

2012

# Attractivité du secteur Banque/Assurance auprès des fonctions commerciales

Le point de vue des candidats



# Edito

*Les secteurs bancaire et assurantiel sont au cœur de bouleversements économiques depuis 2008. Fed Finance et Cadremploi ont souhaité apporter un éclairage particulier en interrogeant les fonctions commerciales du secteur.*

*En considérant le climat économique actuel, les commerciaux du secteur jugent-ils ce dernier toujours attractif ? Leur métier a-t-il été impacté par ce contexte de crise ? Quelles sont, dans ce contexte, leur perception et leurs attentes sur cette filière ? Les chiffres ne trompent pas ! Les commerciaux du secteur n'ont pas une image écornée de leur employeur et se déclarent toujours attirés par les perspectives d'évolution que la Banque et l'Assurance peuvent leur proposer.*

*Deux bémols toutefois sont à apporter à ce constat : 60 % jugent la pression des objectifs comme difficile dans l'exercice de leur métier ; D'autres déplorent également la dégradation de la relation client mise à mal par la méfiance des clients vis-à-vis de leurs interlocuteurs du secteur.*

*Cette étude donnera aux entreprises des secteurs de la Banque et de l'Assurance une photographie précise des attentes et des doutes des commerciaux dans un contexte de crise économique.*

*Nous vous en souhaitons une agréable lecture.*

## Méthodologie

Cette étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 459 répondants occupant des fonctions commerciales dans le secteur Banque/Assurance. L'enquête a été conduite entre octobre et novembre 2011 par e-mailing ou par auto-administration du questionnaire lors d'entretiens de recrutement chez Fed Finance.

Les résultats de l'étude ont été recueillis sur la base du volontariat. Aucune contrepartie de quelque sorte n'a été octroyée aux répondants. D'autre part, l'étude respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage et les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.



**Vincent Picard**  
Directeur Associé Fed Finance  
Division Banque, Assurance  
et Finance de Marché



**Matthieu de la Thébeaudière**  
Directeur Délégué  
Cadremploi

# Principaux enseignements

- Parmi 8 secteurs proposés, 70% des commerciaux interrogés classent **le secteur Banque/Assurance comme étant le plus attractif** pour leur carrière. Les raisons qui expliquent ce choix sont principalement : les perspectives d'évolution de carrière offertes (75%) et les politiques de rémunération déployées (58%).
- 63% des commerciaux interrogés considèrent que les **bouleversements économiques actuels ont un impact négatif sur l'image du secteur Banque/Assurance** en tant qu'employeur. En effet, pour 40% des répondants, le climat financier instable a pour effet direct la dégradation de la relation avec le client. Or c'est justement la relation client qui demeure pour 62% des répondants, l'aspect le plus attractif de leur métier.
- Malgré les précédentes réserves, les commerciaux en Banque/Assurance ont un regard positif sur leur secteur. En effet, **56% d'entre eux recommanderaient de façon certaine cette filière à un proche** pour y travailler.
- Entre deux propositions de poste équivalentes, les commerciaux sont sensibles aux salaires et aux perspectives d'évolution pour orienter leur choix. Ils se déclarent en priorité attirés vers une enseigne du fait de sa notoriété et de son image de stabilité financière (respectivement à 46 et 45,5%).
- Pour 61% des répondants, la pression des objectifs est jugée comme étant le critère le plus difficile dans l'exercice d'une fonction commerciale en Banque/Assurance. A contrario, la relation client est considérée par 62% des répondants comme l'aspect le plus attractif dans cette filière.
- Enfin, le critère de la rémunération est jugé de façon mesurée par les répondants. Ils ne sont en effet que 44% à considérer que leur rémunération est en adéquation avec les fourchettes du marché, contre 38% qui la considèrent inférieure à la moyenne du marché.

# La fonction commerciale

## Pas de particularisme dans les modes de recherche de poste pour les commerciaux du secteur

Les principales sources de poste commercial en Banque/Assurance suivent un schéma relativement classique de recherche d'emploi et qui n'est pas propre au secteur (réponse à une offre d'emploi, réseau professionnel, cabinet de recrutement et dépôt d'une candidature spontanée).

