

Dessine-moi une banque de demain

En 2004, plus de la moitié des 229.300 salariés des banques en France travaillent en contact direct avec la clientèle. C'est la conclusion de l'étude annuelle menée par l'observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans la banque, publiée ce mois de décembre.

Vague commerciale En fait, cette prépondérance de la fonction commerciale confirme les tendances des quatre dernières années, d'après l'Observatoire : Les chargés de clientèle pour les particuliers (16% des effectifs) sont de plus en plus nombreux. Mais ils croissent moins rapidement, toutefois, que les chargés de clientèle professionnelle. **Reflux administratif** « *Les unités de traitement administratif sont réorganisées de manière à établir des relations directes entre les chargés d'opération et les clients* », précisent les rapporteurs. C'est pourquoi la main d'œuvre administrative, comme les chargés de traitement bancaire, diminue. Ainsi que les chargés d'accueil et de service à la clientèle, qui eux aussi diminuent, et qui ne représentent plus que 12% des effectifs. Partant, le nombre d'informaticiens augmente, jusqu'à atteindre 6% des effectifs. C'est également le cas des métiers d'audit et de contrôle. Pour l'instant, cette transformation de la banque s'effectue avec une croissance globale des effectifs, qui grimpent jusqu'à 229-300 salariés ; ils retrouvent le niveau d'il y a 8 ans.