce ; près de la moitié travaille dans les activités de services administratifs et de soutien qui comprennent les centres d'appel. Les télévendeurs et téléconseillers récemment recrutés sont, pour près de la moitié d'entre eux, de jeunes actifs. Les recrutements portent à la fois sur des diplômés du secondaire et des diplômés du supérieur dans des spécialités de formation variées.

La part des offres d'emploi durables parmi les offres diffusées par Pôle emploi est inférieure à celle de l'ensemble des offres. De façon corollaire, l'ancienneté dans l'entreprise des salariés est plus faible que celle de l'ensemble des salariés, dénotant un turn-over élevé. Ce turn-over est un des facteurs explicatifs des tensions qui se manifestent sur le marché du travail de ce métier [Cf. Graphique 4], même s'il existe des disparités entre départements [Cf. Carte 1].

Les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi de télévendeur sont plus jeunes et plus diplômés que l'ensemble des demandeurs d'emploi.

Malgré des tensions existantes, à âge donné, l'accès à l'emploi est plus difficile que pour l'ensemble des demandeurs d'emploi.

## LES MÉTIERS DE BOUCHE : DES MOBILITÉS IMPORTANTES ENTRE ENTREPRISES ET DES TENSIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Bouchers, charcutiers-traiteurs, et boulangers-pâtisseries sont pour la plupart titulaires d'un diplôme du secondaire et ont des diplômes spécifiques nécessaires pour exercer ces métiers réglementés. La proportion de non-salariés est de 22% pour les bouchers, 30% pour les boulangers et pâtisseries et atteint 36% pour les charcutiers et traiteurs. La part des femmes parmi les bouchers récemment recrutés est très faible (7%), elle est plus élevée pour les boulangers-pâtisseries (24%) et les charcutiers et traiteurs (36%).

Les recruteurs recherchent des personnes plus expérimentées dans leurs professions que ce n'est le cas dans l'ensemble des offres d'emploi. La part des offres d'emplois durables est par ailleurs plus élevée. La mobilité entre entreprises est importante et témoigne de l'existence, pour ces métiers, d'un marché professionnel. Cette mobilité couplée à la nécessité de détenir des formations spécifiques pour l'exercice de ces métiers, augmentent les tensions sur le marché du travail [Cf. Graphique 4]. En corollaire, les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans les métiers de bouche sur la période mars 2019-février 2020 ont retrouvé plus vite un emploi que l'ensemble des demandeurs et une grande partie (57%) a retrouvé un emploi dans le même domaine professionnel [cf. Encadré 1].

**TABEAU 2 :**  
**LES PERSONNES RÉCEMMENT RECRUTÉES DANS LES MÉTIERS D'EMPLOYÉS**  
**DE COMMERCE ET LES MÉTIERS DE BOUCHE (EN %)**

Profils des personnes récemment recrutées (ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans)*								
Métiers	PROFILS SELON L'ÂGE			PROFILS SELON LE DIPLÔME			Temps partiel	Femmes
	Jeunes actifs	Âge intermédiaire	50 ans ou plus	Non diplômés	CAP-BEP ou Bac	Diplômés du supérieur		
Employés de libre service	48	45	7	16	59	25	20	49
Caissiers	49	41	10	20	65	15	49	83
Vendeurs en produits alimentaires	40	43	17	19	59	22	31	77
Vendeurs généralistes	46	43	11	21	55	25	26	63
Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage	45	45	10	10	61	30	15	50
Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels	55	35	10	11	59	29	35	79
Vendeurs en gros de matériel et équipements	32	55	12	5	48	48	10	65
Télévendeurs, téléconseillers	47	44	9	9	53	38	12	74
Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors industries agro-alimentaires)	49	40	10	26	50	24	9	26
Bouchers	32	45	23	13	81	6	11	7
Charcutiers, traiteurs	27	45	29	17	71	12	18	36
Boulangers, pâtisseries	42	42	16	8	83	9	6	24
Ensemble des métiers du commerce	38	47	15	12	45	43	17	52
Ensemble des métiers	37	47	17	14	43	43	20	48

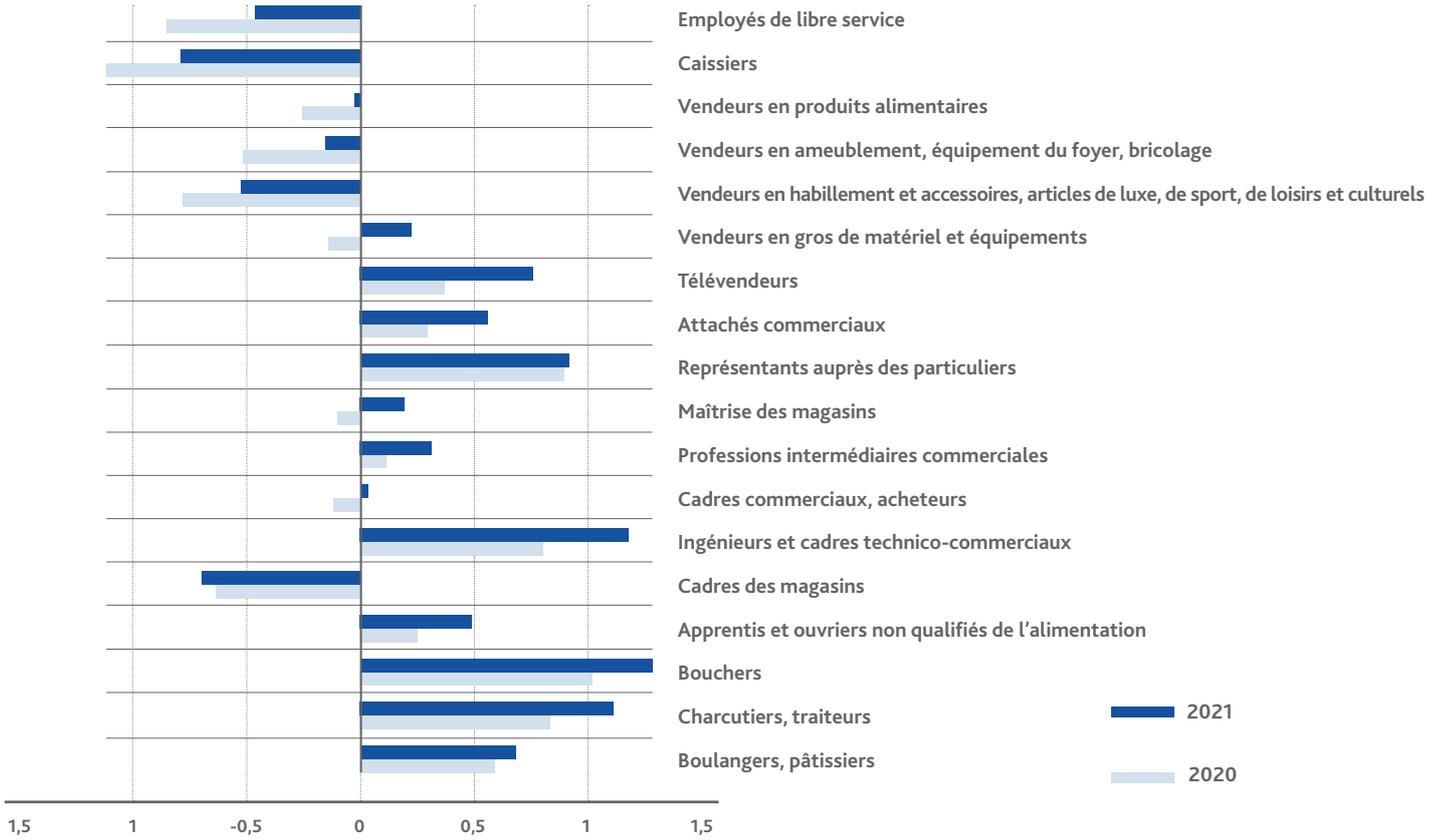
\*Les personnes récemment recrutées ont une ancienneté moyenne dans l'entreprise de 2,5 ans.  
 Guide de lecture : 49 % des employés de libre-service récemment recrutés sont des femmes.  
 Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.  
 Champ : personnes ayant terminé leurs études et ayant une ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans.  
 Source : INSEE, Enquête Emploi 2016-2020 ; Calculs : Pôle emploi.