Certains particularismes se dégagent. **30 % des répondants franciliens notamment, ont en effet trouvé un poste de commercial en Banque/Assurance suite à une prise de contact par un cabinet de recrutement**, contre 18,5% des répondants, toutes régions confondues. Ce chiffre se confirme pour les répondants issus du secteur de l'assurance qui citent cette source en majorité à 24%. Quant à l'efficacité du réseau personnel comme source de poste, s'il a été utile à 12,5% des répondants, il n'est cité par contre, que par 6% des commerciaux du secteur bancaire.

On observe enfin, de façon assez logique, la force du réseau professionnel comme source d'emploi auprès de 26% des commerciaux du secteur ayant plus de 10 ans d'expérience.



*La population commerciale en Banque/Assurance est très volatile. On est en effet sur ce que l'on appelle un marché tendu car les bons commerciaux se font rares et sont très sollicités. Leur objectif est d'optimiser leurs recherches et de trouver rapidement le poste qui répond à leurs attentes et à leurs aspirations. Il est donc d'autant plus important pour eux, et surtout très efficace, de s'adjoindre les conseils, les outils et le réseau de clients d'un cabinet de recrutement spécialisé.*

Djemila Fortas,  
Manager Fed Finance - Assurance

## Une large majorité des commerciaux du secteur considère la relation client comme l'aspect le plus attractif dans l'exercice de leur métier

### Quels sont les critères que vous considérez comme difficiles dans l'exercice de votre métier ?

61

La pression des objectifs

40

L'application des nouvelles réglementations

35

Les relations avec les services supports

27

La connaissance technique de tous les produits

13

Les relations avec les clients

Exprimé en %.  
Les répondants s'exprimaient sur plusieurs critères

### Quels sont les critères les plus attractifs dans l'exercice de votre métier ?

62

La relation client

60

Les possibilités d'évolution

55

Les salaires et avantages financiers

50

Le développement de votre expertise

37

La polyvalence

30

Equilibre vie privée/professionnelle

13

Les possibilités de mobilité géographique

Exprimé en %.  
Les répondants s'exprimaient sur plusieurs critères

# en Banque/Assurance

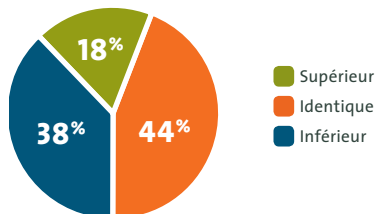
## La capacité de conseil et d'écoute, qualité indispensable à un bon commercial

Lorsque l'on demande aux personnes interrogées de classer de 1 à 3 les qualités indispensables et/ou nécessaires à un bon conseiller en Banque/Assurance, ils sont 43% à citer en premier la capacité de conseil et d'écoute et 30% à la citer en 2ème position. Le fait que cette qualité soit classée par les répondants avant la connaissance des produits financiers est une preuve supplémentaire que la relation client est placée au cœur de leur métier par les commerciaux du secteur.

## Une rémunération qui peine à refléter les attentes des commerciaux

44% des répondants jugent leur rémunération en adéquation avec les chiffres du marché, contre 38% qui la considèrent inférieure à la moyenne du marché. C'est dans le secteur de l'assurance que les répondants considèrent le plus (47% d'entre eux) leurs rémunérations comme inférieures à celles du marché.

### Positionnement des rémunérations perçu, par rapport au marché



## Des formations internes en expertise produit et en techniques commerciales adaptées aux besoins des commerciaux

Ces formations sont en effet jugées respectivement à 73% et 66% comme plutôt voire tout à fait adaptées à leurs besoins.

En ce qui concerne les formations au management, elles sont plus sévèrement jugées par 46% des répondants (dont 59% ont plus de 5 ans d'expérience). Cependant, il est à noter que la fonction commerciale en Banque/Assurance recouvre une large typologie de postes dont les besoins en termes de capacité de management peuvent varier suivant de grandes amplitudes.

## Une population attentive aux opportunités d'emploi

61% des répondants sont attentifs aux opportunités d'emploi tout en étant aujourd'hui en poste. Les entreprises du secteur de la Banque/Assurance, bien que profitant de la forte attractivité du secteur souffrent d'une grande volatilité des fonctions commerciales.

