

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

DES COMMERCIAUX ET DE LEURS MANAGERS



Dirigeants Commerciaux de France

EN PARTENARIAT AVEC



malakoff médéric

➤ INTRODUCTION

Les commerciaux, une population optimiste, pleine d'entrain et de convivialité. Derrière cette image d'Épinal, nos commerciaux et leurs managers sont-ils en bonne santé, physiquement, et moralement ?

Pression et stress des objectifs, reconnaissance de leur hiérarchie ou de leurs clients, fatigue intellectuelle et physique sont le revers de la médaille d'une certaine liberté d'action, d'une place à part dans l'entreprise et le développement. C'est la question à laquelle les DCF et Malakoff Mederic ont voulu répondre.

Le constat est finalement plutôt positif avec quelques bonnes surprises. Si le commercial est effectivement sous pression il est assez lucide sur les risques auxquels il est confronté. Mais cette étude relève aussi quelques points de vigilance plus sombres. Une certitude, sa vie professionnelle est en lien direct avec sa vie personnelle. Etat des lieux d'un métier sous haute tension.



Vincent Caltabellotta

Directeur de
L'Observatoire
National des Dirigeants
Commerciaux de France
(ONDCF)

➤ UN MÉTIER QUI IMPACTE LA VIE PRIVÉE

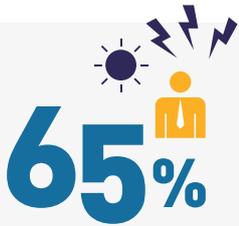
70%

DES COMMERCIAUX
ESTIMENT QUE LEUR
MÉTIER A UN FORT
IMPACT SUR LE PLAN
PSYCHOLOGIQUE

La capacité à se déconnecter du travail (consultation des mails le soir et le weekend) et la gestion du stress sont des enjeux forts dans ces métiers.



Mais attention : la dimension physique n'est pas à négliger avec 40% des commerciaux qui estiment que leur métier a un fort impact sur ce plan. Les déplacements réguliers, le nombre de km parcourus dans l'année jouent un rôle essentiel sur ce point.



DES COMMERCIAUX ONT DES JOURNÉES EXTRÊMEMENT OU ASSEZ STRESSANTES

Ce résultat est encore plus fort pour les Directeurs Commerciaux et Manager commerciaux (70%) soumis à une pression commerciale plus importante. Trois facteurs en lien avec un stress important ont été identifiés :



70% se sentent extrêmement ou assez stressés

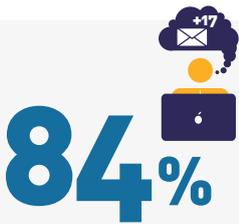


73% travaillent plus de 50h par semaine



76% dorment moins de 6h par nuit

Attention : une majorité de commerciaux perçoit le stress comme nuisible à la santé (71%) plutôt que positif et stimulant (45%).



DES COMMERCIAUX NE PEUVENT S'EMPÊCHER DE CONSULTER LEURS MAILS RÉGULIÈREMENT

Cette incapacité à déconnecter du travail est également placée par les commerciaux comme un des axes prioritaires en matière de prévention santé.

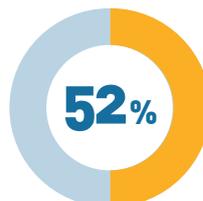
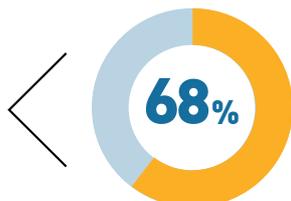
UN MÉTIER QUI APPORTE GLOBALEMENT DES SATISFACTIONS



DES COMMERCIAUX REÇOIVENT SOUVENT OU TRÈS SOUVENT DES RETOURS POSITIFS DE LEURS CLIENTS

La relation client est au centre du métier de commercial et ce constat est donc un signe positif pour une majorité de commerciaux d'une reconnaissance de leur engagement professionnel. Cette reconnaissance des clients est plus forte dans le secteur des services que dans l'industrie (67% vs 52%).

