

Connect 2 Net

La fusion du réseau d'agences
et de Belfius Connect

Pourquoi

1

Répondre à
l'évolution

du
comportement
et des attentes
des clients

2

Utilisation des
outils de

communication
& de la
technologie de
pointe

3

Contribuer au
renforcement de

l'expertise des
collaborateurs

4

Génère de l'emploi
local

et un cadre de travail
inspirant

Nos opinions

- Une bonne CCT qui défende les intérêts de tous collaborateurs.
- Une CCT dans laquelle nous retrouvons des possibilités d'évolution pour tout collaborateur qui travaille au sein de C2N.
- Un bon équilibre vie privée/vie professionnelle.
- Le temps et le soutien nécessaires pour que chacun puisse s'investir dans la nouvelle organisation.
- Des outils modernes permettant de travailler d'une manière agréable et adaptée.
- Des conditions salariales qui offrent à chacun des perspectives pour réaliser ce nouveau projet.
- Suffisamment de personnel pour poursuivre ce projet. Cela signifie moins de pression au travail et une charge de travail équilibrée.
- Un mindset positif de la direction et des responsables pour tous les collègues qui font partie de Connect2Net.

Fonctions actuelles dans les zones

Manager de zone

Savers & digitisation

Employés de support & employés commerciaux

Conseillers commerciaux

Conseillers Assurances
Experts Assurances

Spécialistes crédits et assurances

Business

CR Business Banking

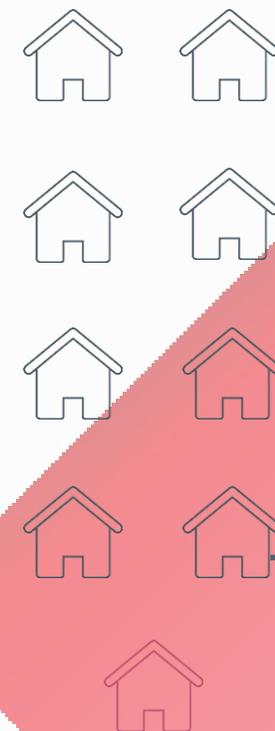
Assistants CR Business & Private banking

