



## Banque : le nombre de démissions explose dans les agences

Par Vincent MIGNOT | Publié le vendredi 5 avril 2019 à 08h00

<https://www.cbanque.com/banque/actualites/73374/banque-le-nombre-de-demissions-explose-dans-les-agences>

**La banque de détail est confrontée à un niveau historiquement haut de démissions, notamment parmi les salariés les plus jeunes. En cause notamment, l'impact de la transformation numérique du secteur sur le travail dans les agences.**



L'espace libre-service du 18 Quai à Rennes - © Benoît Léty

Dans la banque, la retraite n'est plus le premier motif de départ : il s'agit désormais des démissions. Le basculement, opéré en 2018, a été pointé dans la dernière publication de l'Observatoire des métiers de la banque, un organisme paritaire chargé de suivre les indicateurs sur le sujet. « On bat des records de démission, voire d'abandons de postes », confirme Frédéric Guyonnet, président national du syndicat national de la banque et du crédit (SNB) pour la Banque Populaire et ses filières. Interrogé par [Les Echos](#), Thomas Rocafull, directeur services financiers chez Sia Partners, évoque lui « 30 à 40% de démissions en plus par rapport aux années précédentes ».

La banque de détail est en première ligne du phénomène. Parmi les différents métiers, deux dépassent le taux de 50% de départs liés à des démissions, selon l'Observatoire des métiers de la banque : les chargés de clientèle professionnels (52%) et entreprises (51%). Et les conseillers

clientèle des particuliers ne sont pas très loin (48%). Malgré tout, la banque continue d'enregistrer moins de départs volontaires que d'autres secteurs d'activité. Mais cette hausse récente et spectaculaire interroge, concernant une industrie traditionnellement très recherchée pour ses avantages et sa sécurité de l'emploi.

## « Les jeunes ne restent pas »

Que font les démissionnaires après leur départ ? L'Observatoire des métiers de la banque explique qu'il « n'a pu statuer sur leur devenir, et notamment déterminer s'ils quittaient leur entreprise pour une autre du même secteur ou si la tendance doit plutôt se traduire par un départ hors du secteur bancaire ».

Dans une conjoncture améliorée sur le front de l'emploi, une partie non négligeable de ces départs est sans doute le fait de salariés souhaitant valoriser ailleurs, dans la banque ou non, l'expérience acquise. Toutefois, pour les syndicats, ces départs, qui concernent souvent des jeunes collaborateurs, ont aussi à voir avec la dégradation des conditions de travail dans les agences. « On organise, on réorganise, on s'adapte aux évolutions de la consommation bancaire », témoigne Frédéric Guyonnet, du SNB. « Et cela se fait souvent aux dépens des conseillers ».

« Il y a un turn-over délirant dans les réseaux », confirme Aurélien Soustre, représentant de la CGT au sein du CCSF. « La durée moyenne du premier CDI est tombée à un an et demi, les jeunes ne restent pas ». Nombre de témoignages pointent en vrac l'impatience croissante des clients et la pression qui en découle, les ouvertures en horaires décalés, la hausse des incivilités, la disparition des agents d'accueil... Autant d'évolutions, reflets des transformations à l'œuvre au sein du secteur de la banque de détail, qui finiraient par user les vocations.

---

## Commentaires

« Cela était prévisible...Quand on voit le taux de rémunération des placements bancaires et le niveau des services de " l'industrie bancaire " (qui est tout sauf une industrie mais du tertiaire complètement dévoyé de ses missions originelles...) »

« C'est surtout le changement brutal du numérique dans nos habitudes de travail, avec les nouveaux outils/process déployés (et la façon de l'être) qui peu en décourage plus d'un !

Si on ajoute à ça une réorganisation territoriale des implantations d'agence (fusion-fermetures) et des salaires moyen voir très bas pour les chargés accueil avec une hausse constante des incivilités on obtient tout le cocktail nécessaire aux démissions.

Et je ne parle que des banques classiques, les BEL vont devoir sacrément se bouger et donc vendre plus de produits/services par leurs conseillers en ligne si elles veulent espérer être rentable 1 jour, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui... »

« La digitalisation remet en cause tout un modèle de relation client basée jusqu'ici sur l'humain. Il est compréhensible que les salariés soient déroutés et que la souffrance au travail se développe. D'autant que comme à la SNCF où là aussi il y a beaucoup de départs volontaires, les directions continuent de faire croire aux usagers comme aux salariés que la relation client se développe alors qu'il y a de moins en moins de personnel dans les gares. Il faut y réfléchir à deux fois avant de s'extasier devant ce phénomène comme la BEL pour le secteur des banques. Des prix attractifs pour moins de relation humaine et plus de chômage, c'est ce sinistre avenir que tout le monde veut ?? »