



Vos représentants CFE-CGC de l'Agence Pro-Pme ne cessent de défendre vos conditions de travail et votre pouvoir d'achat. La transformation du modèle de vente et la refonte de la Part Variable Commerciale ont profondément bouleversé l'organisation du travail et la rémunération variable, en particulier les collègues du pro-actif. A cela se sont ajoutées les successions répétées à la tête de notre Direction. Pourtant, grâce à notre constance, notre expertise et surtout notre abnégation, nous avons obtenu des avancées concrètes que nous souhaitons partager avec vous.

L'expertise sinon rien !

Notre démarche s'appuie sur une approche de co-construction, visant à obtenir la reconnaissance de la pertinence de notre analyse par la Direction.

Pour cela, nous avons commencé par **vous écouter attentivement**, recueillant vos retours, vos rapports d'étonnement et vos insatisfactions concernant les dysfonctionnements de la Part Variable Commerciale. Ensuite, nous avons élaboré une série de préconisations concrètes, étayées par des exemples précis, malgré la complexité et l'opacité du mécanisme, souvent difficile à comprendre pour la majorité.

Notre objectif est que la Direction ne puisse que reconnaître la justesse de notre constat, même si certains peuvent le trouver contestable. Nous rappelons également que **la promesse de simplification faite lors de la refonte du modèle PVC n'a pas toujours été tenue**, et n'engageait que ceux qui voulaient bien l'entendre.



Ces préconisations défendues devant la Direction par nos meilleurs experts CFE-CGC A2P ont fait l'objet d'un regard très intéressé par la Direction elle-même, voire des différents chefs de projet qui avaient porté le modèle.

Quand la répétition fixe la notion

Notre principal défi a été de devoir répéter cet exercice auprès d'une Direction très changeante, notamment la dernière, qui découvrait l'univers du marché Pro-Pme, ainsi que son système d'objectivation et de rémunération variable, perçus comme une croyance ésotérique.

Les représentants CFE-CGC ont fait preuve de patience et de pédagogie lors de **huit rencontres avec la Direction**, afin de défendre neuf préconisations. Certaines de ces propositions ont déjà été mises en œuvre ou ont entraîné des modifications substantielles dans votre quotidien.

Nos experts CFE-CGC, confrontés aux représentants de la Direction, ont fait preuve d'une grande ténacité pour démontrer, à juste titre, que ces propositions découlaient d'un discernement **basé sur une réalité du terrain**, reflétant fidèlement le quotidien concret de nos collègues de la vente pro-active et réactive !

Nos préconisations et nos résultats :

- Réduction du poids du Chiffre d'affaires dans la PVC et augmentation du Gain Individuel Vente.

Au 1^{er} semestre 2025, **plus de 60% des nomades et CDC n'atteignent pas l'espérance de gain lié au chiffre d'affaires (CA)**, alors que cette composante pèse pour la moitié de leur rémunération annuelle.

Pour améliorer cette situation, il est proposé de réduire la part du CA dans la structure de la PVC à environ 30 %, ce qui nécessitera de compenser les 20 % restants par la création d'un nouvel indicateur plus facilement contrôlable par les vendeurs.

Cet indicateur, appelé CLICAT, mesure le taux de ventes par rapport au nombre de clients de chaque portefeuille, reflétant ainsi l'activité individuelle de chaque vendeur.

Jusqu'à présent, la rémunération totale reposait trop sur l'item CA semestriel, qui est rarement atteint. En réduisant le poids

du CA, la nouvelle structure permettrait, grâce à l'indicateur CLICAT, d'assurer une rémunération régulière chaque trimestre et de mieux valoriser les efforts de vente des vendeurs.

Ce changement vise à encourager les vendeurs à se concentrer davantage sur leurs clients, en augmentant la valeur de leurs ventes et en favorisant une gestion plus dynamique de leur portefeuille.

- Réduction de la taille des portefeuilles nomades et Chargés de clientèle.

Le nombre de clients par portefeuille passera de 500 à 320-350 pour un nomade, pas d'info pour un CDC. La mise en œuvre est prévue pour juillet 2026, avec une fin d'exercice de calibrage prévue à fin 2025 (évaluation du potentiel de chaque client). La Direction (DC2P) est assistée par un cabinet externe pour cette tâche complexe.

