

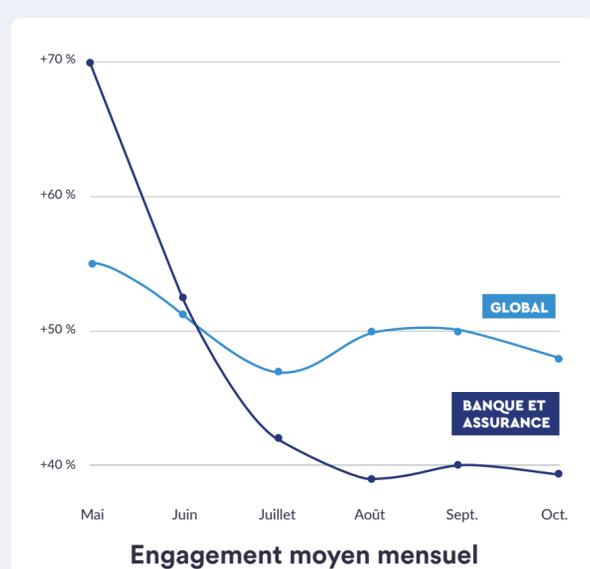
L'engagement des collaborateurs face à la crise

Secteur Banque et Assurance

Octobre 2020

1

L'engagement des employés Banque et Assurance s'est dégradé au début de l'été et ne montre pas de regain depuis



39%

d'engagement au mois d'octobre pour le secteur finance

-31%

de mai à octobre 2020 pour le secteur

Les employés du secteur ressentent une forte baisse de leur engagement depuis la sortie du confinement, qui n'est pas remonté à la faveur de la rentrée.



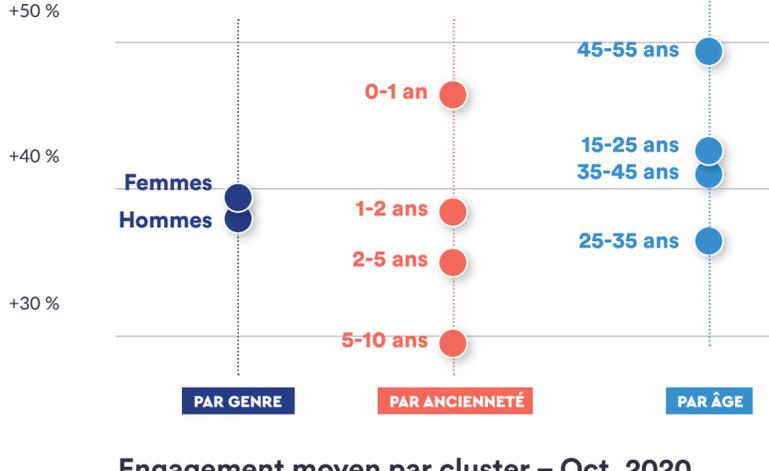
« Il nous est demandé toujours plus. Cette période est très particulière en terme d'organisation professionnelle et personnelle. [...] Cette pression est étonnamment plus oppressante qu'en temps commercial "habituel". »

Avis collaborateur anonymisé exprimé sur Supermood.

Le secteur est en première ligne pour soutenir l'économie, ce qui se répercute sur la charge de travail des collaborateurs qui ne devrait pas désemplir avec la seconde vague.

2

L'engagement des employés du secteur semble se dégrader avec l'ancienneté



-17 points

en dessous de la moyenne du secteur pour les plus de 5 ans d'ancienneté



De manière globale, les ressentis collaborateurs laissent présager une difficulté pour faire face à :

1

Un changement permanent des offres clients, adaptées aux annonces étatiques

2

Une charge de travail excessive

3

La perte de culture commune

4

Un manque de lien et de communication avec la direction

Il s'agit pour le secteur de maintenir une bonne expérience client et une communication continue.

3

Cibler les besoins prioritaire des collaborateurs des métiers Front et Back pour augmenter l'engagement global

Suivre l'engagement des collaborateurs des métiers front-office

« C'est très compliqué d'être et à l'accueil, en rendez-vous téléphonique et traiter les mails et les appels clients, bref nous ne pouvons pas être sur tous les fronts. »

« Reprendre les intérimaires présents avant la crise, et qui aidaient grandement dans la gestion administrative. Partie qui devient dévolue au commerce, ralentissant la production. »



Suivre l'adhésion au changement des employés back-office

« Le développement du télétravail, même 1 jour par semaine devrait être généralisé à l'ensemble des back-office. »

« Depuis les premiers chantiers de transformation le management intermédiaire n'est pas entendu et rarement reconnu, alors qu'il est toujours plus mis à contribution pour dynamiser des équipes qui doivent gérer à la fois l'activité opérationnelle et la construction des nouveaux modes de travail. »

Avis collaborateur anonymisé exprimé sur Supermood.



supermood.com

Leader français de l'engagement au travail

Contactez nos experts
advisory@supermood.fr

Consultez notre baromètre national

Suivez Supermood



Ces entreprises nous font confiance

Pretto

NATIXIS
BEYOND BANKING

AXA



Marc Do-Van-Tuan
Directeur des Ressources humaines,
de la Communication et Pilotage
de la Transformation

Crédit Agricole

Groupama

oney

Crédit Agricole

"Avec Supermood, vous disposez d'un point de feedback direct avec les collaborateurs, pour agir avec vos leaders et porter une dynamique d'engagement. C'est un dispositif efficace pour renforcer l'expérience collaborateur."