

Cfdt:

BNP PARIBAS

Avril 026

VOS REPRESENTANTS



Alexandrine TROLLAT
01 87 74 17 75



Cyril HURTAUX
06 68 05 52 10



Cedric RUGIAS
06 65 87 57 74



**Des questions ?
Contactez-nous !**

BCEF 4.0 OCCITANIE

Le plan de transformation est prévu en novembre 2027 chez nous. Mais dans quelques semaines le travail des ressources humaines va commencer. La CFDT vous donne les clés pour vous préparer au mieux.



A partir d'octobre, vous serez interrogés par vos managers sur vos « vœux » concernant la réorganisation des métiers de la banque pour les particuliers.

C'est quoi les vœux, le recueil des souhaits ?



3 vœux d'évolution géographique ou fonctionnelle (ou les deux) en prenant en compte les nouveaux métiers chez BNP Paribas.

ATTENTION : ces vœux auront une valeur, ne vous laissez donc pas influencer pour mettre en 3^{ème} choix un métier « qui ne vous correspondrait pas ». Laissez une trace écrite !

Les nouveaux métiers

AGENCE



Conseiller Relation Client

Accueillir / Promouvoir Cash Service et Service Client



Conseiller Banque et Assurance

Promouvoir Cash Service et Service Client / Rebond commercial sur tous les univers de la banque sur des fonds partagés



Conseiller Développement Patrimonial

Développer son portefeuille client / Epargne / Prévoyance / Financement / Fidélisation / Recommandation.



Conseiller Gestion Patrimoniale

Développer son portefeuille client / Epargne / Prévoyance / Financement / Fidélisation / Recommandation + Gestion Patrimoniale plus pointue et étendue.

SERVICE CLIENT



Conseiller Service Client Enjeu 1

Demandes Clients de la banque au quotidien / « Réassurance »



Conseiller Service Client Enjeu 2

Demandes Clients Renseignement Vie Pri/Pro



Conseiller Banque et Assurance

Conseil / Opportunités Commerciales / Traitement des demandes « cœur de métier » et « parler à mon conseiller »



Conseiller Expert Service Client

Demandes Clients Complexes et Atypiques (IARD, Prev...) / Demande sur parcours dédiés (succession, accompagnement monétique ...)

[Manager Servicing](#)

[Manager de Manager Servicing](#)



Cliquez sur l'intitulé du poste pour accéder à la fiche métier détaillée.



BNP PARIBAS

	SANS passeport	AVEC passeport		SANS passeport	AVEC passeport	
AGENCE	Chargé de Service Clientèle	0,8	n/a	Conseiller Relation Client	1	n/a
	Conseiller Proximité	2	3,5	Conseiller Banque et Assurance (CBA)	2	3,5
	Conseiller Affinité	4	4,5	Conseiller Développement Patrimonial	3,5	4
				Conseiller Gestion Patrimoniale	4	4,5
SERVICE CLIENT	Conseiller servicing enjeu 1	2,6	n/a	Conseiller Service Client (enjeu1)	2,6	n/a
	Conseiller servicing enjeu 2	3	n/a	Conseiller Service Client (enjeu 2)	3	n/a
	Conseillers expert (NCC)	3	n/a	Conseiller Banque et Assurance	2	3,5
	Conseillers expert (NEP, NCI, NA)	4,8	n/a	Conseiller Expert Service Client	4	4,5
	Responsable équipe Service Client Retail	4,5 (VR)	n/a	Manager SC (conseiller SC enjeu 1 et 2)	5	n/a
	Manager de manager SC	8,5 (VR)	n/a	Manager SC (CBA ou expert)	7	n/a
				Manager de manager SC	8,5 (VR)	n/a

Montant annuel exprimé en ké

Négocié par la **CFDT**, pour vous !



Dans le cadre de la réorganisation, si vous basculez sur un poste à la rémunération Motiv' inférieure, la **CFDT a obtenu la mise en place d'une prime de compensation** (d'un montant égal à la différence entre les deux variables) le temps de votre nouveau poste (durée maximale : 6 ans).

Nouveau modèle professionnel

Dois-je repasser le passeport ?

