

# L'AVENIR DE LA BANQUE ?

## Tout savoir sur Service Client



BPE va se transformer en 2026/2027 tant sur la clientèle des particuliers que des professionnels. Un point commun à ces transformations (en plus de la baisse des effectifs...) : le développement des plateformes téléphoniques « **Service Client** ».

### Service Client en chiffres

**714**

salariés au Service Client à fin 2024.

**1120**

salariés en cible à fin 2027.

### D'ici 2030 :

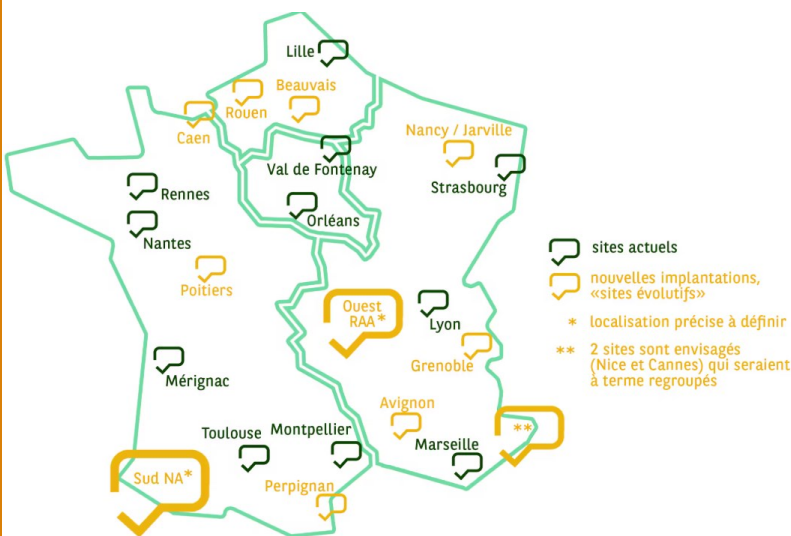
Une augmentation des effectifs de 10 % par an chez Service Client quand les effectifs des agences baisseront de 5% par an...

La CFDT a demandé à la Direction de créer davantage « d'espaces Service Client » en France pour préserver les bassins d'emploi.

11 sites supplémentaires (dit « sites évolutifs ») devraient ouvrir d'ici fin 2027 (si staffing réussit à réunir 10 personnes minimum par « site évolutif »).

La CFDT souhaite que ces sites soient pérennes et que davantage de sites puissent s'ouvrir au fil de l'évolution des projets en cours (notamment en abaissant le nombre de salariés minimum par site).

### Service Client, c'est où ?



### Les métiers de Service Client

#### + 4 métiers de manager

Manager Service Client (pour les conseillers Enjeu 1 & 2)

Manager Service Client (CBA et Experts)

Manager de manager Service Client

Responsable de site Service Client

#### Conseiller Service Client Enjeu 1

Réassurance

Traitement des demandes clients de banque au quotidien

#### Conseiller Service Client Enjeu 2

Traitement des demandes clients

Renseignements sur la vie Pri du Pro

#### Conseiller Banque & Assurance SC

Conseil

Traitement des demandes « cœur de métier » et « parler à mon conseiller »

Détection des opportunités commerciales

#### Conseiller Expert Service Client

Traitement des demandes complexes et atypiques (limités en volume, dont la récurrence est faible en agence)

Traitement des demandes sur parcours dédiés (successions)

**Attention :** Certains sites évolutifs ne proposeront pas l'intégralité de ces postes. Rapprochez-vous de vos élus de proximité pour connaître les postes accessibles au sein de votre Région.

# Les différents régimes de rémunération variable chez Service Client

Tout comme en agence, les métiers de Service Client sont soumis à Motiv'.

| Nouveaux métiers Service Client          | Référence annuelle (k€) |
|--|-------------------------|
| Conseiller Service Client (Enjeu 1)      | 2,6                     |
| Conseiller Service Client (Enjeu 2)      | 3                       |
| Conseiller Banque et Assurances          | 2 (3,5 avec passeport)  |
| Conseiller Expert Service Client         | 4 (4,5 avec passeport)  |
| Manager SC (Conseillers SC enjeu 1 et 2) | 5                       |
| Manager SC (CBA ou expert)               | 7                       |

Manager de manager SC : 8,5 k€ en variable de référence

Manager de manager (Responsable de site SC) : 9,5 k€ en variable de référence

## L'organisation du travail chez Service Client

Service Client est ouvert aux clients de **8h à 20h** du **lundi au vendredi** et de **8h à 18h** le samedi.