**TABEAU 3 :**  
**CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS D'EMPLOI RECHERCHANT UN EMPLOI**  
**DANS LES MÉTIERS D'EMPLOYÉS DE COMMERCE ET LES MÉTIERS DE BOUCHE (EN %)**

Métiers	Moins de 30 ans	50 ans ou plus	Part des demandeurs d'emploi en activité réduite	Demandeurs d'emploi de longue durée *	Niveau infra CAP-BEP	Niveau CAP-BEP	Niveau Bac	Niveau supérieur ou égal à Bac+2
Employés de libre service	47	14	35	25	18	40	30	12
Caissiers	35	19	34	27	17	41	30	12
Vendeurs en produits alimentaires	33	27	38	23	17	45	25	13
Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage	36	23	35	26	10	31	35	24
Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels	47	16	37	23	11	32	36	20
Vendeurs en gros de matériel et équipements	34	24	37	26	11	34	33	22
Télévendeurs	30	16	34	26	7	20	39	34
Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors industries agro-alimentaires)	46	13	31	21	24	46	19	11
Bouchers	26	28	43	17	14	67	14	5
Charcutiers, traiteurs	28	30	42	22	9	64	18	10
Boulangers, pâtisseries	41	16	38	18	9	56	22	14
Ensemble des métiers du commerce	37	21	34	24	10	31	28	30
Ensemble des métiers	25	28	44	22	15	31	23	31

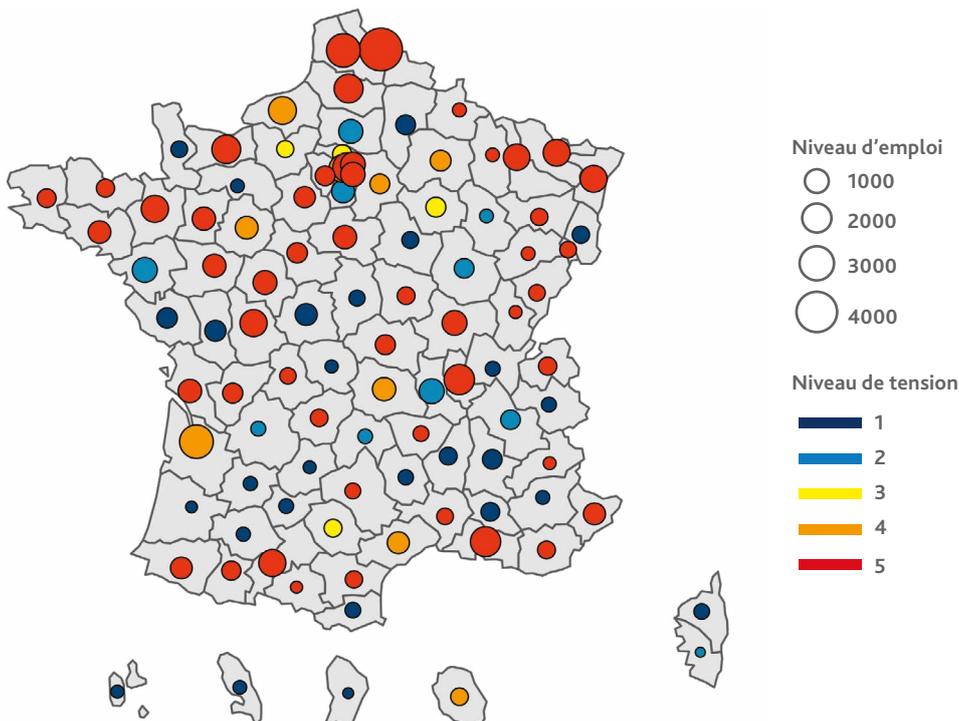
\* Part (en %) des demandeurs d'emploi A, B, C restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois.  
 Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.  
 Lecture : 47% des demandeurs d'emploi de catégorie A, B, C recherchant un emploi d'employés de libre-service ont moins de 30 ans.  
 Source : Pôle emploi STMT, demandeurs d'emploi de catégories A, B et C en juin 2022, données brutes.

**GRAPHIQUE 4 :  
LES TENSIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN 2020 ET 2021**



Lecture : en 2021, l'indicateur synthétique de tension sur le marché du travail chez les bouchers se situe à 1,27 alors que la moyenne des métiers sur les années 2014-2018 se situe à 0.  
Source : Pôle emploi et Dares, indicateurs de tension.

**CARTE 1 :  
NIVEAU DE TENSION PAR DÉPARTEMENT POUR LES TÉLÉVENDEURS, TÉLÉCONSEILLERS EN 2021**



Note de lecture : Le niveau de tension varie de 1 (tension faible) à 5 (tension très élevée).  
Source : Pôle emploi et Dares, indicateurs de tension.

## LES ATTACHÉS COMMERCIAUX ET REPRÉSENTANTS AUPRÈS DES PARTICULIERS : DES SPÉCIALITÉS DE FORMATION VARIÉES, UN TURN-OVER ÉLEVÉ ET DES TENSIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

La moitié des attachés commerciaux travaille dans le secteur du commerce [cf. Tableau 4], l'autre moitié exerçant dans un éventail assez large de secteurs d'activités : secteurs industriels, construction, services aux entreprises, transport. De même, la moitié des représentants auprès des particuliers travaillent dans un autre secteur que le commerce ; en particulier 35% travaillent dans les activités immobilières.

Les recruteurs d'attachés commerciaux recherchent des personnes plus expérimentées dans le métier que dans l'ensemble des offres ; cette exigence n'est pas de mise pour les représentants auprès de particuliers. Les recrutements portent à la fois sur des diplômés du secondaire ou du supérieur, avec des spécialités de formation variées pour les actifs expérimentés.

La part des offres d'emploi durables parmi les offres diffusées par Pôle emploi est très supérieure à celle de l'ensemble des métiers pour les représentants auprès des particuliers et les attachés commerciaux. Dans les deux métiers le turn-over est important : l'ancienneté dans l'entreprise des salariés est en effet inférieure à celle de l'ensemble des salariés. Ce turn-over contribue à expliquer les niveaux de tension élevés [Cf. Graphique 4], même s'il existe des différences entre territoires [Cf. Carte 2 pour les attachés commerciaux].

