

La transformation du réseau de distribution : un projet plus que brouillon !

L'OBJECTIF:

Impulser une nouvelle dynamique commerciale, face à la concurrence exacerbée, en supprimant le travail en silo des différents marchés de distribution (marché des particuliers (MDP), des professionnels (MDPRO) et des entreprises (MDE).) A travers cette réforme, l'ambition est de remettre le client et ses besoins au centre de notre réseau. **Pour l'UNSA cette réforme est primordiale et ses enjeux cruciaux . La Direction se donne t 'elle les moyens de ses ambitions, pour nous et tous nos partenaires ? NON !**

Une navigation à vue inquiétante...

A travers ce marché unique la direction veut promulguer une collaboration plus intense entre chacun des acteurs de la vente et ainsi accroître l'activité commerciale. Des aspirations certes très honorables, malheureusement, **pour l'UNSA, ce projet non abouti risque de déboucher vers des complications.** En effet, de nombreux points essentiels pour la réussite de ce projet sont négligés:

- ◆ « L'ignorance » des différences de cultures entre réseaux AG2R/ LA MONDIALE,
- ◆ Une réorganisation « prématurée » par rapport au rapprochement MATMUT,
- ◆ Un grand déséquilibre de forces entre MDPRO/MDE,
- ◆ L'enterrement du métier MDP, et du recrutement managérial en MDE,
- ◆ Une ligne managériale du MDPRO prédominante ,
- ◆ Une méconnaissance des redécoupages de secteurs qui laissent trop d'inconnues sur les conditions et charges de travail des commerciaux, ainsi que sur la réalisation de leur chiffre d'affaire,
- ◆ Un manque de définitions des missions des assistantes et de l'évolution à court terme de leur métier,
- ◆ Aucune valorisation des rebonds commerciaux alors que le système s'appuie sur un réseau partagé,
- ◆ L'éviction du traitement du grand sujet des différences de rémunérations entre les marchés,
- ◆ Une obsolescence d'informations concernant le secteur de la Vente A Distance et du courtage,
- ◆ Une complexification organisationnelle avec un cumul de rattachements fonctionnels et hiérarchiques ,
- ◆ Aucune certitude sur le maintien de l'expertise métier,
- ◆ Le refus de neutralisation des objectifs sur une période « test », une aide qui serait toutefois rassurante pour les commerciaux au démarrage de ces changements profonds,
- ◆ L'absence d'évolution de l'outil CRM : qui ne permettra toujours pas une vision commune de l'ensemble des contrats d'un client. Appui pourtant indispensable pour les commerciaux !



Bilan... La désorganisation

Certes, un long temps d'échanges est intervenu, avec 2 années de discussions avec les instances et une expertise menée par le cabinet SECAFI. Cependant ce projet veut tout changer sans rien changer ... arrive trop tôt ou trop tard...

- ⇒ Ne rien changer : l'outil, les rémunérations, les cultures trop implantées des uns et des autres,
- ⇒ Trop tard par rapport aux anciens plans de rapprochement avec LA MONDIALE ou REUNICA où rien n'a été fait.
- ⇒ Trop tôt par rapport aux futures réflexions en lien avec LA MATMUT.

Pour l'UNSA, avec de telles inconnues organisationnelles, et un manque de maturité du projet, nous sommes très pessimistes sur la réussite de ce plan . Nous avons donc rendu un avis défavorable à sa mise en place dans de telles conditions .