### Entre 2 offres d'embauche équivalentes, quels sont les critères qui feraient la différence ?



Exprimé en %.  
Les répondants s'exprimaient sur plusieurs critères

Parallèlement interrogés sur l'attractivité d'employeur des différents acteurs du secteur, les commerciaux se disent en priorité attirés autant du fait de la notoriété que de l'image de stabilité financière (46 et 45,5%). Il est intéressant de noter que pour les commerciaux issus du secteur de la banque c'est la culture d'entreprise qui est citée comme 2ème critère prépondérant dans le choix d'une enseigne (40,5%).

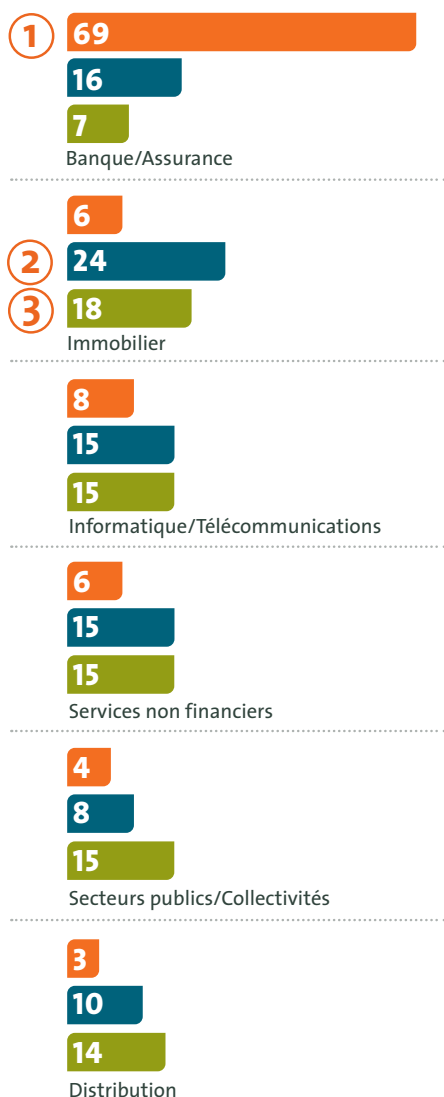
# Attractivité professionnelle du secteur

## Un secteur qui bénéficie d'une attractivité record

70 % des commerciaux classent le secteur Banque/Assurance comme étant toujours le plus attractif sur leur carrière. Il est intéressant de noter que pour les répondants franciliens, les 2ème et 3ème positions sont occupées de façon équivalente par le secteur des NTIC, alors que ces positions sont occupées par le secteur de l'immobilier au niveau national.

*La Banque/Assurance reste le secteur phare pour 70% des commerciaux interrogés*

### Classez de 1 à 3 les secteurs suivants selon leur attractivité sur votre carrière



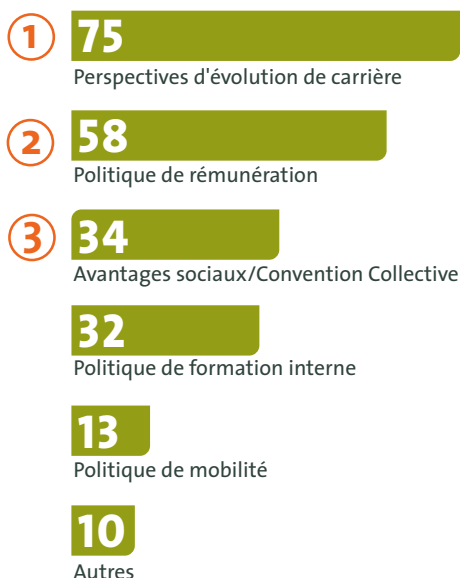
**Rang 1** Plus forte attractivité  
**Rang 2** Attractivité moyenne  
**Rang 3** Plus faible attractivité

Exprimé en %.  
 Les répondants s'exprimaient sur plusieurs critères

## Des perspectives d'évolution de carrière au sein du secteur jugées très attractives

- Pour 75% des commerciaux l'attractivité du secteur se justifie par les perspectives d'évolution de carrière offertes. Ce critère est d'autant plus prépondérant (87%) sur les populations juniors (moins de 3 ans d'expérience).
- Les politiques de rémunération déployées justifient pour 58% des répondants cette attractivité.
- Si les avantages sociaux sont à 34% une des raisons qui explique cet attrait, on peut noter que plus l'expérience professionnelle du répondant est grande, moins ce critère ressort comme l'un des principaux. Les répondants ayant plus de 10 ans d'expérience ne citent cette raison qu'à 28%.