Les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi d'attaché commercial rassemblent en majorité des personnes ayant un niveau de formation de l'enseignement supérieur (deux demandeurs d'emploi sur trois, cf. Tableau 6), tandis que ceux à la recherche d'un emploi de représentant auprès des particuliers ont des niveaux de formation plus variés. Les demandeurs d'emploi retrouvent plus rapidement un emploi que l'ensemble des demandeurs d'emploi.

## UNE DIVERSITÉ DE PROFILS POUR LES AUTRES PROFESSIONS COMMERCIALES INTERMÉDIAIRES (RESPONSABLE DE MAGASINS, ANIMATEURS, ACHETEURS...)

Les professions intermédiaires travaillant dans les magasins rassemblent les responsables de petites surfaces, la maîtrise de l'exploitation de magasins de vente et les animateurs commerciaux. La plupart travaillent dans le secteur du commerce. Les acheteurs et autres professions intermédiaires ayant des fonctions commerciales (hors attachés commerciaux et représentants) ne travaillent que pour un tiers d'entre eux dans le secteur du commerce, 27% travaillent dans l'industrie, les autres exerçant dans une pluralité de secteurs d'activité.

Les recrutements portent sur des jeunes actifs ou des personnes d'âge intermédiaire et des diplômés du secondaire ou du supérieur. Les plus de 50 ans sont en revanche sous-représentés. Les employeurs recherchent plus souvent des personnes expérimentées dans leurs professions que dans l'ensemble des offres d'emplois.

Les niveaux de tension sur le marché du travail en 2020 et en 2021 sont proches de ceux de l'ensemble des métiers pour les professions intermédiaires travaillant dans les magasins et sont supérieures pour les acheteurs et autres professions intermédiaires ayant des fonctions commerciales. Ainsi, les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans ces métiers retrouvent plus vite un emploi que l'ensemble des demandeurs.

## UN ACCÈS EN MILIEU OU FIN DE CARRIÈRE POUR LES COMMERÇANTS INDÉPENDANTS

Les commerçants indépendants (dans le petit commerce ou le commerce de gros) sont plus âgés que l'ensemble des personnes exerçant un métier dans le commerce : 36% des petits commerçants et 27% des indépendants dans le commerce de gros qui ont créé leur entreprise depuis moins de 7 ans ont au moins 50 ans. L'accès à ces métiers a lieu en effet plutôt en milieu ou fin de carrière. Ces professions offrent des opportunités d'emplois pour des profils variés : la part des non diplômés est supérieure à celle de l'ensemble de la population en emploi et les personnes sont issues de spécialités de formation très diverses.

## LES CADRES COMMERCIAUX OU TECHNICO-COMMERCIAUX : LA RECHERCHE DE PERSONNES PLUTÔT JEUNES MAIS EXPÉRIMENTÉES DANS LE MÉTIER

Seuls 21% des ingénieurs et cadres technico-commerciaux, et 38% des cadres commerciaux travaillent dans le secteur du commerce. Les autres principaux secteurs employeurs sont l'industrie, la construction et l'information-communication pour les cadres technico-commerciaux ; l'éventail des secteurs exercés est plus large pour les cadres commerciaux.

Les salariés récemment recrutés sont des jeunes actifs ou des salariés d'âge intermédiaire, et sont essentiellement des diplômés du supérieur. Les jeunes cadres commerciaux détiennent des spécialités de diplôme concentrées sur quelques domaines (commerce, commerce et gestion, spécialités scientifiques et techniques) ; c'est moins le cas de ceux qui sont plus âgés. Les

cadres technico-commerciaux ont des spécialités de formation diverses : sont surreprésentés le commerce et la vente ou la gestion, mais aussi des spécialités scientifiques et techniques (électricité-électronique, mécanique, informatique...).

Les employeurs recherchent des personnes plus expérimentées dans leur métier que ce n'est le cas dans l'ensemble des offres. Par ailleurs, les offres d'emploi portent essentiellement sur des emplois durables (CDI ou CDD de plus de 6 mois). La tension sur le marché du travail est élevée pour les cadres technico-commerciaux, elle est à un niveau moyen pour les cadres commerciaux.

Les demandeurs d'emploi âgés d'au moins 50 ans sont proportionnellement plus nombreux dans ces métiers que parmi l'ensemble des demandeurs, sans doute parce que les embauches portent avant tout sur les moins de 50 ans. La probabilité pour les demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi de cadre commercial ou technico-commercial de retrouver un emploi est semblable à celle de l'ensemble des demandeurs, la majorité d'entre eux retrouve un emploi hors du domaine du commerce, notamment dans la gestion-administration des entreprises [Cf. Encadré 1].

**TABLEAU 4 :**  
**LES PERSONNES EN EMPLOI DANS LES MÉTIERS DE PROFESSIONS INTERMÉDIAIRES ET CADRES DU COMMERCE ET LES INDÉPENDANTS (EN %)**

Métiers	Nombre d'emplois	Part travaillant dans le secteur du commerce	Non salariés	Moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise	Ancienneté dans l'entreprise entre 1 et 4 ans	Lien formation-emploi pour les jeunes actifs	Lien formation-emploi pour les individus expérimentés
Attachés commerciaux	438 000	47	11	17	32	O	-
Représentants auprès des particuliers	97 000	46	0	27	33	O	--
Maîtrise des magasins salariés (maîtrise de l'exploitation de magasins, animateurs de vente)	211 000	84	0	14	27	O	-
Indépendants commerce de détail	228 000	95	100	nd	nd	nd	-
Indépendants commerce de gros	47 000	98	100	nd	nd	nd	-
Acheteurs et autres professions intermédiaires commerciales	96 000	33	0	13	24	O	-
Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique	297 000	39	0	11	28	+	-
Ingénieurs et cadres technico-commerciaux	174 000	21	0	10	26	-	-
Cadres des magasins	66 000	99	0	9	25	+	O
Ensemble des métiers du commerce	3 037 000	70	13	21	30		
Ensemble des métiers		14	12	16	24		

Guide de lecture : 47% des attachés commerciaux travaillent dans le secteur du commerce.

Le lien formation-emploi traduit la relation entre spécialité de formation et métier. Lorsque les personnes qui exercent le métier ont des spécialités de formation spécifiques ou très concentrées sur quelques spécialités ce lien est très fort (valeur ++) ou fort (+). Dans le cas contraire le lien est faible (valeur -) ou très faible (valeur --), cf. Encadré Sources et méthodes.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.

Champ : Ensemble de la France, hors Mayotte.

Source : Insee, Enquête Emploi, années 2016-2020 pour les indicateurs relatifs à l'emploi, années 2008-2018 pour les indicateurs portant sur le lien formation-emploi ; Calculs : Pôle emploi.

