

# ATTENTION DANGER SATURATION MENTALE

...  
 Vente **AFEDIM**  
 Incivilités **SDBI**  
 Prêt investissements + bail  
 Indices digitaux  
 Lire et partager les nouveautés produits et applis  
**CENT**  
 Homiris protection vol  
 Scan chèque  
 ...  
**IDCHAB** immobilier  
**IDCC**  
 Courriers  
 E.learning  
 Formation tuteur/apprenant  
 Appeler **CCS**  
 Conquêtes  
 Téléphone box  
 Indigo  
 Crédit conso  
**RGPD**  
 ...  
 Approche globale  
 Enveloppe **ILLICO**  
 Commande espèces  
 Réclamations  
**Je n'y arrive plus et vous ?**  
 ...  
**RDV** vidéos  
**DOCOMP**  
**CONTACT** notaire  
 Kiosque à services  
**CONTACT** huissier  
 Contrôle Interne  
**DCOM**  
 ...  
 Gestion Prévoyance et mutuelle collective  
 Épargne Financière et **PER**  
**FICOBA**  
**APUR** **TPE**  
 Watson  
 Vente decennale et homme clé  
 Contact comptable  
 Chercher l'info sous Pixis  
**PGE** et échéances **PGE**  
 Sollicitations commerciales  
 Entretien Annuel  
 Multi ventes  
 ...



DEPUIS DE NOMBREUSES ANNÉES, LE SNB ALERTE NOS DIRECTIONS QUANT À LA SURCHARGE DE TRAVAIL GRANDISSANTE AU SEIN DE NOS MÉTIERS.

POUR ILLUSTRER CETTE SITUATION, NOUS AVONS DÉCORTIQUÉ LA JOURNÉE DE TRAVAIL TYPE DU CHARGÉ D'AFFAIRES PRO/AGRI/PLIB.

A CE TITRE, NOUS REMERCIONS CHALEUREUSEMENT TOUS LES CAP DES BANQUES CIC ET FÉDÉRATIONS DU CM QUI NOUS ONT APPORTÉ LEUR CONCOURS EN TOUTE TRANSPARENCE.

**MERCI !**



## CHARGE MENTALE ET SURCHARGE DE TRAVAIL SNB/CFE-CGC CMAF

CETTE ÉTUDE POURRAIT ÊTRE DUPLIQUÉE DE LA MÊME MANIÈRE (ET AVEC LES MÊMES RÉSULTATS, NOUS POUVONS LE DIRE SANS RISQUER DE NOUS TROMPER) SUR LES CONSEILLERS PARTICULIERS, LES DIRECTEURS D'AGENCE/CAISSE...

L'ENSEMBLE DES TÂCHES PRESCRITES À RÉALISER QUOTIDIENNEMENT, REPRÉSENTE EN MOYENNE ENVIRON 12 HEURES DE TRAVAIL.  
(VOIR TABLEAU CI-DESSOUS, SUR LA BASE D'UN SEUL RDV / JOUR)



SNB/CFE-CGC 2021

	moyen min		moyen min		moyen min		moyen min
SDBI dont rappels clients	16	Info PIXIS	15	Temps d'échange avec le manager sur les dossiers	27	Appels entrants clients	43
Tâches	21	Pause-café	15	Saisie et/ou Analyse d'un bilan	33	Appels sortants clients	38
Opportunités	19	Préparation d'un rdv	16	Accueil/guichet	30	DOCO/DOCOPM	22
OVF	16	Temps d'un RDV clients	62	Appels internes (DE/MCM/CCS/GESTEL/etc...)	28	Temps moyen pour monter un dossier de prêt	102
WEBCHQ	11	Temps de trajet si rdv extérieur (A/R)	28	Former ou aider les collègues	30	<b>TOTAL 12H20</b>	
Traitement de la boîte mails	88	Mise à jour légale (QESCLI, ANOBII) et renouvellement des dossiers	42	Echanges informels avec collègues ou clients au guichet	30		

Or, si les salariés ne sont pas avares d'heures supplémentaires, le travail réel effectué chaque jour ne s'étale pas sur 12 heures. D'autant que les réunions, formations...et mille petits événements qui peuvent impacter la journée de travail ne sont pas repris dans ce tableau. **La vraie vie en somme.**

Travail sous pression, arbitrage entre certaines tâches, certaines faites trop rapidement, d'autres totalement éludées entraînent, pour beaucoup de salariés, un sentiment de stress avec le double risque, humain (Risques Psycho-Sociaux) et opérationnel (non-respect des procédures induit par le travail dans l'urgence). La sensation de « **ne plus Y arriver** » s'installe et réduit la productivité commerciale.

### ALORS, COMMENT FAIRE ?? QUELLES SOLUTIONS SONT PRÉCONISÉES ? QUELS SONT LES CHOIX PAR DÉFAUT ?

La digitalisation et les nouveaux outils, facteurs d'allègement de la charge de travail selon nos Directions, ont le mérite d'exister, mais engendrent pour le moment trop peu de gain de temps.

### LES SALARIÉS DU CMAF VONT-ILS DEVOIR (POURRONT-ILS) TENIR À CE RYTHME ENCORE LONGTEMPS ?

Les alertes régulières que nous faisons sont entendues mais nous ne sommes pas écoutés. La surcharge de travail entraîne de facto une surcharge mentale et ses corollaires : burn-out, troubles psychiques, du sommeil, cardiovasculaires...

**LE SNB DEMANDE À NOS DIRIGEANTS D'ALLER AU-DELÀ DES MESSAGES DE BIENVEILLANCE ET AU-DELÀ DE LA MISE EN PLACE DE NOUVEAUX OUTILS GÉNÉRATEURS DE GAINS DE TEMPS POUR REVOIR EN PROFONDEUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL, NOTAMMENT DANS LE RÉSEAU, AFIN DE REDONNER DU TEMPS À L'ESSENTIEL : LA RELATION CLIENTS**

CONTACT CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

Nathalie Masson : nathalie.masson@cic.fr - Roseline Tessier : roseline.tessier@creditmutuel.fr -

Claude Bailer : claude.bailer@creditmutuel.fr - Franck Rajek : franck.rajek@cic.fr - Cédric Etienne : cedric.etienne@creditmutuel.fr