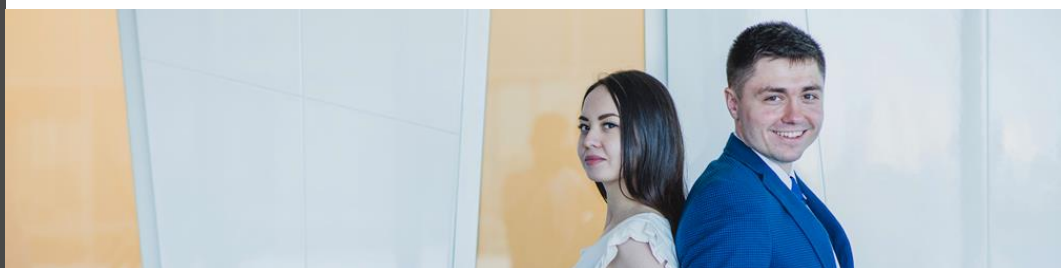
Poste actuel	CBA (agence ou Service Client)	CDP	CGP	Conseiller Expert Service Client
			Quizz de sélection	
Conseiller Proximité	✔ Passeport validé	Passeport à obtenir	Passeport à obtenir	Passeport à obtenir
Conseiller Affinité	N/A	✔ Passeport validé	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus si résultat du quizz > 80 %	✔ Passeport validé
CAP	N/A	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus si résultat du quizz > 80 %	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus
DIA	N/A	✔ Passeport validé	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus si résultat du quizz > 80 %	✔ Passeport validé
CSI	N/A	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus si résultat du quizz > 80 %	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus
CSEP	N/A	✔ Passeport validé	✔ Passeport validé si en poste depuis 24 mois si évaluations au poste actuel dans les attendus si résultat du quizz > 80 %	✔ Passeport validé
Conseiller SC Enjeu 1 ou 2	Passeport à obtenir	Passeport à obtenir	N/A	N/A
Conseiller Net	N/A	Passeport à obtenir	Passeport à obtenir	✔ Passeport validé

[Cliquez-ici pour tout savoir]

Cfdt: Adhésion en ligne



CFDT.FR REJOIGNEZ-NOUS CFDT.FR/ADHESION



Cfdt:

BNP PARIBAS

TOUT SAVOIR SUR SERVICE CLIENT

- **Les effectifs de Service Client vont augmenter (10% par an jusqu'à 2030).** Davantage de demandes clients effectuées par téléphone et par internet vont être prises en charge. En théorie, Contact sonnera moins et les appels reçus devraient concerner des demandes demandant plus d'expertises.
- Les objectifs de RDV ne diminueront pas pour autant, **il faudra donc davantage avoir recours aux appels externes pour remplir son agenda.**
- **Seuls les CDP et CGP bénéficieront de ligne de téléphone directe** (le Service Client intervenant en débordement ou si le client a composé leur numéro).
- La charge de travail particulier sera partagée sur 3 lignes de métiers différentes au lieu de 2 (proxi/affi). Les charges moyennes des fonds de commerce :
CBA : 1400 foyers / CDP : 450 foyers / CGP : 400 foyers

Impact sur les effectifs

En juin 2025 il avait été annoncé d'ici novembre 2027 :

- une réduction de postes de conseillers particuliers
- la création d'à minima postes au Service Client.



Si je change de poste, à quoi ai-je droit ?

La Direction a refusé de mettre en place des accompagnements financiers en cas de mobilité. Elle renvoie aux formules de mobilité existantes dans l'entreprise dont ne bénéficient que très peu d'annonces B.Welcome...

Seules les mobilités en 2026/2027 vers certains métiers de Service Client (CBA, Experts, Managers Service Client) donneront **le droit à une prime one shot de 800 €.**



Rappel : La **CFDT** avait demandé des **engagements financiers** pour prendre en compte l'allongement de votre temps de trajet et l'augmentation de vos charges pour vous rendre au travail. La Direction a mis fin aux négociations en signant un accord avec le SNB se limitant à une simple et insuffisante prime temporaire « Service Client ».

Les accompagnements Motiv'

Garantie de la référence métier Motiv' sur le quadrimestre qui suit la mobilité/transformation.

Mise en place de « prime booster » sur les 2 quadrimestres qui suivent la mobilité - transformation.

PRIME BOOSTER 4.0

10 % du montant de référence métier dès que R/O > 80%

20 % du montant de référence métier dès que R/O > 100 %

Dans ces moments de transformation, la CFDT vous accompagnera tous et toutes pour **défendre vos droits et vos intérêts.** [Donc n'hésitez pas à nous contacter.](#)

L'AVENIR DE LA BANQUE ?
tout savoir sur Service Client

BNP PARIBAS
27 juin 2025

Service Client en chiffres

Année	Salariés
2024	714
2027	1120

D'ici 2030 : Une augmentation des effectifs de 30 % par les clients Service Client quand les effectifs des agences baisseront de 5% par an.

Service Client, c'est où ?

Les métiers de Service Client

Retrouvez nos infos pratiques

Service Client existera à Toulouse, Montpellier et devrait voir le jour à Perpignan.

A savoir : il n'y aura pas de « droit de retour » sur les mobilités en Service Client.