Reconnaissance des clients dans les entreprises de - de 50 salariés



Reconnaissance des clients dans les entreprises de + de 1000 salariés

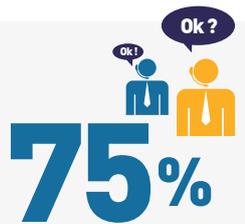
Elle est également plus forte dans les petites entreprises. On est ici dans la perception des commerciaux eux-mêmes face à leurs clients. Ainsi l'existence d'une différence entre petites et grandes entreprises est en elle-même intéressante. Elle met en lumière une piste d'amélioration pour les plus grandes dans leur relation commerciale.



ESTIMENT RECEVOIR SOUVENT DES RETOURS POSITIFS DE LEUR HIÉRARCHIE



DES COMMERCIAUX SONT FIERES DE TRAVAILLER DANS LEUR ENTREPRISE
vs 74% pour l'ensemble des salariés.

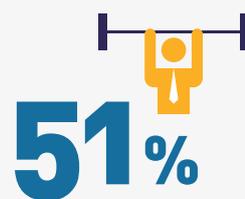


DES COMMERCIAUX PEUVENT S'APPUYER SUR LEURS COLLÈGUES EN CAS DE PROBLÈME

Mais attention : il reste tout de même un quart des commerciaux qui souffrent eux, d'isolement professionnel. Dans certains cas il s'agit d'un confort de vie. Pour d'autres, il peut parfois conduire à une souffrance psychologique et un stress nettement accentué ayant des répercussions sur la santé.



➤ DES COMMERCIAUX MITIGÉS FACE À LEUR SANTÉ PHYSIQUE



DES COMMERCIAUX PRATIQUENT AU MOINS UNE FOIS PAR SEMAINE UNE ACTIVITÉ SPORTIVE
(vs 37% pour l'ensemble des salariés).

C'est donc une minorité. Les études menées sur la qualité de vie au travail montrent que le rôle du manager est pourtant essentiel. Il y a donc là un réel point de vigilance mais surtout d'amélioration pour les managers.

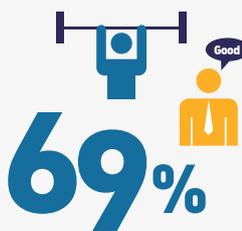
L'engagement professionnel des commerciaux est donc fort et participe à une meilleure qualité de vie au travail avec un impact positif sur la santé psychologique. Une certaine vision du bonheur au travail qui profite aux commerciaux.

Les directeurs et managers commerciaux, montrent un engagement professionnel encore plus important : 88% sont fiers de travailler dans leur entreprise.

La nette majorité des commerciaux ne souffre donc pas d'isolement professionnel. C'est une bonne nouvelle pour une population historiquement isolée.

Les commerciaux sont donc bien plus nombreux que la moyenne des salariés à pratiquer une activité sportive dont les effets bénéfiques sur la santé et la gestion du stress sont reconnus.

Mais attention : les commerciaux souvent en déplacement ont plus de mal à pratiquer régulièrement une activité sportive, ils ne sont plus que 36% pour ceux effectuant plus de 10 déplacements hors de leur domicile par mois.

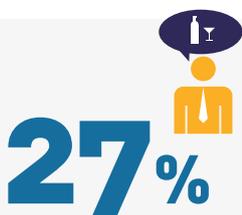


DES COMMERCIAUX ESTIMENT QUE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE DOIT CONSTITUER UN CHAMP D'ACTION PRIORITAIRE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION SANTÉ

Les commerciaux, bien que déjà plus sportifs que la moyenne des salariés, sont donc pleinement conscients des bienfaits de l'activité physique sur leur santé.



65% des commerciaux placent en deuxième position des champs d'action prioritaires en matière de prévention santé, la gestion du stress et la prévention de l'épuisement professionnel.