Business bankers

PBI

CR Investors
+ directeurs d'agence

CR Private banking



Nouvelles fonctions au 01.01.2022

Manager de zone

UPDATED

NEW Manager de zone adjoint

Savers & digitisation

UPDATED

Employés de support & employés commerciaux

UPDATED

Conseillers commerciaux

UPDATED

Conseillers Assurances
Experts Assurances

UPDATED

Spécialistes crédits et assurances

Business

NEW Segment lead Business

UPDATED

CR Business Banking

Assistants CR Business & Private banking

NEW Expert Assurances business

UPDATED

Business bankers

PBI

NEW Segment lead PB&I

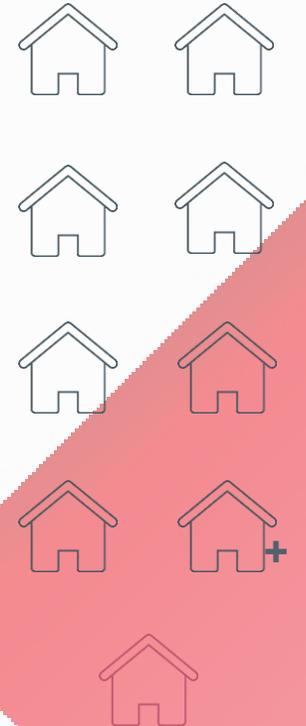
UPDATED

CR Investors
+ directeurs d'agence

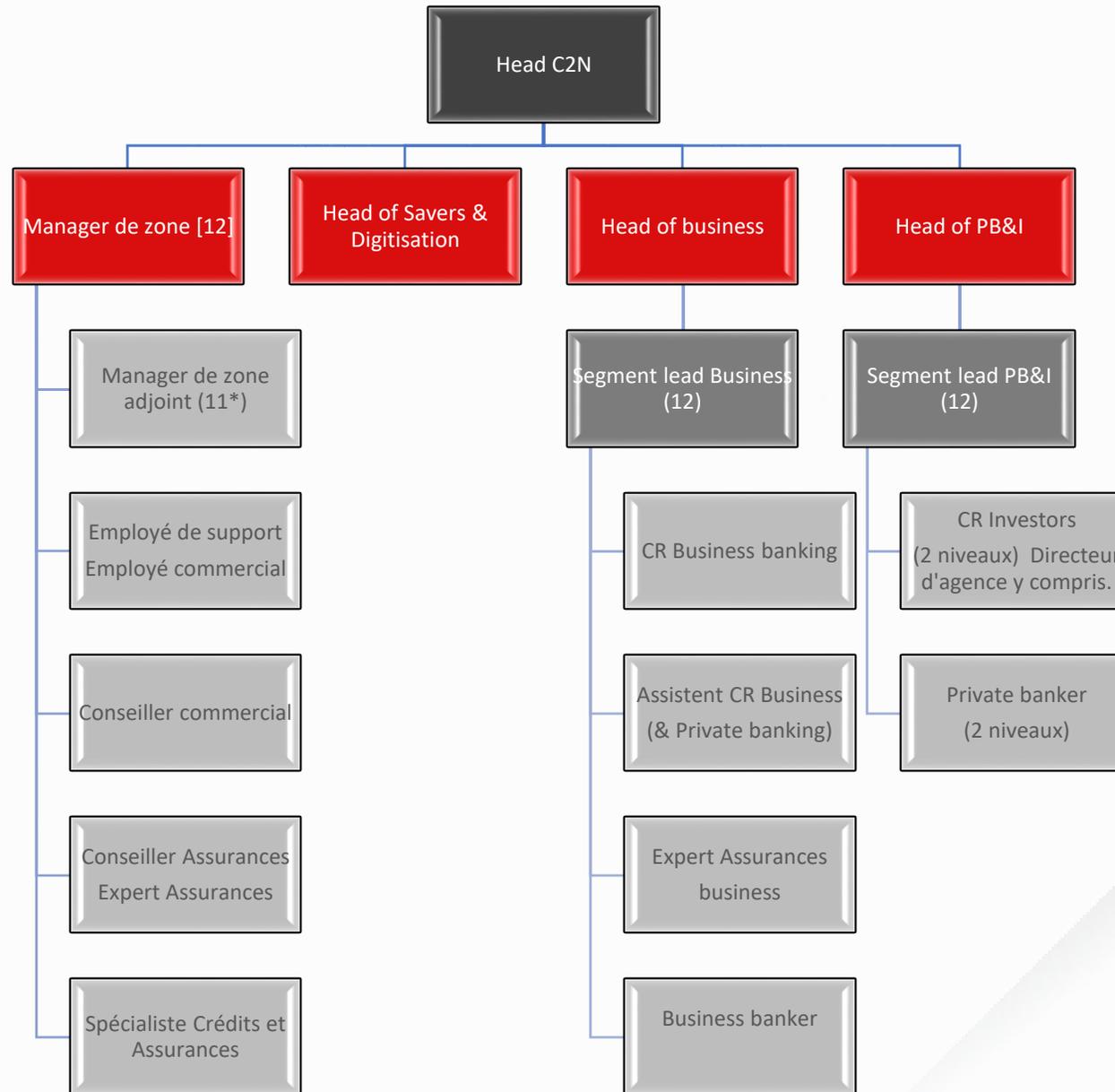
UPDATED

CR Private banking

UPDATED



Organisation hiérarchique



Organisation hiérarchique

Approche basée sur les segments avec pilotage hiérarchique adapté via

- Manager de zone: Pour le segment Savers & Digitisation
 - Segment lead business: Pour le segment Business
 - Segment lead PBI: Pour le segment Private Banking & Investors
-
- Le manager de zone a **un manager de zone adjoint** pour les tâches d'organisation & de planning
 - La responsabilité hiérarchique disparaît, mais le DA reste responsable de l'agence
 - **Equipes auto-organisées** (≠ auto-gestion)
 - Maintien de 3 **responsables de marché** :
 - Daily & Beyond
 - Crédits
 - Assurances

Possibilités d'évolution

Les possibilités d'évolution dépendent des **besoins futurs de nos clients.**

Chargé de relations Investing	Expert Investing
Accent sur l'activation des Savers avec un profil Investor et gestion de relations à 360°	Accent sur les dossiers importants et complexes d'Investors avec gestion de relation à 360° & accent sur Investors avec potentiel Private/Wealth
Chargé de relations Business	Business Banker
Accent sur la gestion du portefeuille clients Business et la vente proactive	Accent sur les dossiers complexes et le Private-Wealth
Gestion de relations Private	Private banking expert
Accent sur le développement du portefeuille Private Membership	Accent sur les clients Private VIP et Business, proactivement auprès des clients Private avec potentiel Wealth & collaboration intensive avec Wealth
Conseiller Assurances	Experts Assurances
Accent sur la vente de tous les produits d'assurances particuliers surtout aux Savers & Investors	Accent sur les dossiers complexes et les Private-Wealth-Business individuals



Possibilités d'évolution

Conditions, trajet de progression sur la base d'éléments qualitatifs et quantitatifs:

- Années d'expérience dans la fonction
- Connaissance spécialisée
- Résultats de production et taille du portefeuille
- Formations suivies & éventuellement tests passés

Les possibilités d'évolution dépendent des **besoins futurs de nos clients**.