**TABLEAU 5 :**  
**LES PERSONNES RÉCEMMENT RECRUTÉES DANS LES MÉTIERS DE PROFESSIONS INTERMÉDIAIRES**  
**OU CADRES DU COMMERCE ET LES INDÉPENDANTS DANS DES ENTREPRISES RÉCENTES (EN %)**

Profils des personnes récemment recrutées (ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans)*								
Métiers	PROFILS SELON L'ÂGE			PROFILS SELON LE DIPLÔME			Temps partiel	Femmes
	Jeunes actifs	Âge intermédiaire	50 ans ou plus	Non diplômés	CAP-BEP ou Bac	Diplômés du supérieur		
Attachés commerciaux	35	48	17	7	36	57	8	38
Représentants auprès des particuliers	36	46	18	10	37	53	22	57
Maîtrise des magasins salariés (maîtrise de l'exploitation de magasins, animateurs de vente)	41	47	12	11	40	50	8	58
Indépendants commerce de détail	10	54	36	23	45	32	20	47
Indépendants commerce de gros	8	65	27	18	43	39	8	18
Acheteurs et autres professions intermédiaires commerciales	34	54	12	6	28	66	6	58
Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique	36	50	14	1	13	86	3	40
Ingénieurs et cadres technico-commerciaux	30	55	15	2	14	84	1	24
Cadres des magasins	28	59	13	8	24	68	0	24
Ensemble des métiers du commerce	38	47	15	12	45	43	17	52
Ensemble des métiers	37	47	17	14	43	43	20	48

\*Les personnes récemment recrutées ont une ancienneté moyenne dans l'entreprise de 2,5 ans.

Guide de lecture : 38 % des attachés commerciaux récemment recrutés sont des femmes.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.

Champ : personnes ayant terminé leurs études et ayant une ancienneté dans l'entreprise inférieure à 7 ans.

Source : INSEE, Enquête Emploi 2016-2020 ; Calculs : Pôle emploi.

**TABLEAU 6 :**  
**CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS D'EMPLOI RECHERCHANT UN EMPLOI DANS LES MÉTIERS**  
**DE PROFESSIONS INTERMÉDIAIRES OU CADRES DU COMMERCE (EN %)**

Métiers	Moins de 30 ans	50 ans ou plus	Part des demandeurs d'emploi en activité réduite	Demandeurs d'emploi de longue durée*	Niveau infra CAP-BEP	Niveau CAP-BEP	Niveau Bac	Niveau supérieur ou égal à Bac+2
Attachés commerciaux	21	32	38	24	5	12	20	62
Représentants auprès des particuliers	36	20	38	21	8	20	30	42
Maîtrise des magasins (maîtrise de l'exploitation de magasin, animateurs de vente)	18	27	41	21	9	25	26	40
Acheteurs et autres professions intermédiaires commerciales	16	35	37	25	6	14	15	65
Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique	21	31	36	22	3	5	9	82
Ingénieurs et cadres technico-commerciaux	14	41	37	24	4	9	12	75
Cadres des magasins	10	34	38	23	8	20	26	45
Ensemble des métiers du commerce	37	21	34	24	10	31	28	30
Ensemble des métiers	25	28	44	22	15	31	23	31

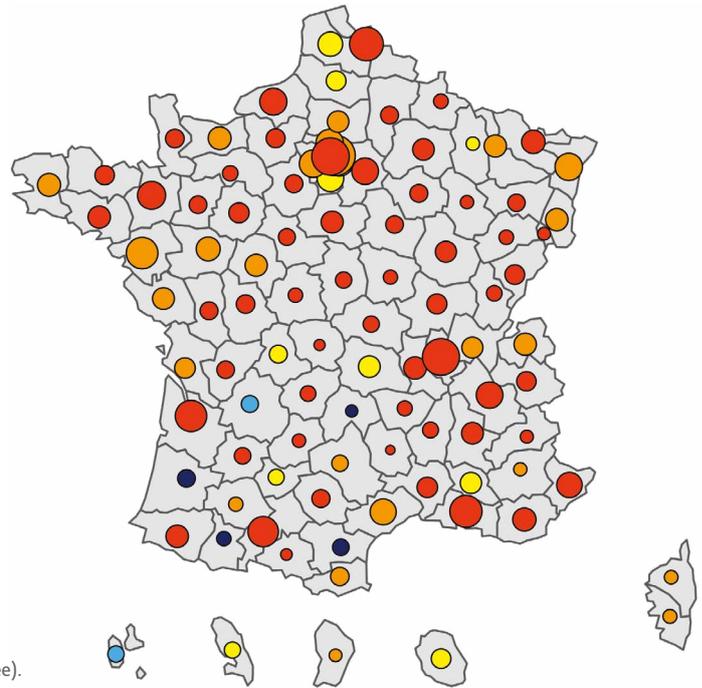
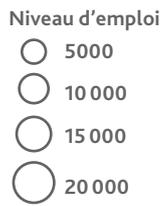
\* part (en %) des demandeurs d'emploi A, B, C restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 20% à la moyenne générale.

Lecture : 21% des demandeurs d'emploi de catégorie A, B, C recherchant un emploi d'attachés commerciaux ont moins de 30 ans.

Source : Pôle emploi STMT, demandeurs d'emploi de catégories A, B et C en décembre 2021, données brutes.

**CARTE 2 :**  
**NIVEAU DE TENSION PAR DÉPARTEMENT**  
**POUR LES ATTACHÉS COMMERCIAUX EN 2021**



Note de lecture : Le niveau de tension varie de 1 (tension faible) à 5 (tension très élevée).  
 Source : Pôle emploi et Dares, indicateurs de tension.

## ENCADRÉ N°1

### MÉTIERS RECHERCHÉS ET MÉTIERS RETROUVÉS PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI DANS LE DOMAINE DU COMMERCE

**Vendeurs, caissiers et employés de libre-service font partie des principaux métiers retrouvés par l'ensemble des demandeurs d'emploi.**

En 2019, le métier de vendeur est le deuxième métier<sup>8</sup> le plus fréquemment retrouvé par les demandeurs d'emploi dans le secteur privé<sup>9</sup>, concernant 6,1% des reprises d'emploi (9,0% pour les femmes et 3,5% pour les hommes). Les emplois de caissier et d'employé de libre-service représentent 3,9% des emplois retrouvés par les demandeurs d'emploi (5,5% des femmes et 3,5% des hommes), soit le huitième métier le plus fréquemment exercé par les demandeurs à leur sortie du chômage [Cf. *En savoir plus, Chamkhi & al., 2022*].

**Les demandeurs d'emploi recherchant un métier du commerce trouvent fréquemment des emplois dans l'hôtellerie-restauration, le transport, et les services aux particuliers et aux collectivités**

Les demandeurs à la recherche d'un emploi d'employé de libre-service ou de caissier retrouvent pour 44% d'entre eux un emploi dans des métiers du commerce, cette proportion étant de 48% pour les vendeurs [cf. *Tableau 7*]. Les autres métiers retrouvés relèvent principalement des services aux particuliers et aux collectivités, de l'hôtellerie-restauration-alimentation et du transport et de la logistique, auxquels s'ajoute la gestion-administration des entreprises pour les vendeurs.

41% des demandeurs à la recherche d'un emploi d'attaché commercial ou de représentant retrouvent

un emploi dans les métiers du commerce alors que les emplois retrouvés par ceux qui sont à la recherche d'un emploi de cadre commercial se concentrent sur le commerce (42%) et la gestion-administration des entreprises (23%).

