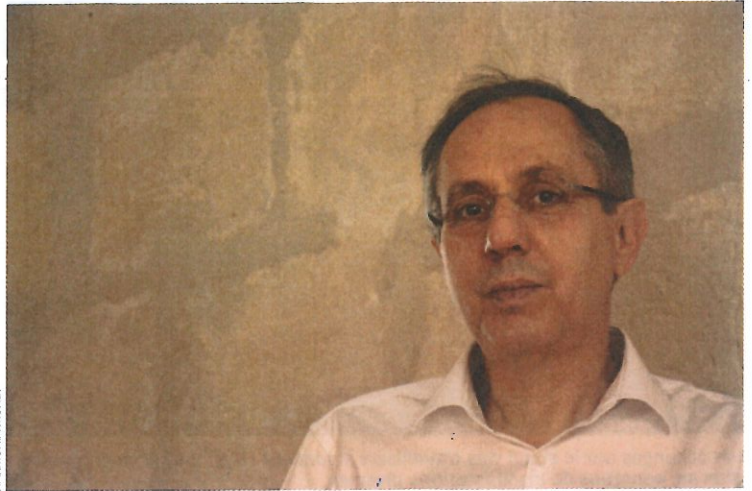


1146

# LIVRES HEBDO



HARMONIA MUNDI

Benoit Coutaz, directeur général d'Harmonia Mundi.

## DIFFUSION-DISTRIBUTION

### Harmonia Mundi mise sur la télévente

Depuis la cession, en juin 2015, de son activité musicale à PIAS Group, Harmonia Mundi Livre s'est recentrée sur son activité de diffusion-distribution qu'elle exerce depuis près de trente ans auprès de 70 éditeurs indépendants parmi lesquels Finitude, Champ Vallon ou L'Aube. Après une période de réorganisation qui a vu notamment ses équipes se resserrer de 230 à 80 salarié(e)s, « *l'entreprise se porte bien, bénéficiant d'une situation financière stable et solide [40 millions de chiffre d'affaires prix public, NDLR] qui permet d'envisager son développement* », estime son directeur général, Benoit Coutaz.

Dans cette optique, il a recruté en septembre Patrice Evenor au poste de directeur général adjoint et souhaite s'appuyer sur sa longue expérience chez Volumen pour répondre aux transformations de la diffusion-distribution « *par l'innovation* ». C'est dans ce cadre que s'inscrit l'outil de télévente mis en place voilà quelques mois chez Harmonia Mundi Livre. « *Certaines librairies sont peu visitées par les représentants, en raison de leur localisation, taille ou spécialisation : pour les toucher au mieux, nous avons créé un module de télévente* », explique Benoit Coutaz.

Dans la pratique, l'idée est simple. Depuis son bureau, le représentant contacte le libraire à l'heure dont ils ont convenu ensemble, puis prend à distance le contrôle de son écran d'ordinateur pour mener

à bien la réunion. « *Cette solution flexible est un gain de temps, d'efficacité et de confort autant pour nos salariés que pour les libraires qui, s'ils étaient sceptiques au départ, semblent maintenant convaincus.* » D'autant, précise Benoit Coutaz, que ce fonctionnement permet des contacts bien plus nombreux, « *de l'ordre de douze rendez-vous téléphoniques à l'année contre trois déplacements pour certaines librairies* ».

Sur les quatorze commerciaux de l'entreprise, trois se consacrent uniquement à la télévente – même s'ils rencontrent une fois par an leurs clients –, et un occupe un poste mixte, alternant travail de terrain et de bureau. Un nouveau commercial « mixte » devrait d'ailleurs bientôt être recruté. « *La télévente ouvre une véritable réflexion sur l'avenir du représentant* », estime Patrice Evenor qui y voit aussi de nouvelles perspectives pour répondre aux projets des éditeurs. « *Certains d'entre eux souhaitent par exemple développer leur présence dans de nouveaux lieux comme les concept stores, qui ne sont jamais visités physiquement : la télévente peut être une bonne solution.* »

Parallèlement, Harmonia Mundi Livre lance d'autres chantiers de développement. La société travaille notamment à la mise en place d'outils permettant de gérer et de piloter les fonds de ses éditeurs afin de les mettre plus en valeur.

Pauline Leduc