



BNP PARIBAS

28 mars 2025

VOS REPRÉSENTANTS

Représentant Syndical National / Représentante Syndicale Nationale Adjointe



Stefan DESBOURDES / 06 68 24 35 41



Chantal MARCHAND / 06 99 33 92 51

Vos élu(e)s



Alexandre BOUAT / 06 98 54 83 53



Anthony CHABIRON / 06 62 67 90 85



Eddie COTAYA / 06 67 75 35 39



Aline DALICHAMPT / 06 98 85 77 78



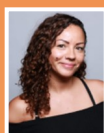
Loic DOPIERALA / 01 60 95 47 40



Oktay ERGUN / 01 55 77 90 13



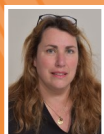
Claudine FORTUNE / 07 87 97 57 63



Nadège HAMDİ / 07 64 26 23 07



Marie-Rose MICHINEAU / 06 67 13 42 74



Alexandrine TROLLAT / 04 67 06 43 10

BCEF 4.0

Aujourd'hui BCEF a fait ses annonces concernant l'avenir du Retail. 100 pages de dossiers dans lesquels manque l'essentiel. La Cfdt a demandé une expertise externe et indépendante. Nous vous présentons les grandes lignes de ce projet dans l'attente d'informations complémentaires.

Les détails pour les actionnaires et le marché c'est bien, mais ce qui nous importe c'est l'impact que cette stratégie aura sur VOUS !



DONNEZ VOTRE AVIS ICI

L'évolution du Retail en Bref :



Fort investissement pour améliorer toutes les applications BNPP

Suppression de toutes les « Net Agences » / Création entre 400 et 500 postes d'ici fin 2026

Fin des modèles de service / Entre 150 et 900 postes\* de conseillers en moins d'ici fin 2026

À noter : La Direction ne donne aucun chiffres entre 2027 et 2030

\* sacrée fourchette !

DES « NOUVEAUX » MÉTIERS D'AGENCE ET DE SERVICE CLIENT

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 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



# QUEL AVENIR POUR NOS AGENCES ?

**Malgré les fuites dans la presse, il n'y a aucun chiffre clair et précis dans le dossier sur le nombre de fermetures d'agences !**

**On ne peut que deviner la fermeture d'au moins 400 agences d'ici 2030 (sur 1530) !**

**Mais rien n'est dit clairement...**

**La Direction aurait-elle du mal à assumer ?**

- Destruction de 200 postes de DIA/REA d'ici fin 2026 (1150 postes contre 1347 à fin 2024) et une projection encore à la baisse jusqu'en 2030 (chiffres non communiqués).
- Multiplication des formats type Hub/Duo alterné ou autre « regroupement d'agences ». Objectif à atteindre : 70 % des agences avec au moins 5 ETP d'ici fin 2030.
- Moins de proximité géographique : Dans le cas de regroupement d'agences BCEF pourra proposer des mobilités pouvant allonger jusqu'à 60 mn le temps de trajet aller (au lieu de 30 mn aujourd'hui) !
- Retour de postes dédiés à l'accueil pour les « plus grandes agences » (BCEF ne définit pas clairement ce qu'est une grande agence...)
- La taille et le format des agences sera à la main des Régions (avec éligibilité possible au télétravail, forfaits jour des cadres, rythme hebdo de 39h ...).

## IMPACT RH

### AGENCES

	ETP fin 2024
Chargé de service clientèle	268
Conseiller Proximité	2948
Conseiller Affinité	1348
Directeur d'Agence / Resp. Equipe	1347

	ETP fin 2024	ETP fin 2026	ETP fin 2030
CSI	102	70-100	En baisse
CSEP	111	80-100	N.C
CSSB	167	130-140	En baisse

### SERVICE CLIENT

	ETP fin 2024
Conseiller Servicing (dont Affi connect et appui co)	390
Conseiller Net (Epargne, Assurance, Conso, Immo)	240
Resp Equipe Service Client Retail	50
Manager Net	20
Manager de Manager SC	10
Manager de Manager Net	4