Les équipes SC travaillent **4,5 jours par semaine** (37 h par semaine).

Le rythme de travail est connu un mois à l'avance et change toutes les 4 semaines.

Par exemple : pendant 4 semaines vous pouvez travailler de 7h50 à 17h10, votre prochain rythme pour 4 nouvelles semaines pourra être de 10h50 à 20h10 selon l'organisation choisie par vos managers.

|            | Formules Journée entière |       | Formules 1/2 journée matin (3h40) |       | Formules 1/2 journée après midi (3h40) |       |
|------------|--------------------------|-------|-----------------------------------|-------|--|-------|
|            |                          |       |                                   |       |  |       |
| Formule 1  | 07:50                    | 17:10 | 07:50                             | 11:30 | 13:30                                  | 17:10 |
| Formule 1a | 08:20                    | 17:40 | 08:20                             | 12:00 | 14:00                                  | 17:40 |
| Formule 2  | 08:50                    | 18:10 | 08:50                             | 12:30 | 14:30                                  | 18:10 |
| Formule 2a | 09:20                    | 18:40 | 09:20                             | 13:00 | 15:00                                  | 18:40 |
| Formule 3  | 09:50                    | 19:10 | 09:50                             | 13:30 | 15:30                                  | 19:10 |
| Formule 3a | 10:20                    | 19:40 |                                   |       | 16:00                                  | 19:40 |
| Formule 4  | 10:50                    | 20:10 |                                   |       | 16:30                                  | 20:10 |

## A SAVOIR

- Vous bénéficiez de 40 mn de pause à gérer dans la journée (pause café, toilettes, fumeurs etc.).
- Une « bourse d'échange » a été mise en place pour échanger ponctuellement des journées de travail avec ses collègues lorsque c'est possible.
- Pour certains futurs métiers de Service Client, les formules horaires seront différentes de celles des conseillers à enjeu 1 et 2 et managers.

Conseillers Banque & Assurance : formules 1a/2/2a (amplitude max du samedi 8h20/13h)

Conseillers Experts : formules 1a/2/2a/3 (amplitude max du samedi 8h20/13h30h)

Pour tout savoir sur Motiv'



Les différentes formules de travail

Formules jour

Formules soir



## Et le télétravail ?

Les postes sont éligibles aux formules de télétravail suivantes :

**De 1 à 2 jours hebdomadaires** sur des formules régulières, des formules fixe + flexible, ou la formule occasionnelle de 12 jours par semestre.

Par usage et simplicité, la demi-journée travaillée chaque semaine se fait en télétravail.

Les jours de TT changent toutes les 4 semaines.



[Consultez la fiche BCEF sur le télétravail](#)

## Quelles mesures propose l'entreprise pour une mobilité vers Service Client ?

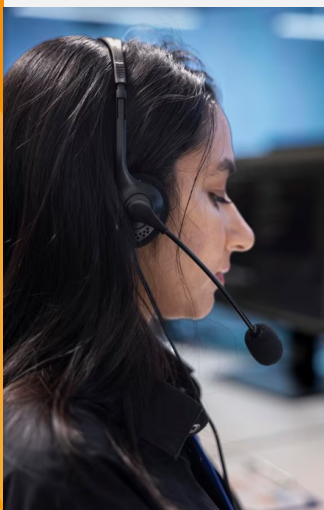
La CFDT a demandé en juillet 2025 à l'entreprise de mettre en place des accompagnements financiers pour les salariés mutés vers Service Client (ou vers une autre agence) en cas d'allongement de temps de trajet.



BCEF a refusé d'envisager des cas particuliers et nous renvoie vers les formules de mobilités classiques de la banque...

Dans le cadre du projet de transformation de la banque, BCEF a simplement acté la mise en place d'une prime unique de 800€ bruts pour les salariés dont le poste en agence sera fermé en 2026/2027 **et** s'ils sont mutés en service client vers les postes de CBA, Expert et manager Service Client.

**RIEN DONC POUR  
LES AUTRES  
MÉTIERS ET POUR  
APRÈS 2027.**



A noter que les postes non pourvus au sein d'un même bassin d'emploi seront mis sur B-welcome et pourraient être éligibles à certaines formules de mobilité de la banque.



Vos élus CFDT vous conseillent de négocier votre mobilité, si vous faites plus de kilomètres cela ne doit pas se faire à votre charge !

[Contactez-nous en cas de besoin !](#)

**Les formules de  
mobilité chez BNPP**

