

# La **CFDT** Banques

**agit** au quotidien  
pour **le respect de chacun**

**agit** sur les conditions de travail  
pour **préserver la santé** des  
salariés

Pour être  
**[RESPECTÉS]**  
au travail



**La CFDT, c'est faire.**

[www.prudhommes2008.com](http://www.prudhommes2008.com)

**Cfdt**  
des choix, des actes  
**Banques**

## Ma journée de travail.

Beaucoup d'entre vous pourront se reconnaître dans ce récit.

**6 h 30** Comme tous les matins, j'émerge doucement en prenant mon petit-déjeuner. Il faut dire que j'ai eu du **mal à m'endormir** à cause de ma journée d'hier.

**7 h 45** Dans ma voiture, j'y repense. J'avais mes cinq rendez-vous et pourtant je ne suis pas au **quota de mes ventes**. Ai-je démerité ? Ne suis-je pas assez bon(ne) commercialement ? En plus, je ne suis pas à jour dans mon administratif.

**8 h 30** J'arrive à l'agence sans me souvenir de mon parcours. Heureusement, ma voiture connaît le trajet. Mes collègues sont déjà comme moi : **la tête dans le guidon**.

**8 h 40** Lors du briefing du matin, on analyse les résultats de la veille : ce n'est pas brillant, pas assez de ventes par rapport aux objectifs. Le **classement** de l'agence s'en ressent, je culpabilise...

**8 h 45** Préparation des entretiens : j'ai cinq rendez-vous dont trois pris par la plateforme téléphonique. Sortir les profils clients, les historiques, vérifier les dossiers et voir si les pièces justificatives sont présentes. Préparer mon **argumentaire** pour arriver à vendre les produits que mes clients ne détiennent pas encore, sur les besoins qu'ils ont mais qu'ils ignorent encore....

**9 h 00** J'ai un peu de temps pour mettre à jour le travail administratif de la veille, mais j'ai le malheur d'ouvrir ma messagerie. **12** messages arrivés depuis hier soir.

**10h 00** Mon premier rendez-vous attend depuis cinq minutes. Le client avait souscrit des actions **Natixis** et veut des explications. Que vais-je lui raconter ? Je n'y suis pour rien, mais à moi d'argumenter pour le calmer. Je ne pense pas qu'une proposition commerciale soit opportune à ce moment-là.

**10 h 30** Il me tient encore la jambe, le rendez-vous suivant est déjà là, et toujours pas de **vente** !

**10 h 40** Au suivant ! Crédit immobilier : je le rassure sur la **crise financière** et les possibilités d'obtenir un crédit. Il négocie sur le taux. J'hésite à faire appel au service d'aide en ligne – hier ils étaient **débordés**. Je donne au client un second rendez-vous pour lui présenter une simulation. Bien sûr, il m'écoute mais n'entend que partiellement les contreparties que je lui propose. Je n'ai toujours pas fait de **vente** mais j'ai l'impression d'avoir donné le meilleur de moi-même.

**11 h 35** Je reçois un client multi-bancarisé. Il me dit d'emblée qu'il ne quittera pas sa banque actuelle, qu'il a déjà été client chez nous mais qu'on lui a **refusé un crédit** dans le passé. Toutefois, Comme je veux terminer la matinée sur une note positive, je l'écoute, accepte ses **objections** et les fait requalifier (comme on me l'a appris en formation). Je m'obstine à lui présenter l'ensemble des « avantages cadeaux » que nous lui faisons. Qui peut les refuser ? Force est de constater que mon client ne les accepte pas.

**12 h 30** Je fonce à la boulangerie du coin me chercher un **sandwich**. Certains de mes collègues restent également à l'agence. Comme moi, ils ont sûrement du **travail en retard**.