Enfin, en raison du caractère réglementé de ces métiers et des tensions sur le marché du travail, les demandeurs recherchant un métier de boucher, charcutier ou boulanger sont plus nombreux (57%) à retrouver un emploi dans le même domaine professionnel.

**La moitié des demandeurs d'emploi retrouvant un emploi dans un métier du commerce recherchaient un métier dans un autre domaine professionnel**

A la sortie du chômage, les demandeurs d'emploi ayant retrouvé un emploi dans les métiers du commerce, hors bouchers, charcutiers et boulangers, recherchaient pour 49% d'entre eux un métier hors du commerce, dont 11% dans le domaine de la gestion-administration des entreprises (davantage représenté dans les emplois de professions intermédiaires ou cadres commerciaux), 7% dans l'hôtellerie-restauration-alimentation, 7% dans les services aux particuliers et aux collectivités et 6% dans le transport et la logistique.

Les emplois de bouchers, boulangers, charcutiers sont davantage exercés par des demandeurs qui recherchaient dans le même domaine de l'hôtellerie-restauration-alimentation (61%).

8. Les métiers sont appréhendés en utilisant la nomenclature des familles professionnelles en 87 postes.  
 9. Emploi principal dans le secteur privé hors particuliers employeurs.

**TABLEAU 7 :**  
**FAMILLE PROFESSIONNELLE RECHERCHÉE ET PRINCIPAUX DOMAINES PROFESSIONNELS**  
**RETROUVÉS**

Famille professionnelle recherchée	Principaux domaines professionnels retrouvés
Employés de libre-service et caissiers	<b>Commerce (44%)</b>
	Services aux particuliers et aux collectivités (13%)
	Hôtellerie, restauration, alimentation (11%)
	Transport, logistique, tourisme (9%)
Vendeurs	<b>Commerce (48%)</b>
	Hôtellerie, restauration, alimentation (11%)
	Services aux particuliers et aux collectivités (10%)
	Gestion-administration des entreprises (8%)
	Transport, logistique, tourisme (7%)
Attachés commerciaux, représentants	<b>Commerce (41%)</b>
	Gestion-administration des entreprises (17%)
	Transport, logistique, tourisme (9%)
Maîtrise des magasins et intermédiaires du commerce	<b>Commerce (48%)</b>
	Gestion-administration des entreprises (14%)
	Transport, logistique, tourisme (11%)
Cadres commerciaux et technico-commerciaux	<b>Commerce (42%)</b>
	Gestion-administration des entreprises (23%)
Bouchers, charcutiers, boulangers	<b>Hôtellerie-restauration-alimentation (57%)</b>
	Commerce (13%)

Champ : secteur privé hors particuliers employeurs, poste principal retrouvé en 2019 par les demandeurs d'emploi de catégorie A, B, C sortis du chômage.  
 Source : DSN 2019 et fichier historique des demandeurs d'emploi.

## LES COMPÉTENCES ATTENDUES PAR LES EMPLOYEURS DANS LES MÉTIERS DU COMMERCE ET LES CANAUX DE RECRUTEMENT PRIVILÉGIÉS

### LES EMPLOYEURS METTENT EN AVANT, PARMIS LES COMPÉTENCES RECHERCHÉES, LA RIGUEUR ET LA CAPACITÉ À ÊTRE AUTONOME

Dans les offres d'emploi déposées à Pôle emploi, les employeurs ont la possibilité de mentionner trois « savoir-être professionnels » demandés, parmi une liste de 14 qui leur sont proposés. La rigueur, les capacités à être autonome ou à travailler en équipe, le sens de la communication et le sens de l'organisation sont les cinq compétences comportementales les plus souvent mentionnées par les employeurs pour les offres d'emploi concernant les métiers du commerce [Cf. Tableau 8].

L'autonomie est particulièrement souhaitée dans les métiers de bouche et pour les attachés commerciaux ou les ingénieurs technico-commerciaux, pour lesquels le salarié doit savoir organiser seul son activité. Le sens de la communication est davantage mis en avant dans la plupart des métiers du commerce qui sont des métiers de contact avec le public. La capacité à travailler en équipe est soulignée particulièrement pour les employés de libre-service, les vendeurs et les métiers de bouche. Dans les professions de maîtrise des magasins, les capacités à organiser et à fédérer ainsi que la réactivité sont plus souvent mises en exergue par les employeurs.

D'autres compétences sont par ailleurs particulièrement demandées comme le sens de la relation client pour l'ensemble des métiers commerciaux, la maîtrise des outils numériques pour les vendeurs, attachés et cadres commerciaux, et les compétences relatives à la lecture et rédaction de documents pour les mêmes attachés et cadres commerciaux. Par ailleurs, la polyvalence et la disponibilité sont demandées pour les caissiers et employés de libre-service, et les bouchers, charcutiers et boulangers [Cf. En savoir plus, Lainé, 2018]. De fait, dans ces deux familles professionnelles, le travail le samedi ou le dimanche est plus fréquent que dans l'ensemble des métiers [Cf. En savoir plus, Dares, 2021].

**TABLEAU 8 :**  
**LES SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS DEMANDÉS PAR LES RECRUTEURS LORS DU DÉPÔT DE L'OFFRE D'EMPLOI (EN %)**

Familles professionnelles	Autonomie	Rigueur	Travail en équipe	Sens de l'organisation	Sens de la communication	Réactivité	Capacité d'adaptation	Force de proposition	Persévérance	Gestion du stress
Employés de libre service	59	49	50	40	21	34	20	5	4	4
Caissiers	44	54	36	24	44	36	21	1	2	25
Vendeurs en produits alimentaires	53	40	48	36	36	36	19	6	4	6
Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage	42	40	44	32	45	31	18	16	9	3
Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels	52	40	47	29	42	30	22	10	6	4
Vendeurs en gros de matériel et équipements	56	31	52	28	28	46	13	22	4	3
Télévendeurs, téléconseillers	34	28	31	13	53	25	32	15	20	28
Attachés commerciaux	76	25	12	39	31	22	13	30	31	5
Représentants auprès des particuliers	69	30	25	17	45	17	12	36	29	4
Maîtrise des magasins	56	51	41	47	20	32	9	7	1	5
Acheteurs et autres professions intermédiaires commerciales	54	57	30	40	25	26	17	16	5	7
Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique	48	36	26	34	40	20	14	27	14	7
Ingénieurs et cadres technico-commerciaux	68	38	19	37	39	20	15	23	16	3
Cadres des magasins	37	36	37	48	32	30	10	14	3	6
Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors industries agro-alimentaires)	50	49	54	50	9	39	18	3	5	3
Bouchers	67	65	55	28	19	24	16	3	2	2
Charcutiers, traiteurs	67	57	51	34	14	17	19	9	4	3
Boulangers, pâtisseries	67	52	48	47	7	26	18	6	3	3
Ensemble des métiers du commerce	55	40	38	34	34	28	18	14	11	8
Ensemble des métiers	59	54	39	37	21	26	22	7	5	6

Lecture : Pour 59% des offres d'employés de libre-service, l'autonomie fait partie des trois principaux savoir-être professionnels demandés par les employeurs. Les valeurs surlignées correspondent aux valeurs supérieures à la moyenne de l'ensemble des métiers. Source : Pôle emploi, offres diffusées par Pôle emploi en 2021.

