

Réorganisation du Milieu De Marché Marchand « Et maintenant, que vais-je faire ? » ...

Mars 2019 – IL

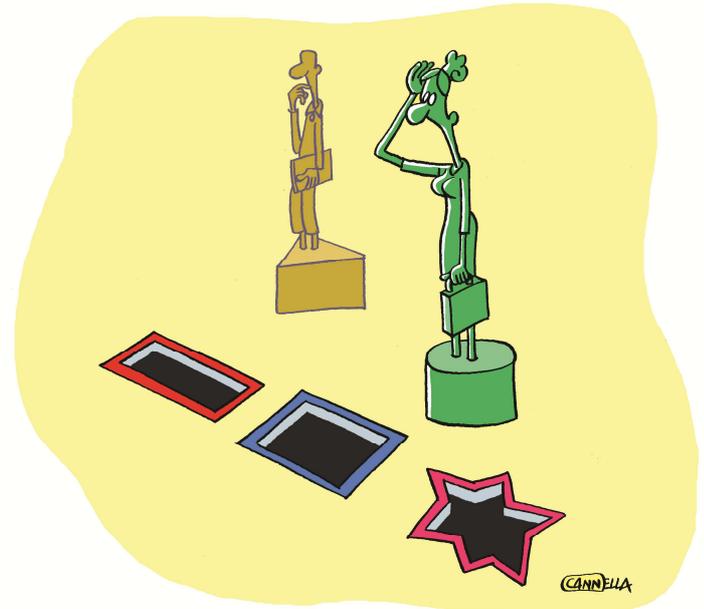
Lors du dernier CHSCT, nous a été présenté le bilan de l'expérimentation « vendeurs assis » qui devient une réorganisation du Milieu De Marché Marchand. La direction du MDM profite de l'occasion pour supprimer un poste de Responsable de vente et un portefeuille vendeur.

► Bilan de l'expérimentation :

Un bilan en trompe l'œil et rien de concret à propos des objectifs de départ :

- Créer une équipe de 4 vendeurs sédentaires rattachés au DV aidé de 2 managers ! :
- Créer une dynamique collective et de partage des bonnes pratiques : [rien à ce sujet dans le dossier](#)
- Professionnaliser la formation des vendeurs assis : rien sur le sujet pendant les 6 mois
- Uniformiser l'animation commerciale : [Tâche complexe avec un équipe composée pour moitié d'apprentis qui doivent se partager entre école et entreprise.](#)
- Personnaliser l'accompagnement et le pilotage : [rien de concret à ce sujet](#)
- Améliorer l'expérience de nos clients : [avec un NPS passé de 7,2 à 6,5 pour un objectif de 7,1, inutile de commenter...](#)
- Couvrir commercialement les portefeuilles à 100% sur 6 mois glissants : [Objectif non tenu même si la couverture commerciale a été améliorée avec 77% de couverture](#)
- Remettre ces portefeuilles en croissance : [c'était bien là le moindre des objectifs à atteindre, faire de la croissance chez des clients que nous avons perdus de vue.](#)
- Servir d'incubateur aux jeunes vendeurs de l'AE : [le bilan ne reprend pas cet item, c'était pourtant une bonne idée !](#)

A la lecture de ce bilan, ce choix est-il pertinent ? Ce mode d'organisation vient surtout pallier le manque d'effectifs sur nos sites distants, il fonctionne grâce à l'aide efficace des apprentis. Le « bilan » montre que l'adressage de nos clients reste malgré tout compliqué à réaliser de manière efficace sans proximité géographique et sans ICS dédiés à cette organisation.



► Réorganisation du Milieu de Marché Marchand

Passage de 5 équipes à 4 équipes :

Un responsable de Vente en moins, un IC de moins, un ICS MWS de plus pour « améliorer l'expérience de nos clients », « Une présence de toutes les compétences utiles dans chaque zone », « des RDV qui maîtrisent mieux leurs ressources » ce n'est pas nous qui le disons mais la direction qui l'affirme...

La réorganisation prévoit donc d'augmenter le nombre de vendeurs par RDV.

Il paraît illusoire qu'avec des équipes toujours plus éloignées et des territoires plus vastes, les RDV pourront mieux accompagner leur équipe. Et les clients, seront-ils mieux servis ?

Des ICS devront œuvrer sur des équipes différentes rendant le suivi managérial complexe avec un SI qui ne le prévoit pas.

Pour la mise en œuvre d'**ARCQ**, on va rattraper le retard, car les nominés ont déjà été désignés par le DV dans chaque équipe : nomination d'un vendeur référent/ Expert !!!?

Au final, une réorganisation décidée en catimini, par le haut, sans aucune concertation. avec des territoires pour la plupart beaucoup plus grands (un risque routier accru) et pour certains des comptes en dehors de leur territoire géographique afin d'équilibrer une « logique » économique. Coté vendeurs, une détérioration, avec un relais managérial diminué (4 RDV versus 5) et le sentiment d'une réorganisation qui ne traite toujours pas les vrais problèmes de vente et de satisfaction client.

Analyse de la CFE-CGC :

On est en droit de se poser la question de la pérennité de cette réorganisation à l'heure où DEF finalise NewOne. La mutualisation des ICS sur l'ensemble des marchés semble en bonne marche, le test réalisé à l'AE Occitanie et dont bilan a été présenté en CHSCT le 20 mars a donné toute satisfaction à la direction. La suppression d'une direction des ventes par AE est aussi engagée, le remplacement du DV HDM de Marseille parti en début d'année n'est toujours pas à l'ordre du jour.



La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Un retour à des territoires qui mettent les vendeurs en proximité de leurs clients et qui permettent aux RDV de réellement manager leur équipe
- ▶ Des objectifs qui tiennent compte du réel potentiel des territoires
- ▶ Une réelle équité dans la mise en place de ARCQ



Vos correspondants

Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Dominique Bibes – 06 85 94 26 72
Eric Palazy – 06 88 14 72 25
Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

