



Attention, quand les mathématiques parlent d'elles-mêmes

Voici un exemple quantitatif de la charge de travail d'un commercial au sein d'une agence.

Les appels sortants et entrants :

➤ En Moyenne un collaborateur réceptionne entre 2000 et 2500 appels par an (voire plus) :
Soit $2500 \times 5 \text{ min}$ d'appels en moyenne (entre les appels qui vont durer 2 minutes et parfois ceux qui vont durer jusqu'à plus de 20 minutes).

Calcul $2500 \text{ appels} \times 5 \text{ minutes} = 12\,500 \text{ minutes}$ divisé par 10 mois (vacances et fin d'année) = 25 heures/mois. 25 h divisé par 4 semaines = **moyenne 6h25 par semaine appels entrants.**

➤ Dans la logique du phoning un collaborateur doit effectuer, en moyenne, 60 appels par semaine
 $60 \text{ appels} \times 5 \text{ minutes} : 300 \text{ minutes} = \mathbf{5h \text{ par semaine d'appels sortants (nbre appels sortant diminué de 15/ semaine).}$

Total passé au téléphone 11h25 par semaine

Les mails :

➤ Passons au traitement des mails reçus : environ 1000 mails sont envoyés aux conseillers annuellement.
Temps de réponse pour le traitement d'un mail 5 minutes : soit 5000 min divisé par 10 mois = 500
 500 divisé par 4 semaines = 125 min par semaine.

Total : 2h de traitement mail par semaine

Les nouveaux rituels :

Brief de lancement 10 min/J = **50 min semaine**

EHI : prépa+ Réception 1 fois par semaine (10 min + 10 min) **20 min/semaine**

EMI : 1x / mois = préparation + Entretien **1H par mois (15 min / semaine)**

Prépa des RDV : 4 rdv jours (10/15 min) Jours prépa, découverte liens, analyse historique.... **Environ 1h / semaine.** Debrief du soir, confirmation des RDV ... 10 min/J Soit **45 min/ semaine**

Total : 3h à rajouter pour les nouveaux rituels

Et au quotidien :

MAD, RPM, TOP CC, MAJ, opportunité à traiter (mouvement créditeur etc...) environ 30min / **Jour soit 2H15 semaine.**

1 jour complet d'accueil par semaine **soit 8H/semaine**

Traitement des tâches administratives, diverses problématiques clients, Urgences etc... (que nous ne quantifions pas !!!!!!!) après en avoir discuté longuement avec les collaborateurs il est nécessaire de quantifier ces tâches qui représentent une majeure partie de leur temps journalier. Globalement entre 1h et 2h/jour soit minimum 5h/ semaine.

15 Rdv semaine + CRE, numérisation, connaissance client, mises à jour... Soit 15h/ semaine.

Oubli important : heures consacrées à la formation annuellement min 50 heures (soit 1.5 h/ par semaine).

Et la somme de toutes ces heures est ramenée à 48h30 par semaine (rajouter 1 h de traitement mail, rajouter 5h de traitement de tâches administratives.... + 1.5h formations).

En résumé :

11h25 : appels
2h00 : mails
3h : rituels
2h15 : traitement du risque
8h : accueil
5h : tâches administratives
15h : rdv
1.5h : formations

Alors quand le simple fait d'additionner nous montre que nous devrions faire confiance aux collaborateurs et aux managers du réseau pour gérer leur temps, leurs rituels ou tout simplement la vie d'une agence.

Et sans calcul, sans pression.

Revenons à un management fondé sur la confiance et de bienveillance.

Il est essentiel que nos collaborateurs puissent exercer leurs métiers dans un environnement serein et propice à l'épanouissement.

Revenons vers une entreprise qui produit, tout en valorisant le bien-être de chacun.

Le bureau Syndical
[Agir pour Construire...Ensemble !](#)



Bulletin d'adhésion 2025

(à retourner par mail sur su.unsapacra@gmail.com)

NOM / PRENOM : _____

AFFECTATION : _____ ES : _____ REGION _____

CLASSIFICATION : _____ EMPLOI : _____

SOCIETAIRE : OUI NON (Barrez la mention inutile)

DATE DE NAISSANCE : ____/____/____ E-MAIL PERSO : _____

MOBILE PERSO : _____ MOBILE PRO : _____

ADRESSE : _____

VILLE : _____ C.P. : _____

Date

Signature

Tarif des Cotisations annuelles 2025

CLASSIF	TARIF ANNUEL	APRES DEDUCTION DE 66%	TARIF MENSUEL
A	96 €	32,64€	9,60€
B	102 €	34,68€	10,20€
C	108 €	36,72€	10,80€
D	120 €	40,80€	12,00€
E	132 €	44,88€	13,20€
F	150 €	51,00€	15,00€
G	168 €	67,12€	16,80€
H	186 €	63,24€	18,60€
I	204 €	69,36€	20,40€
J	222 €	75,48€	22,20€
K	240 €	81,60€	24,00€
RETRAITES	50% dernière cotisation		

Paiement par prélèvement :
(joindre un RIB + exemplaire SEPA ci-joint rempli)

Cocher la case de votre choix :

Mensuel ☐ (10 Prélèvements sur la base d'une année pleine)

Annuel ☐ (fin mai)

Rappel : Afin d'encourager la syndicalisation, la Loi de finances permet de déduire 66% du montant de votre cotisation de vos impôts.

Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat ET à la trésorerie de l'association. En aucun cas elles seront transmises à une autre structure. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, l'adhérent bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au trésorier ou au DSC de votre section ou au trésorier national.

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA		 CAISSE D'ÉPARGNE CEPAC
Référence unique du mandat		
En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) (<i>NOM DU CREANCIER</i>) à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de (<i>NOM DU CREANCIER</i>). Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé, <i>Veillez compléter les champs marqués *</i>		
Votre Nom	*	1
Votre adresse	Nom / Prénoms du débiteur *	2
	Numéro et nom de la rue * *	3
	Code Postal Ville *	4
Les coordonnées de votre compte	Pays * FR76 1131 5000 0104	5
	Numéro d'identification international du compte bancaire – IBAN (International Bank Account Number) CEPAFRPP131	6
Nom du créancier	Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code) * Syndicat Unifié/UNSA	7
ICS	Nom du créancier 	
	Identifiant créancier SEPA * 9 Boulevard Louvain	8 9
	Numéro et nom de la rue * 13008 * Marseille	10
	Code Postal Ville *France	11
Type de Paiement	Pays * Paiement mensuel ☐ Paiement annuel ☐	12
Signé à	*2 2025	13
Signature(s)	Lieu Date *Veillez signer ici 	
Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque		
<u>Observations :</u>		

- 1 La longueur maximum pour un nom est de 70 caractères
 2 Cette ligne a une longueur maximum de 35 caractères