## LA CAPACITÉ À ÉVALUER ET ANTICIPER LES BESOINS DES CLIENTS, UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES PRODUITS ET LA MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES SONT LES PRINCIPALES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER SELON LES EMPLOYEURS

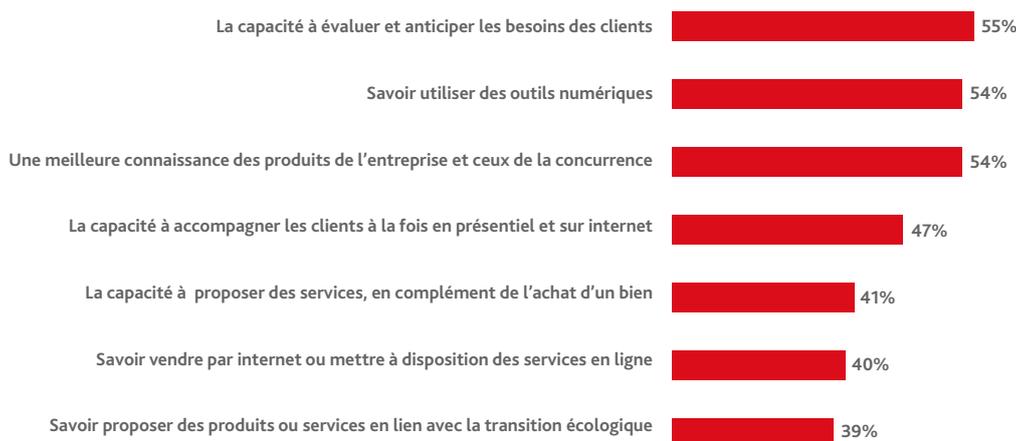
Plusieurs études récentes ont mis en évidence quelques grandes évolutions affectant les secteurs du commerce : accélération des usages du numérique, développement du commerce en ligne, montée en puissance d'une aspiration à consommer de façon plus responsable, accompagnement des clients et développement de la relation de service [Cf. *En savoir plus*, Brézé, 2021, Cadet et Guitton, 2013 ; Cadet & al., 2014, Cohen, 2019 ; Kfoury, 2018]. Interrogés dans l'enquête complémentaire BMO 2021 sur les compétences à faire évoluer ou à développer chez leurs salariés, 55% des employeurs du commerce de détail et du commerce de gros citent la capacité à évaluer et anticiper les besoins des clients ; la même proportion mentionne la maîtrise de l'utilisation des outils numériques et une meilleure connaissance des produits de l'entreprise et de ceux de la concurrence [Cf. *Graphique 5*].

La capacité à accompagner les clients dans leurs achats, à la fois en présentiel et sur internet, est citée par un peu moins de la moitié des établissements. Quatre établissements sur dix mentionnent le fait de proposer des services en complément de l'achat d'un bien et la même proportion cite le fait de proposer des produits ou des services en lien avec la transition écologique. Sur ce dernier point, le commerce doit s'adapter à la demande des consommateurs en produits durables ou issus des circuits courts, ainsi qu'aux évolutions réglementaires [Cf. *En savoir plus*, Sauvage & al., 2021].

Les établissements du commerce de détail de l'habillement, en lien avec le développement du commerce en ligne, mettent plus souvent en avant les besoins de maîtrise des outils numériques et des dispositifs de vente de produits sur internet.

Les besoins d'évolution des compétences relatives à la maîtrise des outils numériques ou à la vente de produits en ligne sont plus spécifiquement exprimés par les établissements de 5 à 49 salariés.

## GRAPHIQUE 5 : DOMAINES DE COMPÉTENCES À FAIRE ÉVOLUER DANS LES DEUX ANS CHEZ LES SALARIÉS DU COMMERCE DE DÉTAIL ET DU COMMERCE DE GROS (EN %)



Champ : établissements des secteurs du commerce de détail et du commerce de gros.

Source : Pôle emploi, Enquête BMO complémentaire 2021.

Lecture : 55% des établissements du commerce de détail et du commerce de gros considèrent que la capacité à évaluer et anticiper les besoins des clients est une compétence à développer et faire évoluer chez leurs salariés.

## LES CANAUX DE RECRUTEMENT JUGÉS LES PLUS PERTINENTS PAR LES EMPLOYEURS SONT LE RECOURS AUX RÉSEAUX PROFESSIONNELS ET PERSONNELS ET LES CANDIDATURES SPONTANÉES

Selon l'enquête complémentaire « Besoins en main d'œuvre 2021 », 47% des employeurs du secteur du commerce classent les réseaux professionnels et personnels comme faisant partie des deux canaux offrant les candidatures les plus pertinentes. Viennent ensuite les candidatures spontanées (38%, soit une valeur supérieure à celle de l'ensemble des secteurs), la publication d'offres d'emploi (27%) et les personnes ayant déjà travaillé dans l'entreprise (22%). Hormis dans le commerce de détail non spécialisé, les intermédiaires publics du marché du travail (Pôle emploi, missions locales...) sont moins cités que dans l'ensemble des secteurs.

Selon l'enquête OFER 2016 réalisée par la DARES, qui porte sur les recrutements pour des contrats de plus d'un mois, les candidatures spontanées sont surtout utilisées pour recruter des caissiers, employés de libre-service, vendeurs et bouchers, charcutiers, boulangers tandis que les relations personnelles ou professionnelles servent plus souvent à recruter des cadres commerciaux et technico-commerciaux. Les intermédiaires privés (qui comprennent l'APEC) sont plus souvent utilisés pour recruter des cadres commerciaux, la maîtrise des magasins ou d'autres professions intermédiaires commerciales (fonction achats, marketing...). Enfin, les annonces servent plus souvent à recruter l'ensemble des professions intermédiaires commerciales.

Les métiers du commerce font partie des principaux domaines pour lesquels sont évalués des candidats par la méthode de recrutement par simulation (MRS). Cette méthode de recrutement, mise en œuvre par Pôle emploi, consiste à présélectionner des candidatures sur la base de leurs habiletés (par exemple le fait de savoir communiquer, travailler en équipe ou travailler sous tension...). Les évaluations de candidats les plus nombreuses concernent les métiers d'employés de libre-service et de téléconseillers, télévendeurs.

# SOURCES ET MÉTHODES

## LES NOMENCLATURES UTILISÉES

### Liste des Familles d'Activité Professionnelle (FAP) du commerce

Les FAP sont l'une des principales nomenclatures de métiers. Leur construction résulte d'un rapprochement entre la nomenclature des « Professions et Catégories Socioprofessionnelles » (PCS) utilisée par l'INSEE dans les différentes sources sur l'emploi pour codifier les professions et le ROME utilisé par Pôle emploi pour coder les emplois recherchés par les demandeurs ainsi que les offres déposées par les entreprises. Les FAP regroupent les professions qui font appel à des compétences communes sur la base de « gestes professionnels » proches.