- Ajout d'une prime/bonus pour le bon « entretien » et la bonne stabilité du portefeuille.

Cette préconisation n'a pas été retenue par la Direction. Cependant, le CLICAT est une façon détournée de répondre et de récompenser celles et ceux qui couvrent bien leur portefeuille !

- Allègement des tâches administratives pour prioriser l'activité business.

En réponse la Direction a mis à disposition une fiche synthétique pour la préparation des rdv physiques, a amélioré la prise en charge des irritants par la cellule SOS, a mis en place des « Business Développeurs » pour aider les vendeurs, a renforcé ses effectifs en intégrant 30 spécialistes intervention afin d'assurer un raccordement plus efficace des clients Pro et a automatisé la remontée des ventes concernant des produits pros sur SOFT.

- (Ré) Autoriser les ventes hors portefeuilles

La Direction est favorable à la réintroduction des ventes hors portefeuille pour augmenter le CA, mais elle détermine encore le pourcentage de clients que les vendeurs pourront cibler. Dans tous les cas, chaque client acquis hors portefeuille sera ensuite intégré au portefeuille du vendeur, sans remettre en cause la priorité accordée au portefeuille existant.

Les clients hors portefeuille seront limités et conservés dans le portefeuille du vendeur, de manière structurée. La décision de supprimer ces ventes a coûté à Orange des dizaines de millions d'euros.

- Revoir les critères de la composante « Valeur » ayant une incidence sur le business.

Actuellement, avec le système en place et certains items, les vendeurs en réactif ne sont pas toujours incités à réaliser certaines ventes, car celles-ci peuvent entraîner une perte de rémunération.

Désormais, cette situation évolue : un nouvel indicateur est en place depuis le 1^{er} novembre 2025. Bien que perfectible, cet indicateur, basé sur le temps réel et donc individualisé, sera comptabilisé en Chiffre d'Affaires attendu (CAT) tout en conservant les briques initiales.

L'objectif est d'éliminer les inquiétudes des vendeurs concernant l'atteinte de ratios, qui les obligeaient parfois à refuser des ventes, afin de favoriser une dynamique commerciale plus fluide et motivante.

- Simplifier la gestion du portefeuille et l'impact des produits récurrents et non-récurrents.

Une amélioration de la Revue d'Activité a permis désormais d'identifier facilement les tops et les flops de chaque client. Mais un outil de pilotage dédié au « suivi du portefeuille », a récemment été déployé auprès de l'ensemble des agences.

Il offre aux vendeurs **une vision claire des indicateurs clés de leur performance**, leur permettant de mieux gérer leur portefeuille et d'intervenir rapidement pour optimiser leurs résultats. L'objectif est d'améliorer la gestion et la performance commerciale. Nous ne l'avons pas encore vu en fonctionnement, nous analyserons cet outil dès que possible.

- Suppression des seuils fixes dans les briques pour dynamiser le CA.

De nombreux vendeurs n'atteignent pas les 4 seuils des briques, même ceux qui dépassent largement l'attendu global. La solution idéale serait de supprimer ces seuils et de revoir la rémunération, mais **la Direction s'y oppose en 2026 tant qu'elle ne juge pas de solution sans risque.**

Car cela nécessiterait une refonte totale de la PVC. En alternative, la CFE-CGC a proposé de fusionner les 4 briques en trois, ce qui faciliterait leur atteinte tout en élargissant l'assiette de produits par brique.

- Revoir les critères de la « FID Prio » qui génèrent des incompréhensions et du non-sens commercial.

Dorénavant, si un client (SIREN) présente plus de 40 % de lignes jugées fragiles, l'ensemble de ses lignes sera automatiquement pris en compte en Fidprio et rémunéré, sans nécessité de demander une autorisation. **La rémunération sera donc assurée de manière automatique.**

Vos représentants CFE-CGC des agences Pro et Pme obtiennent des résultats concrets en mobilisant leur expertise pour interpellier la Direction, sur tous les sujets qui impactent votre quotidien. La prochaine rencontre avec la direction sera consacrée aux facteurs de risques psychosociaux.



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**



Frédéric Sanigou – 06 07 53 56 54
Régis Radureau – 06 71 83 36 20
Aimaine Baccara – 06 81 00 01 78
Marial Lageon – 06 86 13 62 61

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFE-CGC

