

La paie de novembre de deux téléacteurs

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client compte une équipe de 6 téléacteurs qui prospectent et vendent à distance (téléphone, e-mail, tchat) et reçoivent les appels entrants ; leur salaire fixe est de 1 950 € bruts par mois. Inès prépare les éléments de paie de novembre 2026 de deux téléacteurs, Camille et Yanis, à partir des règles de rémunération (document 1) et de leurs résultats du mois (document 2).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 - Règles de rémunération des téléacteurs

Élément	Règle
Salaire fixe	1 950 € brut par mois (salariés non cadres)
Prime de rendez-vous AuditOr (brute, non cumulable)	moins de 18 rendez-vous : 0 € ; de 18 à 24 non inclus : 90 € ; de 24 à 30 non inclus : 160 € ; à partir de 30 : 240 €
Prime qualité (brute)	note moyenne des écoutes : moins de 15 sur 20 : 0 € ; de 15 à 17 non inclus : 40 € ; à partir de 17 : 80 €
Prime d'équipe (brute)	0,8 % du chiffre d'affaires HT des ventes à distance de l'équipe, partagé à parts égales entre les 6 téléacteurs
Cotisations salariales	taux retenu : 23 % du salaire brut (sans tenir compte du prélèvement à la source)

Document 2 - Résultats de novembre 2026

Résultat	Camille	Yanis
Rendez-vous AuditOr obtenus	24	31
Note moyenne des écoutes	16,5 sur 20	14 sur 20

Ventes à distance de l'équipe en novembre : 43 200 € TTC (TVA à 20 %).

Annexe (paie de novembre : arrondir les montants au centime)

Question	Réponse
Prime de rendez-vous de Camille (€)	
Prime qualité de Camille (€)	
Chiffre d'affaires HT de l'équipe (€)	
Part de la prime d'équipe de chaque téléacteur (€)	
Salaire brut de Camille (€)	
Salaire net de Camille (€)	
Salaire brut de Yanis (€)	
Salaire net de Yanis (€)	

Questions d'analyse

En dehors du salaire, quelles actions peuvent motiver l'équipe ? (plusieurs réponses)

- ☐ Confier à Camille le tutorat des prochains embauchés
- ☐ Relever de 20 € chaque tranche de la prime de rendez-vous
- ☐ Féliciter l'équipe quand l'objectif collectif est atteint
- ☐ Verser une prime exceptionnelle à la fin de l'année

Justification :

Yanis obtient le plus de rendez-vous mais la note d'écoute la plus faible. Que doit faire le superviseur ?

- ☐ Afficher les notes d'écoute de chacun pour pousser Yanis à progresser
- ☐ Saluer ses rendez-vous, puis travailler la qualité avec lui en privé
- ☐ Lui retirer sa prime de rendez-vous tant que sa note reste basse

Justification :