

*La banque de détail et ses métiers cadres
Apec – Département études et recherche
Association Française des banques (AFB) – observatoire des métiers
et des qualifications*

L'activité de la banque de détail s'est profondément transformée ces dernières années (canaux de distribution, exigences réglementaires, relation client), ce qui impacte tous les métiers cadres, de l'encadrement d'équipes jusqu'au commercial.

De nouveaux canaux de distribution. L'activité de banque de détail concentre plus des 2/3 des effectifs du secteur et s'appuie sur un réseau d'agences très dense favorisant la proximité. Mais la relation entre la banque et le client s'est profondément transformée avec l'émergence de nouveaux canaux de distribution (plateformes téléphoniques, Internet) et, sur un plan marketing, avec l'utilisation intensive des techniques de CRM (gestion de la relation client). Les processus et les décisions s'appuient désormais sur une information massive et sophistiquée qui circule entre le client, l'agence et les bases de traitement, via les réseaux informatiques.

Méthodologie :

Analyse des offres d'emploi, des études sectorielles réalisées, entretiens approfondis avec les professionnels en poste et quelques experts pour diffusion de témoignages

Mutualisation des connaissances du secteur, des métiers, des compétences recherchées, des contacts Entreprises, des formations

Source : Apec, Les métiers cadres du secteur de la banque, novembre 2012

Contact : S. Delattre (Apec), F. Laffond (AFB /observatoire)

Des cadres adaptables à un environnement en constante évolution. Dans les années à venir, les besoins en effectifs cadres devraient se maintenir à condition que la banque continue à s'adapter et sache renouveler son mode d'organisation, son savoir-faire et son degré de technicité à un rythme rapide. Le respect de Bâle III, imposant de collecter davantage de ressources longues et de capital, nécessitera le recrutement de cadres dotés d'une capacité d'adaptation à l'innovation et aux nouveaux processus de travail. Le niveau de compétences en termes d'acquis techniques et de mise en œuvre des connaissances, en constante évolution depuis plusieurs années, en termes de management d'équipes, mais aussi d'amélioration de la qualité de la relation client devra encore se développer. Les cadres auront à faire face à la difficulté de fixer et d'adapter les objectifs des équipes dans un environnement incertain et exigeant.

La diversification des activités dans certains domaines (bancassurance, téléphonie, services à la personne, etc.) pourrait développer l'activité commerciale de la banque de détail. Il sera demandé aux commerciaux (chargé de clientèle, chargé d'affaire, conseiller en gestion de patrimoine...) d'être à la fois opérationnels tant sur les produits d'assurance que bancaires, sur les aspects juridiques que fiscaux, sur la connaissance de la réglementation.



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes dans la banque