DES COMMERCIAUX BOIVENT DE L'ALCOOL QUOTIDIENNEMENT

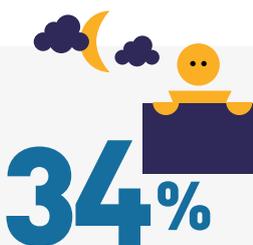
Cette proportion importante s'explique naturellement par la multiplication des déjeuners ou diners d'affaires auxquels les commerciaux sont soumis mais n'est pas neutre en termes d'impact sur la santé et aussi en termes d'impact sur le risque routier : 32% des commerciaux parcourant plus de 30 000 KM par an boivent de l'alcool quotidiennement.



DES COMMERCIAUX SONT FUMEURS

(vs 24% pour l'ensemble des salariés)
De manière moins prononcée que pour la consommation d'alcool, là aussi les commerciaux adoptent un comportement à risque vis-à-vis de la cigarette plus important que pour l'ensemble des salariés.

Cette différence peut être liée à une certaine liberté d'action ou un stress plus important que la moyenne.



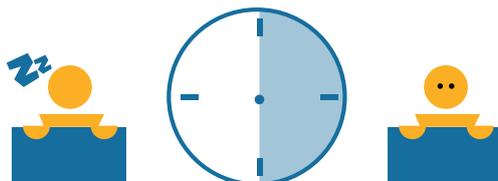
DES COMMERCIAUX SOUFFRENT SOUVENT OU EN PERMANENCE DE TROUBLES DU SOMMEIL

(vs 29% pour l'ensemble des salariés)
A long terme l'impact sur la santé d'un manque de sommeil n'est pas neutre et ne joue pas non plus en faveur d'une meilleure gestion du stress.

AUCUNE
ACTIVITÉ
PHYSIQUE



La proportion de commerciaux souffrant de troubles du sommeil est encore plus importante chez les commerciaux ne pratiquant presque aucune activité sportive : 42%.



Et assez logiquement les commerciaux dormant moins de 6h par nuit (12% des commerciaux) sont presque deux fois plus nombreux à déclarer souffrir de troubles du sommeil (67%).



**DES COMMERCIAUX
DÉCLARENT NE PAS
POUVOIR S'ARRÊTER
MÊME SI LEUR MÉDECIN
LE LEUR PRESCRIT**

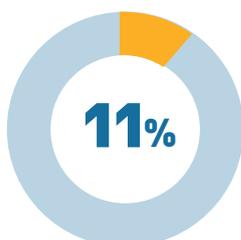
C'est une nette majorité de commerciaux qui sont soumis à des contraintes professionnelles fortes, ne leur permettant pas de prendre soin au mieux de leur santé. Ne pas pouvoir s'arrêter quand on en a besoin accentue le risque de devoir plus tard recourir à un arrêt forcé plus long. Les commerciaux ayant des responsabilités managériales sont davantage concernés par ce sujet (74%).

↗ LE RYTHME GÉNÉRAL SOUTENU

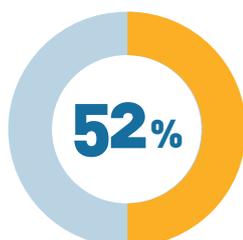


**DES COMMERCIAUX
TRAVAILLENT PLUS DE
50H PAR SEMAINE**

52% travaillent entre 40 et 50h / semaine. Ce taux s'élève à 48% pour les directeurs et managers commerciaux (vs 44% pour l'ensemble des dirigeants d'entreprise).



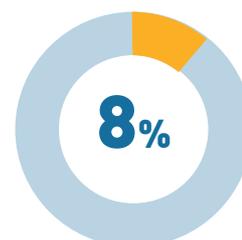
40h ou moins



Entre 40 et 50h



Entre 50 et 60h



Plus de 60h

69%



**DES COMMERCIAUX
ITINÉRANTS
PARCOURENT PLUS DE
30 000 KM PAR AN**
dans le cadre de leur
activité professionnelle.

Ce taux s'élève à 78% pour les commerciaux travaillant plus de 50h par semaine et à 90% pour les commerciaux ayant en moyenne plus de 10 déplacements hors de leur domicile par mois.