Possibilités d'évolution

Exemples de trajets d'évolution

Conseiller commercial	Spécialiste Crédits & Assurances		
	Conseiller Assurances	Expert Assurances (NOUVEAU)	
	CR Investing	CR Investing expert (NOUVEAU)	
		CR Private	Private banking expert (NEW)
Assistant CR Business & Private		CR Business	Business Banker

Heures d'ouverture

		Heures	
		AS IS	TO BE
Heures d'ouverture ('guichet')	Heures auxquelles le client peut se présenter sans rendez-vous	Lu-ve :9h-18h30* Sa :9h-12h	Principe : aucune*
Heures conseil	Heures auxquelles le client peut se présenter après avoir pris rendez-vous	Lu-ve :8h-20h Sa :9h-12h	Lu-ve :8h-20h Sa :9h-12h
Heures "à distance"	Heures auxquelles le client peut nous contacter à distance	Lu-ve :8h-20h & 20h-22h Sa :9h-17h	Lu-ve :8h-20h & 20h-22h Sa :9h-17h

**Exceptionnellement : Full service Branch : soit 2 soirées/ semaine jusqu'à 18h30 soit 1 soirée/ semaine + 1 sa 9h-12h*

*** exceptions à définir en fonction de la stratégie globale de Belfius*

Heures d'ouverture

- L'importance de la banque à distance augmente
- Adaptation à la nouvelle réalité – après Covid-19
- Stratégie Belfius : Digital First – travail sur rendez-vous – diminution du service retail
- Déjà forte diminution des heures d'ouverture des agences ces dernières années

Hybridité

Le travail hybride est un must. L'hybridité nous distingue des SComm.

Définition de l'hybridité :

Le travail hybride combine les entretiens à distance et en face2face avec nos propres clients et tous les clients Belfius :

- Mener des entretiens proactifs et réactifs en f2f ou à distance (téléphone, Skype, mail, chat, réseaux sociaux, ...)
avec nos propres clients de l'agence ou de la zone
- Mener des entretiens proactifs et réactifs à distance (téléphone, Skype, mail, chat, réseaux sociaux, ...) avec tous les clients de Belfius (du RS et des SComm)

Fonctions hybrides :

Fonction	Objectif d'hybridité
Conseiller commercial (+ EC + ES) + ASS CR	50 % - 50 %
Spécialiste crédits et assurances & conseiller assurances	70% - 30%
Chargé de relations Investing	90% - 10%
Chargé de relations Business – <i>encore à confirmer</i>	90% - 10%



Hybridité

Disponibilité à distance:

Nombre maximum de prestations par E.T.P. sur **base annuelle** afin de garantir la disponibilité à distance au niveau national

Fonction	Jusqu'à 20h	Jusqu'à 22h @ Home	Samedi
Conseiller commercial (+ EC + ES) + ASS CR	10	15	4
Spécialiste crédits et assurances & conseiller assurances	8	8	2
Chargé de relations Investing	8	8	2
Chargé de relations Business - <i>encore à confirmer</i>	8	8	2

Hybridité

Comment:

- Afin de réaliser les prestations à distance, nous travaillons avec **un large groupe de collaborateurs**. Principe : autonomie, solidarité et respect des limites de travail journalières, hebdomadaires & mensuelles. Nous mettons la responsabilité au niveau de la zone (**l'équipe s'organise en régie propre**).
- Détermination de la capacité de Remote Connect au niveau national = nombre de collaborateurs + compétences + NL/FR
- **Inscription par le collaborateur sur le planning, minimum 1 mois à l'avance**
- Si des blocs d'heures ne sont pas remplis, le manager de zone adjoint peut planifier des prestations en **respectant les plages maximales de disponibilité à distance / an**.
- Introduction progressive à partir du 01/01/2022
 - ⇒ Importance de l'accompagnement(formation & coaching) pendant la période transitoire
 - Objectif final 2025**