**13 h 05** Je suis de nouveau devant mon écran pour prendre connaissance des treize e-mails de la matinée. Il faut encore que je traite mon travail **administratif** de la veille. Tout compte fait, heureusement que je n'ai pas pu concrétiser de ventes ce matin, car j'aurais encore aggravé mon retard.

**13 h 35** Le premier client de l'après-midi arrive. Son Plan Epargne Logement est à échéance. Il faut lui proroger mais je dois **absolument** lui **vendre** quelque chose sinon mon responsable ne va pas me « louper ». Je lui parle de tous les placements possibles, j'argumente, je démontre, mais rien ne l'intéresse. Si j'insiste, il risque d'aller voir ailleurs.

**14 h 00** Premier rendez-vous assurance de la journée. Pas de chance, il est déjà assuré ailleurs depuis longtemps. Il va falloir que je lui prouve que ses couvertures sont insuffisantes. C'est un client retors, il « mégote » pour 150 € par an ! C'est vrai qu'il pointe à l'**Assedic**, les temps sont durs... Mais j'ai tout de même réussi à lui vendre un petit placement en retirant sur son épargne. Ma première vente et un rendez-vous pris pour reparler de ses **assurances** : l'après-midi s'annonce meilleure.

**14 h 25** Enfin un rendez-vous à potentiel : un jeune qui est salarié depuis peu et a déjà une petite épargne. Il a un compte à la **concurrence** qui lui a offert 80 € dans le cadre de la conduite accompagnée. Je lui propose une assurance-vie avec 50 € à l'ouverture pour prendre date et lui faire découvrir un autre placement dans le futur. Je ne suis pas sûr que le client ait besoin de ce placement mais c'est **une vente en plus**.

**15 h 00** Un des rendez-vous pris par la plateforme ne se présente pas, je le rappelle. Il est **énervé**, il en a assez d'être appelé pour se voir proposer un produit soi-disant intéressant. Il prend congé sans même m'avoir laissé parler.

**15 h 15** Ma collègue de l'accueil demande si je peux recevoir une cliente qui fait un **esclandre** dans le hall. Il s'agit d'un rejet de chèque de 20 €. Je dois lui expliquer que les 30 € de frais prélevés représentent la **surcharge de travail** qui nous a été occasionnée. Il n'est pas question de faire une remise commerciale dans ce cadre-là.

**15 h 35** Je vais enfin pouvoir me plonger dans mon dossier de crédit immobilier. Mais avant je dois rappeler plusieurs clients qui ne comprennent pas les opérations effectuées sur leur compte (frais d'intervention, frais de gestion de compte, libellés abscons sur les relevés de compte...).

**15 h 48** Mon **responsable** d'agence entre en trombe et me demande : « combien de ventes ? Quoi, seulement une et un rendez-vous ? Il faut vraiment mettre un coup d'**accélérateur** ! ». Je n'avance pas !

**16 h 00** La mamie de 86 ans gravit péniblement les escaliers pour arriver dans mon bureau. Elle est encore cliente chez un concurrent et doit bien avoir un peu d'**argent** qui traîne. Je fais sa découverte : pension, loyer, charges. Elle

m'affirme ne rien mettre de côté. Je doute, j'insiste, il suffit qu'elle me fasse un petit **chèque** (de chez le concurrent). Mais rien à faire, elle a déjà décidé de donner une partie de ses économies à ses enfants. Je la raccompagne en lui disant qu'elle peut toujours revenir me voir avec ses enfants et petits enfants.

**16 h 35** Je me replonge dans mon dossier de crédit immobilier.

**17 h 02** Le directeur d'agence repasse sa tête dans mon bureau et me demande où en est le **phoning**, il s'inquiète pour sa **boutique** et ses têtes de gondoles.

Je prends mes différents listings et sélectionne les clients qui n'ont pas été vus depuis six mois. Je commence à appeler. Les trois premiers ne décrochent pas. Le 4<sup>e</sup> va en parler à son conjoint. Le 5<sup>e</sup> me donne enfin son accord pour un rendez-vous. Bizarre, il a dit oui trop vite. Le 6<sup>e</sup>, c'est l'un de mes bons vieux clients, il viendra, c'est sûr. Le 7<sup>e</sup>, je tombe sur des gamins.

