

Carton rouge pour le mercato PRO-PME !



Octobre 2026 – IL – DOGSE

Sondage CFE-CGC « Mercato Pro-PME » : un échec cuisant confirmé par les vendeurs... et par la direction ! Alors que 81 % des vendeurs du pilote Grand Sud Est (GSE) rejettent la nouvelle organisation de leur portefeuille lors de notre sondage, l'autorisation soudaine des ventes « hors portefeuille » au T4 résonne comme un aveu implicite. Quand 84 % des équipes ne voient aucun moyen d'atteindre leurs objectifs, ce n'est pas un ajustement qu'il faut, c'est **une révision profonde du dispositif !**

C'est quoi le Mercato ?

Conformément à la décision du Comité de transformation de la Direction Entreprises France (DEF) du 7 mai 2026, la redistribution du portefeuille clients entre les marchés Pro-PME et Entreprise est désormais effectuée sur une base annuelle. Cette disposition a été formellement signée par la Direction du Marché Pro-PME (DM2P).

Objectif : « un équilibre du chiffre d'affaires entre Pro-PME et Entreprise ».

Comment : des clients sortent vers l'Entreprise, d'autres arrivent. Le portefeuille nomade GSE est ramené à 300 clients.

Pour qui et quand ?

Le 1er juillet 2026 (Vague 1) : Directions Grand Sud-Est (incluant les vendeurs nomades Pro-PME du pilote) et Île-de-France.

Les Directions concernées :

- ♦ La Direction Grand Sud-Est dont les vendeurs nomades Pro-PME du pilote et celle de l'Île-de-France.

Le 2 janvier 2027, les Directions concernées :

- ♦ Les Directions Grand Ouest, Grand Sud-Ouest et Grand Nord Est.

Résultats du sondage GSE

Ce sondage a été réalisé du 3 au 24 septembre 2026 auprès des vendeurs nomades Pro-PME Grand Sud-Est.

Avant de découvrir les résultats, vos représentants CFE-CGC tenaient à vous adresser **un grand merci ! Avec 32 participants sur 34 sollicités** (soit près de 94 % de participation !), le seuil de représentativité est largement dépassé. Merci pour votre forte implication.

Potentiel commercial des clients attribués

« Le potentiel commercial des clients de mon nouveau portefeuille me paraît-il satisfaisant ? »

- ♦ **78 % de rejet** (25 vendeurs sur 32 « pas d'accord »).
Seulement 2 vendeurs d'accord (6 %).

La baisse à 300 clients s'est faite au détriment de la qualité. Le nouveau portefeuille est garni de clients « hors cible » (très petits clients, voire sans parc ou gérables en service client 3901).

- ♦ **Le verbatim** sélectionné : « sur une 60aine de clients, une 30aine sont sans parc [...] peu de potentiels, petits clients »

La direction a « nettoyé » les portefeuilles en transférant des **comptes à faible potentiel vers les nomades**, dénaturant ainsi leur métier de vendeurs à valeur ajoutée.



Cohérence géographique

« La répartition géographique des clients qui m'ont été attribués est-elle cohérente et compatible avec l'exercice efficace de mon activité commerciale ? »

- ♦ **75 % de rejet** (24 vendeurs sur 32 « pas d'accord »).
Seulement 5 vendeurs d'accord.

La promesse de proximité « à moins d'1h du domicile/site » n'est absolument pas tenue. Les secteurs se sont parfois étalés sur 6 à 7 départements avec des temps de route aberrants, aggravés par les contraintes des véhicules électriques.

- ♦ **Le verbatim** sélectionné : « Je vais couvrir 7 départements au lieu de 3. 1h30 hors circulation et contraintes voitures électriques »

C'est une dégradation directe des conditions de travail et de la qualité de vie (fatigue au volant, temps perdu sur la route) liée à un découpage administratif hors sol.

Temps commercial utile & Charge de travail

« L'organisation de mon nouveau portefeuille me permet-il de consacrer suffisamment de temps aux actions commerciales à valeur ajoutée auprès de mes clients ? »

- ♦ **81 % de rejet** (26 sur 32 « pas d'accord »).
0 % d'accord (absolument aucun vendeur en accord avec cette affirmation).