### PÉRIODE TRANSITOIRE

Transformation par vagues suivant les Régions

Agences avant transformation	ETP fin 2026	ETP fin 2030
Chargé de service clientèle	100-150	0
Conseiller Proximité	1500-1600	0
Conseiller Affinité	800-900	0
Directeur d'Agence / Resp. Equipe	700-750	0



Agences après transformation	ETP fin 2026	ETP fin 2030
Conseiller Relation Client	80-120	En baisse
Conseiller Banque & Assurance	400-500	En baisse
Conseiller Développement Patrimonial	500-600	En hausse
Conseiller Gestion Patrimonial	500-600	En hausse
Directeur d'Agence / Resp. Equipe	450-550	En baisse

### Et demain ?

	ETP fin 2026	ETP fin 2030
Conseiller Service Client Enjeu 1 et 2	400-410	=
Conseiller Banque et Assurance SC	360-410	En hausse
Conseiller Expert Service Client	180-220	En baisse
Manager	90-120	En hausse
Manager de Manager	20-30	=

→ Une baisse nette moyenne d'environ 5% par an des effectifs Agences entre 2026 et 2030. Et une augmentation nette moyenne d'environ 10% par an des effectifs Service Client de BCEF entre 2026 et 2030.

→ Les effectifs des CSEP baisseront progressivement de 2026 à 2028 pour continuer à « appuyer le réseau » jusqu'à sa montée en compétence sur l'univers Epargne et Prévoyance.

→ Baisse globale des effectifs BCEF de -2,2% et -2,5 % par an (de 478 à 542 salariés) entre 2026 et 2030 (sur le Retail, les Métiers et Fonctions essentiellement, une hausse des effectifs Banque Privée et Corporate est prévue pour 2026).

Cfdt:

BNP PARIBAS

C'EST POUR QUAND  
TOUT ÇA ?

Horizon 2030  
avec des points de passage  
importants  
en 2026 et 2027  
(implantation Région par  
Région du nouveau modèle à  
partir de mars 2026).

Avec,

UN DÉPLOIEMENT PARTIEL  
DÉS SEPTEMBRE 2025

SUR 4 TERRITOIRES

Montauban, Toulouse Est,  
Calvados et Paris 10-19.

## GESTION DES MOBILITÉS

Les projections des effectifs à fin 2030 sont plus que floues. Mais une chose est sûre, un grand nombre des conseillers des agences d'aujourd'hui seront les conseillers Service Client de demain. Comment l'entreprise compte-t-elle transformer ces postes ?



La réduction des effectifs, les fermetures et regroupements d'agences vont demander aux salariés **une mobilité tant géographique que fonctionnelle.**

Sur le papier, les vœux des salariés seront entendus. En pratique, ils seront surtout dépendants des projets de réaménagement et devront faire comme d'habitude : **S'ADAPTER.**

**Conservation d'un poste en agence**



Allongement possible des temps de trajet

**Mobilité chez « Service Client »**



Mutation sur un des plateaux existants chez BNP Paribas (Lille, Strasbourg, Nantes, Orléans, Bordeaux-Merignac, Toulouse, Montpellier, Marseille, Lyon).

## Quid de ceux qui ne peuvent pas ou ne veulent pas déménager ?????

**LA CFDT DEMANDE :**



- **Un accompagnement de l'entreprise** pour toute mobilité imposée par ce dossier (frais de déménagement, éligibilité aux formules de mobilités de BNPP ...).
- La préservation des bassins d'emploi avec **la création de plateaux supplémentaires** placés de façon stratégique au sein des Régions, après consultation du CSEE.
- **Une réelle écoute des vœux** et situations personnelles de chaque salarié impacté par ces changements.
- **La fin des inégalités entre les agences** (nombre de RTT, accès au forfait jour...).

D'un point de vue social, financier et environnemental, l'augmentation des trajets « domicile/travail » est une hérésie ! Une entreprise comme BNP Paribas peut et doit maintenir les bassins d'emploi.