39%



**DES COMMERCIAUX
SONT EN DÉPLACEMENT
HORS DE LEUR DOMICILE
PLUS DE 5 NUITS PAR MOIS**

Nombre de déplacements hors du domicile par mois

0 à 5 jours
61%

6 à 10 jours
25%

11 à 20 jours
12%

+ de 20 jours
1%

L'Observatoire National des Dirigeants Commerciaux de France, est un centre de recherche et d'expertise dédié à la fonction commerciale. Notre mission est de sonder le terrain, observer l'environnement, mesurer les pratiques, faire évoluer les comportements et éveiller les mentalités, avec l'ambition ultime de valoriser le commerce français.

L'ONDCF publie chaque année des études et des écrits, il est fournisseur d'information pour les médias et anime des conférences et tables rondes, sur la performance des organisations commerciales, les outils digitaux, le management, et les conditions des commerciaux et de leurs managers, avec une vision prospective.

Nombre de kilomètres parcourus par an



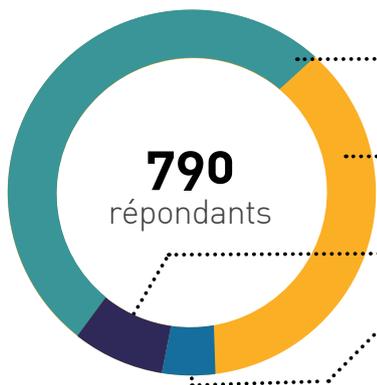
Les plus de 45 ans sont davantage concernés. Ces déplacements ne sont pas sans conséquence sur la conciliation vie professionnelle vie personnelle : 23% des commerciaux concernés déclarent avoir des difficultés dans ce domaine vs 13% de l'ensemble des commerciaux.

L'Observatoire Malakoff Mederic a pour objectif d'alimenter la réflexion et les débats par la mise en commun de données et connaissances de la branche et à vocation à devenir un espace d'animation du dialogue social autour des régimes et des enjeux liés à la santé et à la protection sociale.

C'est dans cette optique que Malakoff Médéric a noué un partenariat avec l'association des DCF et lancé une étude pour évaluer la santé et la qualité de vie des commerciaux.

Cette analyse pourra permettre de mieux piloter le régime de protection sociale et également de mettre en place des dispositifs de prévention adaptés et efficaces.

FONCTION



- 56%** Responsable commercial, Directeur commercial ou assimilé
- 37%** Commercial, Ingénieur d'affaire ou assimilé
- 5%** Autres fonctions commerciales
- 2%** Back office, Service client ou assimilé

GENRE

♀ **23%** ♂ **77%**

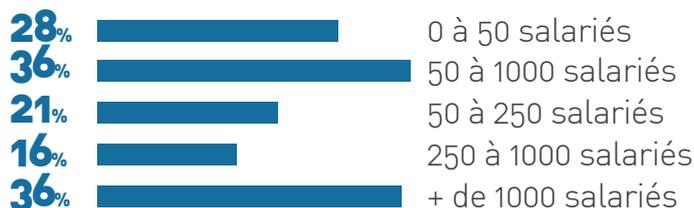
RESPONSABILITÉS MANAGÉRIALES

- 84%** des directeurs commerciaux et managers commerciaux
- 22%** des autres commerciaux ont des responsabilités managériales

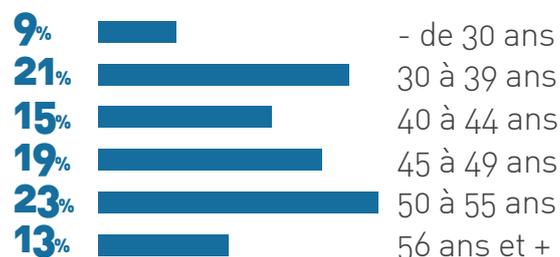
MOBILITÉ

- 55%** des directeurs commerciaux et managers commerciaux sont mobiles
- 71%** des autres commerciaux sont itinérants

EFFECTIF DES ENTREPRISES



ÂGE DES RÉPONDANTS



MARCHÉ

- 78%** travaillent uniquement en BtoB
- 5%** travaillent uniquement en BtoC
- 17%** travaillent sur les deux marchés

SECTEUR D'ACTIVITÉ