**17 h 25** Un client veut me voir sans rendez-vous. Il veut des explications sur l'état de ses **placements**, l'évolution de la bourse et parle de tout retirer. Je le connais depuis longtemps. Je le reçois et le convaincs de garder ses placements... Mais **ça ne compte pas** pour une **vente** !

**18 h 15** Déjà ! Et dire que l'on devrait quitter à 17 h 55 ! Il faut encore que je saisisse mes comptes-rendus de rendez-vous et que je classe mes documents. Mon dossier immobilier attendra demain.

**18 h 35** Je quitte l'agence. Certains collègues classent encore des dossiers, d'autres font du phoning. Je veux bien faire des **heures supplémentaires** de temps en temps, mais pas tous les soirs. En rentrant chez moi, je suis encore absorbé(e) par ma journée de travail. Je n'arrive pas à me **concentrer** sur la conduite mais heureusement les automatismes sont là.

**[RESPECTÉS]**

J'espère enfin **décompresser** ! Mon gamin me demande de l'aider pour son devoir de maths. Là, c'en est trop, je le renvoie vers mon (ma) conjoint(e), je n'ai plus de patience et il (elle) **souffre** de mon humeur. Au moins, je ne suis pas seul(e), certains n'ont personne à qui se confier. Je pense déjà à demain. J'ai oublié de rappeler un client. En plus, c'est le jour de mon **entretien mensuel** d'activité.

**23 h 10** Je vais me coucher après m'être endormi(e) sur le canapé. Mais auparavant, je n'oublie pas de prendre l'**antidépresseur** que m'a prescrit le médecin.

**Les délégués du personnel CFDT** peuvent alerter les directions sur la surcharge de travail, le non-respect des horaires... Ils interviennent sur toutes les situations individuelles ou collectives qui leur sont soumises.

**Les élus CFDT dans les Comités d'Hygiène et de Sécurité** travaillent avec les médecins du travail à détecter les situations de stress. Ils participent à l'élaboration d'un document de référence qui recense l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés de l'entreprise, y compris les risques psychosociaux.

**Les élus CFDT dans les comités d'entreprise** peuvent demander des expertises à des organismes indépendants sur les conséquences des organisations du travail sur la santé.

**Les délégués syndicaux CFDT** négocient sur l'organisation du travail en lien avec la santé, les conditions de travail, les horaires...

**La CFDT s'engage** dans la lutte contre le stress professionnel.

Elle demande que soient analysées au plus près des salariés(es) les questions liées à la charge de travail, aux objectifs à réaliser, mais aussi au manque de reconnaissance dont souffre la plupart d'entre-nous. L'amélioration des conditions de travail passe aussi, inévitablement, par une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

**La CFDT** a signé l'accord interprofessionnel sur le stress au travail de juillet 2008.

**La CFDT écoute, conseille, oriente les salariés qui viennent la trouver.**

**Face au stress et aux difficultés dans le travail, ne restez pas seuls. Contactez la CFDT.**

✂-----

**Bulletin d'adhésion à retourner à la Fédération Banques ou à votre délégué syndical**

Fédération des banques et sociétés financières, 47-49 avenue Simon Bolivar 75950 Paris Cedex 19  
Tél : 01 56 41 54 50 / Fax : 01 56 41 54 51 - [www.banques.cfdt.fr](http://www.banques.cfdt.fr) / e-mail : [federation@banques.cfdt.fr](mailto:federation@banques.cfdt.fr)

Nom : ..... Prénom : .....  
Adresse : .....  
Code postal : ..... Ville : .....  
Entreprise : .....

**Cfdt**  
des choix, des accès  
**Banques**