LE  
POINT  
I.A



Assistance (type Chatbot)  
pour tous les clients.

Assistance virtuelle pour  
les salariés (immo, service  
client...)

Amélioration détection des  
fraudes.

Reconnaissance électronique des  
documents pour enrichissement  
des données.

Assistant rebond pour  
les salariés Front et CRC.

Brouillon de compte-  
rendu automatisé.

Assistant voix à déployer  
sur 100 % des appels et  
50 % des entretiens.

S'il est difficile de s'opposer à l'évolution de la société et du mode de consommation de la banque, **la CFDT ne souhaite pas que ces projets se fassent au détriment des salariés.** Plus de temps de trajet, plus de risques routiers, réductions drastiques des potentielles évolutions professionnelles, recours à l'intelligence artificielle pouvant diminuer l'intérêt du métier et impactant les compétences déjà acquises... **Une fois encore c'est aux salariés de s'adapter** pour la seule finalité de ce dossier : une réduction des coûts pour l'entreprise.



## OBTENU PAR LA CFDT

Cas des fermetures de poste liées à une réorganisation à l'initiative de la Banque et mobilité sur un poste avec baisse de variable :

**Régime MOTIV** : mise en place d'une prime de spécialité versée mensuellement pendant toute la durée du poste (différence entre les 2 montants métiers) et sur 6 ans maximum.

**Régime variable de référence** : pendant la durée du poste et sur maximum 4 ans puis dégressivité linéaire sur 2 ans, soit un arrêt du top de compensation à la fin de la sixième année. Ce top up visant à compenser l'écart de rémunération de variable au moment de la mobilité, une hausse du montant de référence du nouveau poste entraînera une baisse du « top up de compensation » du même montant.

## UN IMPACT SUR LES TERRITOIRES ?

Il y aurait plutôt une stabilité des territoires jusqu'au déploiement complet du projet en 2027.

Mais, quid à horizon 2030 ?

Agences UNICC, Agences Internationales :

Pas de modification annoncée.

## RETAIL 4.0

COFIL, DIA, Agences, Plateaux téléphoniques, CSSB, sont les principaux concernés par ces changements et réduction des effectifs.

Qui seront les prochains ?!

# RÉMUNÉRATION VARIABLE : MOTIV'

Montant motiv' annuel en k€

	SANS passeport	AVEC passeport		SANS passeport	AVEC passeport	
<b>AGENCE</b>	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
<b>SERVICE CLIENT</b>				Conseiller Gestion Patrimoniale	4	4,5
	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	



Pourquoi persister avec le système inégalitaire du Passeport ? **La CFDT demande la fin du passeport.** Motiv' permet déjà de rémunérer la réussite commerciale, c'est bien suffisant. Pourquoi deux salariés sur un même métier, avec les mêmes objectifs, ne prétendraient-ils pas à la même rémunération variable ?

Rémunération Variable, pas de changement prévu pour : les CAP, la Banque Privée, le Corporate.



## DU NOUVEAU AUSSI POUR LA GESTION DES DEBITEURS

Uniformisation et simplification des outils pour tous les marchés.

Réaffectation des risques faibles en agence (dès 2025).

Baisse des effectifs au CSSB (cf. impact RH page 2)

Automatisation des traitements pour Hello Bank! Et Agence en Ligne.

Simplification du processus des impayés



## ET MAINTENANT ?

La présentation aux organisations syndicales vient d'être faite. **La CFDT va formuler ses demandes. BCEF doit les écouter et adapter son projet !**

Maintien des bassins d'emploi, moins d'inégalités entre agence, moins d'inégalités sur la rémunération variable, plus de visibilités sur les évolutions professionnelles, plus d'accompagnements sur les mobilités imposées...

**Les élus CFDT** ont demandé une expertise dans le cadre d'une consultation du projet Retail 4.0.

“ Exprimez vous en 4 minutes sur ce projet ! **Questionnaire 100% anonyme** ”

**Cliquez ici pour donner votre avis sur ce projet**