[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/FAP-2009\\_Introduction\\_et\\_table\\_de\\_correspondance.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/FAP-2009_Introduction_et_table_de_correspondance.pdf)

### Familles professionnelles des métiers du commerce

R0Z60 : Employés de libre service

R0Z61 : Caissiers

R1Z60 : Vendeurs en produits alimentaires

R1Z61 : Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage

R1Z62 : Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels

R1Z63 : Vendeurs en gros de matériel et équipements

R1Z66 : Vendeurs généralistes

R1Z67 : Télévendeurs

R2Z80 : Attachés commerciaux

R2Z83 : Représentants auprès des particuliers

R3Z80 : Maîtrise des magasins

R3Z82 : Professions intermédiaires commerciales

R4Z90 : Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

R4Z91 : Ingénieurs et cadres technico-commerciaux

R4Z92 : Cadres des magasins

S0Z20 : Apprentis et ouvriers non qualifiés de l'alimentation (hors industries agro-alimentaires)

S0Z40 : Bouchers (hors opérateurs de la transformation des viandes)\*

S0Z41 : Charcutiers, traiteurs

S0Z42 : Boulangers, pâtisseries

\*les opérateurs de la transformation des viandes qui ne sont pas une profession du commerce sont exclus de l'analyse.

### Nomenclature d'activité. Les secteurs du commerce et de l'artisanat commercial

Le commerce est constitué de trois sous-secteurs (NAF88 de la Nomenclature d'Activité Française de 2008) :

- 45 : Commerce et réparation d'automobiles et de motocycles
- 46 : Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles
- 47 : Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles

Dans cette étude sont exclus les codes NAF « 4520A Entretien et réparation de véhicules automobiles légers » et « 4520B Entretien et réparation d'autres véhicules automobiles » et est ajouté l'artisanat commercial.

L'artisanat commercial comprend les activités suivantes :

- 1013B Charcuterie
- 1071B Cuisson de produits de boulangerie
- 1071C Boulangerie et boulangerie-pâtisserie
- 1071D Pâtisserie

### Pour cette étude, on utilise une nomenclature regroupée :

Artisanat commercial : 4 codes NAF (1013B + 1071B + 1071C + 1071D)

Commerce d'automobiles et de motocycles : 5 codes NAF (4511Z + 4519Z + 4531Z + 4532Z + 4540Z)

Intermédiaires du commerce de gros : 12 codes NAF commençant par 46.1

Commerce de gros de produits agricoles bruts, d'animaux vivants, de produits alimentaires, de boissons de tabac : 17 codes NAF commençant par 46.2 et 46.3

Commerce de gros de biens domestiques, d'équipements de l'information et de la communication : 11 codes NAF commençant par 46.4 et 46.5

Autres commerces de gros spécialisés et non spécialisés (commerce de gros de matières premières, de bien intermédiaires, de biens d'équipement...) : 19 codes NAF commençant par 46.6, 46.7 et 46.9

# SOURCES ET MÉTHODES

Commerce de détail en magasins non spécialisés : 8 codes NAF commençant par 47.1

Commerce de détail de l'habillement en magasin spécialisés et marchés : 4 codes NAF (4771Z + 4772A + 4772B + 4782Z)

Commerce de détail alimentaire en magasins spécialisés et marchés : 8 codes NAF (7 commençant par 47.2 + code 4781Z)

Commerce de détail de biens d'équipement du foyer et de biens culturels et de loisirs en magasins spécialisés : 15 codes NAF commençant par 47.4, 47.5 et 47.6

Autres commerces de détail en magasins spécialisés ou marchés : 11 codes NAF (4773Z + 4774Z + 4775Z + 4776Z + 4777Z + 4778A + 4778B + 4778C + 4779Z + 4789Z + 4730Z)

Commerce de détail hors magasins, éventaires ou marchés, vente à distance et à domicile : 4 codes NAF commençant par 47.9

## Liste des métiers du commerce (Nomenclature ROME v3)

Elaboré par Pôle emploi, le ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) est un référentiel national des métiers, régulièrement actualisé. Il permet de définir les caractéristiques des offres et les profils des candidats. Il favorise ainsi le rapprochement entre l'offre et la demande d'emploi.

<http://www.pole-emploi.org/operdata/repertoire-operationnel-des-meti.html?type=article>

D1101 Boucherie	D1408 Téléconseil et télévente
D1102 Boulangerie - viennoiserie	D1501 Animation de vente
D1103 Charcuterie - traiteur	D1502 Management/gestion de rayon produits alimentaires
D1104 Pâtisserie, confiserie, chocolaterie et glacerie	D1503 Management/gestion de rayon produits non alimentaires
D1105 Poissonnerie	D1504 Direction de magasin de grande distribution
D1106 Vente en alimentation	D1505 Personnel de caisse
D1107 Vente en gros de produits frais	D1506 Marchandisage
D1201 Achat vente d'objets d'art, anciens ou d'occasion	D1507 Mise en rayon libre-service
D1209 Vente de végétaux	D1508 Encadrement du personnel de caisses
D1210 Vente en animalerie	D1509 Management de département en grande distribution
D1211 Vente en articles de sport et loisirs	H1102 Management et ingénierie d'affaires
D1212 Vente en décoration et équipement du foyer	M1101 Achats
D1213 Vente en gros de matériel et équipement	M1102 Direction des achats
D1214 Vente en habillement et accessoires de la personne	M1701 Administration des ventes
D1301 Management de magasin de détail	M1702 Analyse de tendance
D1402 Relation commerciale grands comptes et entreprises	M1703 Management et gestion de produit
D1403 Relation commerciale auprès de particuliers	M1704 Management relation clientèle
D1404 Relation commerciale en vente de véhicules	M1705 Marketing
D1405 Conseil en information médicale	M1706 Promotion des ventes
D1406 Management en force de vente	M1707 Stratégie commerciale
D1407 Relation technico-commerciale	

## LES SOURCES STATISTIQUES :

### Statistiques d'emploi salarié

• *Statistiques conjoncturelles sur le nombre de salariés : AcoSS, estimations trimestrielles d'emploi salarié.* : Ces statistiques correspondent au « nombre de salariés inscrits au dernier jour de la période » renseigné dans les bordereaux récapitulatifs de cotisations (BRC) transmis par les employeurs aux Urssaf. Il s'agit du nombre de salariés de l'établissement ayant un contrat de travail en cours le dernier jour de la période. Les salariés relevant du régime agricole ne sont pas inclus dans ces effectifs.

<http://www.acoss.fr/home/observatoire-economique/publications/acoss-stat.html>

• *Statistiques sur les caractéristiques des salariés : AcoSS, DADS* : La déclaration annuelle des données sociales (DADS) est une formalité déclarative que doit accomplir toute entreprise employant des salariés, en application de l'article R243-14 du code de la Sécurité sociale (Décret du 24 mars 1972) et des articles 87.240 et 241 de la loi 51-711 du 7 juin 1951 du code Général des Impôts. Le champ des DADS couvre l'ensemble des employeurs et de leurs salariés, à l'exception des agents des ministères, titulaires ou non, des services domestiques (division 97-98 de la NAF rév. 2) et des activités extra-territoriales (division 99 de la NAF rév. 2). Le champ retenu dans cette publication correspond à l'ensemble des établissements ayant effectivement déclaré une assiette Assurance chômage.

