

Intervention MEF

Je tiens à remercier mes collègues de la CFDT et de SUD qui se sont vraiment investis sur ce dossier. Ainsi que la Direction qui nous a reçu à plusieurs reprises.

Je ne vais pas lire les 7 pages du Bilan.
Donc pour résumer :

Par son projet MEF, la Direction souhaitait transformer le modèle de vente entreprises par :

- une nouvelle segmentation pour développer le potentiel client en CA, en couverture, avec un environnement de la vente structuré qui devait apporter autonomie aux vendeurs..

Globalement, malgré une couverture commerciale plus performante avec une moyenne de 6RDV/semaine/vendeur et un CAS en augmentation de 15% sur un an ; Le CA lui a très fortement baissé.

En ce qui concerne les 8 RDV/semaine, malgré ce que nous dit la Direction, c'est toujours dans quelques AE un objectif qualitatif en particulier sur le marché standard. Nous sommes donc encore loin de l'autonomie de bout en bout de la vente.

L'environnement de la vente a mis plus d'un an à se mettre en place, les formations des salariés de ces pôles n'ont été opérationnelles qu'en début 2010 ;

Une des priorités 2010 était une augmentation de la satisfaction client. Aujourd'hui, nous voyons peu de progrès.

Plus de 3 semaines de délais pour une ligne analogique en région parisienne, 1 RDV sur 3 non honorés ; Nous travaillons avec des sous-traitants payés à la tâche et non pas à la qualité, qui ont aussi des problèmes réels de compétences.

Quand à l'ADV Complexe quand nous ne sommes pas dans les délais , on demande aux vendeurs d'annuler leur commande dans eforce et de la re-crée... On peut ainsi afficher des délais respectés mais le client lui n'est pas servi en temps et en heure. Et par voie de conséquence les vendeurs gèrent de plus en plus de réclamations et d'administratif.

La mise en œuvre de MEF a entraîné une baisse des effectifs de la force de vente de 5,3%. Mais surtout a laissé sur le carreau des dizaines de vendeurs qui du jour au lendemain ont été déclarés incompetents sur leur métier. Il a fallu un an et demi pour régler tous les cas avec toute la souffrance que cela a pu engendrer.

Aujourd'hui les conséquences de MEF se poursuivent et pas dans le bon sens :

On peut citer concrètement l'AERM où il vient d'être annoncée la suppression de 2 postes de vente sur 8 sur le segment critique, ceci dans 3 équipes sur 5 , pour la mi 2011. La principale raison invoquée est le manque de potentiel pour justifier du nombre de vendeurs. Si sur 2 équipes les départs devraient se faire naturellement (mais est-ce vraiment le cas ?), il en est tout autrement sur une des équipes où le management demande tout simplement aux vendeurs de se débrouiller à chercher un poste, stigmatisant au passage ceux qui n'auraient pas atteint un minimum de CAS au cours des derniers trimestres. Ambiance festive garantie !

Sur la DT IDF, « les cheveux blancs » sont mis sur la touche les uns après les autres, sans tenir compte de leur expérience et de leurs compétences. Est-il indispensable pour justifier de recrutements de mettre les plus anciens en mobilité non souhaitée.

Non seulement ce type de discours est en totale contradiction avec le nouveau contrat social, mais il est aussi incompréhensible de faire payer les pots cassés à des vendeurs alors qu'on reconnaît dans le même temps qu'ils n'avaient a priori pas les clients pour signer suffisamment d'affaires. Est-il acceptable simplement de dire à des vendeurs « merci, vous avez bien couvert vos clients pendant 2 ans, le potentiel n'est pas là, au revoir » ? Des vendeurs doivent-ils faire les frais d'erreurs de « moulinette » quand les territoires ont été constitués ?

Par ailleurs, le modèle de vente VIP/VOP semble atteindre ses limites à cause de la convergence accrue et inéluctable des offres. Déjà dans les entités les rumeurs vont bon train sur une nouvelle organisation. Chacun se pose la question de savoir qui va disparaître les VIP ou les VOP, ce qui dégrade un peu plus l'ambiance et démotive les vendeurs. Les vendeurs doivent-ils faire les frais des erreurs de la Direction sur un modèle qui se révèle aujourd'hui non performant.

En conclusion, la situation des vendeurs ne s'est pas améliorée ni dans leurs conditions de travail, ni dans leur autonomie.