### Quelles sont les raisons de cette attractivité ?



Exprimé en %.  
 Les répondants s'exprimaient sur plusieurs critères

# et impact du contexte économique

## Impact de la crise sur l'image du secteur

*63% des commerciaux considèrent que les bouleversements économiques actuels ont un impact négatif sur l'image d'employeur du secteur Banque/Assurance.*

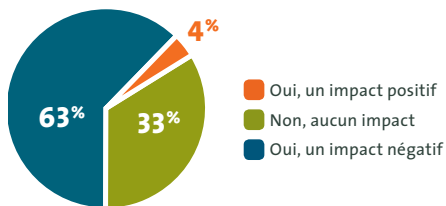
### Comment s'exprime cet impact ?

- Pour 40% des répondants, c'est tout d'abord la relation client qui pâtit des effets de ces bouleversements. Ils soulignent la méfiance qui s'est instaurée entre les établissements financiers et leurs clients.
- La dégradation de la relation de proximité avec le client génère un stress dans l'exercice de leur fonction pour 12% des commerciaux s'étant exprimés sur cette question.
- Or, la relation client est, ainsi que présenté précédemment, pour 62% d'entre eux, l'aspect le plus attractif dans l'exercice d'une fonction commerciale.

## Fidélité à la filière

- 46% des répondants envisagent de poursuivre ou d'effectuer tout le reste de leur carrière dans un service commercial du secteur Banque/Assurance.
- Les répondants plus réticents à répondre par l'affirmative invoquent à 48% d'entre eux et de façon assez logique leur envie de diversifier leurs expériences professionnelles et/ou de se reconvertir. Quant à 12% des répondants, ils considèrent le salaire comme insuffisant et invoquent une perte de confiance en interne vis-à-vis de leur direction.
- **Malgré ces réserves, ils sont 56% à recommander de façon certaine cette filière à un proche pour y travailler.** Cependant 29% des répondants ne se prononcent pas de façon tranchée sur cette question.
- Même dans une période économiquement instable, l'image d'employeur du secteur Banque/Assurance n'est pas écornée et ses salariés lui demeurent fidèles.

**Selon vous, les bouleversements économiques qui touchent actuellement le secteur ont-ils un impact sur son image en tant qu'employeur ?**



### Quelles solutions proposent-ils ?

Certains répondants mettent en avant l'accent qui doit être mis sur les formations afin d'aider les fonctions commerciales à faire face à des clients dubitatifs.

*“La politique de formation et de montée en compétence des commerciaux permet d'accroître la qualité de conseil aux clients et de mieux les accompagner”.*

Citation d'un des répondants

# Contacts

## Fed Finance

Vincent Picard  
17, rue d'Astorg  
75008 Paris  
T : 01 40 82 77 77

## Cadremploi

Matthieu de la Thébeaudière  
1-3, rue La Fayette  
75009 Paris  
T : 01 70 37 68 14

### A propos de Fed Finance

Fed Finance est une société du Groupe Fed, acteur indépendant du recrutement temporaire et permanent créé en 2001. Fed Finance intervient spécifiquement dans le domaine du recrutement et de l'intérim spécialisé sur les métiers de la Finance. En 2005, Vincent Picard, aujourd'hui Directeur Associé, crée le pôle Banque, Assurance et Finance de marché. Les équipes du Groupe Fed, composées principalement de consultants en recrutement, rassemblent 100 collaborateurs à travers la France (Paris, Nantes, Rennes, Lyon, Lille et Aix-en-Provence).

[www.fedfinance.fr](http://www.fedfinance.fr)

Fed  
GROUPE

### A propos de Cadremploi

Leader des sites emploi privés sur le Web et sur le mobile, Cadremploi s'impose comme le rendez-vous incontournable de l'emploi depuis plus de 20 ans. Dédié aux cadres, dirigeants et professions intermédiaires, Cadremploi met tous les moyens en œuvre pour répondre aux attentes des candidats en leur offrant les services clés d'une recherche d'emploi réussie. Fédérateur de l'ensemble des acteurs du marché, le site publie près de 15 000 offres et a pour vocation de permettre aux recruteurs de trouver les meilleurs profils et des candidatures toujours plus qualifiées.

[www.cadremploi.fr](http://www.cadremploi.fr)

FIGARO  
CLASSIFIEDS  
media & solutions