# SOURCES ET MÉTHODES

## Statistiques sur les recrutements :

• **ACOSS, déclarations préalables à l'embauche** : le suivi statistique des déclarations d'embauche s'appuie sur les données issues de la déclaration préalable à l'embauche (DPAE). La DPAE doit être réalisée au plus tôt huit jours avant l'embauche et au plus tard dans l'instant qui précède cette embauche. Il s'agit donc d'une formalité préalable à l'embauche qui, de ce fait, traduit une intention d'embauche à très court terme.

<http://www.acoss.fr/home/observatoire-economique/publications/acoss-stat.html>

• **L'enquête sur les Besoins en main-d'œuvre de Pôle emploi (BMO)** : l'enquête Besoins en main-d'œuvre (BMO) est une initiative de Pôle emploi, réalisée avec l'ensemble des directions régionales. L'enquête BMO est avant tout un outil d'aide à la décision pour Pôle emploi qui peut ainsi mieux connaître les intentions des établissements en matière de recrutement et adapter l'effort de financement pour les formations des métiers en tension.

Cette enquête mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements. De plus, ces projets concernent tous les types de recrutement, y compris les postes à temps partiel et le personnel saisonnier.

<http://statistiques.pole-emploi.org/bmo>

## Les tensions sur le marché du travail

Les tensions sur le marché du travail sont mesurées ici à l'aide d'un indicateur synthétique prenant en compte trois dimensions : les difficultés de recrutement anticipées par les employeurs, le nombre d'offres d'emploi rapporté au nombre de demandeurs d'emploi et le taux de sortie des listes des demandeurs d'emploi de catégories A, B, C.

## Statistiques sur les demandeurs d'emploi : statistique mensuelle du marché du travail

Les statistiques mensuelles du marché du travail (STMT) portent sur les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi et sur les offres d'emploi confiées par les employeurs à Pôle emploi. Les données permettant d'établir les statistiques du marché du travail sont constituées à partir d'extractions mensuelles des fichiers opérationnels de gestion de Pôle emploi. Les catégories ABC des demandeurs d'emploi sont les catégories suivantes :

- Catégorie A : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi au cours du mois.
- Catégorie B : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite courte (de 78 heures ou moins au cours du mois).
- Catégorie C : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite longue (de plus de 78 heures au cours du mois).

<http://statistiques.pole-emploi.org/stmt/publication>

## Statistiques sur les offres d'emploi diffusées par Pôle emploi

Les statistiques d'offres d'emploi diffusées présentées dans cette publication portent sur les offres déposées directement à Pôle emploi et les offres transmises par des sites partenaires.

## Enquête Emploi

Cette enquête réalisée par l'Insee vise à observer à la fois de manière structurelle et conjoncturelle la situation des personnes sur le marché du travail. Elle s'inscrit dans le cadre des enquêtes «Forces de travail» défini par l'Union européenne («Labour Force Survey»). C'est la seule source fournissant une mesure des concepts d'activité, chômage, emploi et inactivité tels qu'ils sont définis par le Bureau international du travail (BIT).

Les questions portent sur l'emploi, le chômage, la formation, l'origine sociale, la situation un an auparavant, et la situation principale mensuelle sur les douze derniers mois.

Dans cette exploitation de l'enquête Emploi, les personnes en intérim ou avec une activité temporaire ou d'appoint, pour lesquelles l'ancienneté dans l'entreprise n'est pas renseignée, sont classées comme personne ayant une ancienneté dans l'entreprise inférieure à 1 an.

## La mesure du lien formation-emploi

Le lien formation-emploi traduit la relation entre spécialité de formation et métier. Lorsque les personnes exerçant le métier ont des spécialités de formation spécifiques ou très concentrées sur quelques spécialités ce lien est très fort (valeur ++ ou fort (+)). Dans le cas contraire le lien est faible (valeur -) ou très faible (valeur --). Ces valeurs sont calculées en utilisant essentiellement deux indicateurs : un indicateur de concentration des spécialités de formation, et un indicateur de spécificité (écarts entre les parts de ces spécialités dans le métier et les parts moyennes dans l'ensemble des métiers). Les indicateurs sont calculés séparément parmi les jeunes actifs et les individus expérimentés à l'exclusion des personnes sans diplôme ou avec une spécialité de formation non renseignée. On tient compte également de la part des non diplômés dans chacune de ces catégories pour qualifier l'intensité du lien entre spécialité de formation et métier. Les jeunes actifs sont les personnes ayant terminé leur formation initiale depuis au plus 10 ans.



## EN SAVOIR PLUS

**ARION G, DARMAILLAC C., FERRER-PRADINES N., FROC B., LÉVY P., POILLEUX E., POTTIER P. (2021)**, « En 2021, l'activité s'améliore dans le commerce et l'emploi salarié rebondit », *Insee Première*, n°1909.

**ATHLING (2019)**, *Du digital au digital cognitif, impact de son déploiement dans le commerce et la distribution*, Observatoire prospectif du commerce,

**BRÉZÉ M-A. (2021)**, *Le commerce idéal de demain. Piste pour les métiers*, Observatoire prospectif du commerce et OPcommerce.

**CADET J-P., MALHAOUI S., MAILLARD D. (2014)**, « Les professionnels de la vente à l'épreuve de la relation client », *Bref du Céreq*, n° 321.

**CADET J-P, GUITTON C. (DIR.) (2013)**, *Les professions intermédiaires : des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*.

**CHAMKHI A., LAINÉ F., RODRIGUEZ O. (2022)**, « La moitié des demandeurs d'emploi qui retrouvent un emploi le font dans un domaine professionnel différent de celui initialement recherché », Pôle emploi, *Eclairages et Synthèses*, n°69,

**COHEN C. (2019)**, « Le commerce électronique, révélateur d'une fracture numérique entre sociétés », *Insee Focus*, n°147.

**CREDOC (2014)**, *L'emploi dans la filière distribution : l'innovation et la formation comme facteurs de croissance*, Cahier de recherche n°314.

**DARES (2021)**, *Portraits statistiques des métiers*, <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/donnees/portraits-statistiques-des-metiers>

**DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES (2018)**, *L'impact des mutations technologiques et de la digitalisation sur le modèle économique du commerce de gros*

**KFOURY J. (2018)**, « Le commerce électronique. Un chiffre d'affaires en nette augmentation », *Insee Première*, n°1695.

**LAINÉ F. (2018)**, « Diplômes, compétences techniques ou comportementales : Quelles sont les principales attentes des entreprises ? », Pôle emploi, *Eclairages et Synthèses*, n°42,

**SAUVAGE S., BOUVIER L., HAUESLER L., BOUROUJENI S., FERNANDES A. (2021)**, *Le commerce au défi de la transition écologique, impact sur les métiers et les compétences*, Observatoire prospectif du commerce, Auxilia et Opcommerce.

Directeur de la publication  
Jean BASSÈRES

Directeur de la rédaction  
Cyril NOUVEAU

Réalisation  
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation

Pôle emploi,  
1 avenue du Docteur Gley  
75987 Paris cedex 20

[WWW.POLE-EMPLOI.ORG](http://WWW.POLE-EMPLOI.ORG)



ISSN 2274-4126 – Réf. 10123