Journées rallongées (départs très tôt, retours tardifs) pour compenser les trajets et le temps de la gestion administrative.

- ♦ **Le verbatim** sélectionné : « *Visites clients stériles qui ne mènent à aucun business et tâches hors ventes qui s'accumulent* »

Le vendeur nomade se transforme en gestionnaire de compte à distance. **Le temps consacré à la vente s'est effondré.**

Atteinte des objectifs commerciaux

« Dans les conditions actuelles, mon nouveau portefeuille me permet-il d'envisager l'atteinte de mes objectifs commerciaux ? »

- ♦ **84 % de rejet** (27 sur 32 « pas d'accord »).
0 % d'accord (zéro vendeur confiant).

L'écart est abyssal entre les objectifs fixés (exemple : 140 K€ de chiffre d'affaires) et la réalité du potentiel terrain (opportunité de vente avec des options à 100 €).

- ♦ **Le verbatim** sélectionné : « *Comment sortir du CA sur ces clients ? Avec des petites options à 100€ de CA pour un objectif à 140K ?* ».

Rémunération Variable

« Avez-vous eu connaissance de mesures prévues pour adapter ou accompagner la PVC et la transition ? »

- ♦ **88 % des vendeurs n'ont bénéficié d'aucune mesure d'accompagnement et celles à la marge, sont jugées partielles et insuffisantes** (28 vendeurs sur 32).
Seulement 2 vendeurs sur 32 ont pu bénéficier de réponses précises.

C'est un passage en force de la Direction qui refuse de geler ou d'adapter les règles de rémunération variable durant la phase de transition du « Mercato ».

C'est une menace directe sur le pouvoir d'achat et le salaire des commerciaux, contraints de subir la baisse de leur rémunération à cause d'un choix stratégique manqué.

Un bilan sans équivoque...

Un rejet systémique et partagé par tous, 17 vendeurs sur 32 se sont exprimés négativement sur l'ensemble des thèmes et des questions du sondage.

26 vendeurs sur 32 ont exprimé un désaccord sur les 4 questions principales du sondage.

Le rejet concerne aussi bien les plus anciens que les nouveaux (77 % de rejet chez ceux qui connaissaient déjà plus de la moitié de leurs clients).

L'autorisation dès le T4 des ventes "hors portefeuille" sans plafond témoigne des limites du modèle. De fait, la Direction concède implicitement que le portefeuille de 300 clients manque du potentiel d'affaires requis pour que les vendeurs puissent réaliser leurs objectifs.

Vos représentants CFE-CGC ne laisserons pas vos conditions de travail se détériorer, ni vos rémunérations s'effondrer pour satisfaire des calculs théoriques. Les constats remontés par ce sondage seront portés auprès de la direction.

LA CFE-CGC ORANGE REVENDIQUE

- ▶ La révision des critères de transfert des clients en appliquant des filtres pertinents.
- ▶ De Fixer une règle stricte de sectorisation.
- ▶ De Fixer un délai raisonnable d'adaptation permettant à chaque vendeur de reconstruire la relation client sans impact sur sa rémunération variable.
- ▶ La Correction des dysfonctionnements du pilote GSE avant le déploiement.
- ▶ L'organisation d'une bilatérale avec la Direction.
- ▶ Des points de passage du déploiement dans les instances représentatives du personnel (CSSCT de chaque périmètre concerné).

Le message du terrain est clair, la direction doit revoir sa copie !



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**



Vos représentants Pro-PME GSE :
Myriam AISSA - 06 82 77 65 75
Soumaia CHENITI - 06 33 20 20 73
Radouane KHALIDI - 07 87 35 64 35
Sahra BENABAS - 06 83 42 61 46
Christelle MOREAU - 06 73 23 00 22

cfecgc-orange.org

Pour recevoir nos publications : <https://cfeora.org/S0iLels>



www.cfecgc-orange.org
in X @ f