Santé et bien-être des commerciaux et de leurs managers par Alain Juillard

lundi 27 février 2017, par lpe

100 000 postes de commerciaux sont à pourvoir depuis plusieurs années en France selon les Dirigeants Commerciaux de France (DCF).

Selon les résultats de l'enquête annuelle de l'APEC publiés le 22 février 2017 le secteur commercial mercatique est l'un des plus porteurs avec plus de 40 000 recrutements prévus en 2017 (dans cette perspective la Nouvelle-Aquitaine étant une des régions les plus dynamiques) notamment dans la banque assurance (Mutuelles niortaises) et auprès des jeunes diplômés.
Pour faire face à une telle demande, à un tel défi, il convient de bien analyser les conditions de vie et de travail du métier de commercial.
D'autant que la croissance de notre économie, la création de richesse, le développement de nouveaux produits, la promotion du "made in France", de la marque "Poitou", la conquête de nouveaux marchés en France et à l'international, passent impérativement par la fonction mercatique-vente, la fonction commerciale.

Quelle est l'image du commercial ?

Le constat laisse interrogatif, l'analyse des Dirigeants Commerciaux de France (DCF) montre que la perception de la vente et du commerce est encore empreinte de contraintes et de préjugés dévalorisants : filière choisie par défaut, insuffisamment éthique.
Ce constat invite à une révolution culturelle, Il est urgent de casser les idées reçues et de développer une culture commerciale tenant compte des évolutions de notre société à la fois plus complexe, beaucoup plus numérique et plus collaborative [1].

Quel est l'état de santé et de bien être des commerciaux ?

Le recrutement des commerciaux est dépendant de leur image mais également des conditions de vie et de travail du métier.
Sans aucun doute la pression psychologique des objectifs est forte, allant même à impacter la vie privée (70 % des commerciaux se sentent extrêmement ou assez stressés et plus de 50 % d'entre eux travaillant 40 à 50 H - Etude DCF).
Mais c'est une profession qui ne manque pas d'apporter une certaine liberté d'action et des satisfactions (60 % des commerciaux reçoivent souvent ou très souvent des retours positifs de leurs clients, ce qui n'est d'ailleurs pas toujours le cas de la part de leur hiérarchie) et 84 % sont fiers de travailler dans leur société avec 75% pouvant s'appuyer sur l'assistance de leurs collègues (Etude DCF). Près de 70 % des commerciaux itinérants parcourent plus de 30 000 Km par an. Pour compenser, 51% d'entre eux pratiquent au moins une activité physique par semaine (37% pour l'ensemble des salariés).

Nous sommes bien là dans la recherche du bien être des commerciaux et de leurs managers, bien être au travail qui se décline selon 6 axes (Environnement, reconnaissance, épanouissement, ambiance, bienveillance de l'entreprise, clarté du rôle. Voir le Petit Economiste N°37 page 19) pour Jamila ABAIDI, enseignante-chercheur à l'Université de La Rochelle. Aussi l'indice du bonheur mis en place par Bernard MARET, dirigeant de l'Inter-Hotel Alteora site du Futuroscope (Voir le Petit Economiste N°37 page 19).

Santé et bien être un thème vraiment d'actualité !

Qu'en pensez-vous ?

Alain Juillard
Consultant - Président DCF 79
Délégué DCF Poitou-Charentes Education-Formation
Membre du Conseil de développement de la CAN
Contact : alainjuillard@wanadoo.fr

A noter que 9 000 étudiants de la filière commerciale (plus de 500 en Poitou-Charentes) vont participer le 23 mars 2017 au Concours National de la Commercialisation à partir d'une étude de cas SEH (Inter-Hotel, Qualys-Hotel, P'tit Dej-Hotel, Relais du Silence) construit par les DCF en relation avec le Ministère de l'Education Nationale. Le bien être dans l'hôtellerie serait-il au programme ?

"Entrepreneurs en forme, comment allier performance et bien être" : des ateliers, des conférences proposés le 13 avril 2017 par la CCI 79 et la Fondation MMA des entrepreneurs du Futur. Informations : www.cci79.com

---

Notes

[1] Voir le "Manifeste pour le développement de la culture commerciale en France" édité par les DCF