Hybridité

heures "incommodes":

Prestations d'heures "incommodes"

Indemnités forfaitaires

- Rémunération pour les prestations après 18h et le samedi
- Via un budget flex forfaitaire, pas de rémunération partielle
- Système simple et transparent, peu d'administration
- Seront octroyées à partir du début du fonctionnement hybride (2022-2025)

Télétravail

- Par défaut : après 20 heures
- Possible pour le samedi et après 18 heures

Télétravail

Base:

- une présence en agence est nécessaire pour accueillir les clients. **Le client reste notre boussole et détermine s'il veut un contact physique**

Télétravail

Heures incommodes

- Permanences actives de 20-22h toujours @Home
- Droit du collaborateur au télétravail
- Moyennant l'infrastructure IT spécifique fournie par l'employeur

Adhoc

- Autres activités moyennant l'accord du dirigeant
- Sur base volontaire

Trajet d'accompagnement du collaborateur → l'autonomie dans le fonctionnement permet le télétravail



Télétravail

lieu de travail:

- Principe : chacun a **1 lieu de travail** (target 2025)
- Dans la phase de **transition** vers l'hybridité, des collaborateurs peuvent avoir 2 lieux de travail (agence + agence base pour Remote)
- Évolution générale :
 - Plus grandes agences = lieu de travail plus stable
 - Plus grandes équipes & d'avantage de fonctionnement en cellules = moins de jours de fonctionnement local

régimes de travail

AS IS

Clarification

- Flextime en Flextime+ et shifts

Pourquoi

- réseau d'agences actuel:
 - 88% Flextime+
 - 12% Flextime (pas 4-jours par semaine)
- Connect:
 - shifts

TO BE

Encore à négocier

Composantes salariales

Salaire fixe:

AS IS:

⇒ Réseau:

- Employés de bande A :
 - 2 ans : unique + 1 an augmentation salariale supplémentaire mathématique
 - 5 ans : unique + 1 an augmentation salariale supplémentaire mathématique (décision discrétionnaire)
- Cadre : rémunération suivant la CCT Reward 2.0

⇒ **Belfius Connect**: rémunération suivant la CCT Reward 2.0

TO BE:

- Encore à négocier

Composantes salariales

Rémunération variable:

Comment la rémunération mathématique/bonus salarial est-il déterminé et octroyé ? Comment l'enveloppe totale de la rémunération variable est-elle répartie entre les différentes fonctions ?

AS IS:

- CCT Réseau d'agences
 - Rémunération variable spécifique : budget sur la base de 6%–5%–4% du midpoint moins la prime fixe
 - Répartition entre les fonctions sur la base des réalisations commerciales et de la pondération de fonction
 - 4 KPI collectifs pour le paiement sous forme de bonus salarial
- CCT Connect
 - Bonus salarial par fonction : 600€ – 1.500€ – 2.000€
 - Octroi sur la base de 5 KPI collectifs

TO BE:

- One team
- Harmonisation en 1 système

Encore à négocier

Composantes salariales

Rémunération discrétionnaire:

AS IS:

	RS	Belfius Connect
Rémunération discrétionnaire	Budget discrétionnaire de 850 euros brut (hors pécule de vacances) par ETP	Budget discrétionnaire par fonction (Budget de 600 – 1500 – 2000 euros brut, pécule de vacances inclus)

TO BE:

- Harmonisation en **1 systématique** : Encore à négocier

Composantes salariales

Indemnité de frais et représentation:

AS IS (uniquement d'application pour les fonctions cadres):

Matrice pour déterminer l'indemnisation forfaitaire des frais					
Rubrique defrais	Montant				Description
Aménagement d'un bureau à domicile	€ 125				Espace, matériel, décoration du bureau
Représentation	Bande 1	Bande 2	Bande 3	Bande 4	Frais de représentation, tant à domicile qu'à l'extérieur Cartes de soutien, pourboires, vestiaire ...
	€ 20	€ 30	€ 40	€ 50	

TO BE:
Encore à négocier

Composantes salariales

Rémunération shifts:

AS IS (que pour les employés Belfius Connect):

- – Employés : 275 € budget Flex
- – Cadres : 300 € budget Flex

TO BE:

Encore à négocier

Composantes salariales

Reward Frais propres à l'employeur :

Basé sur la cct Reward 2.0

AS IS:

- Reseau
 - Employés : 40 € net
 - Cadres : 40 à 100 € budget Flex (selon la classification du poste (bande 1 à 4))
- Belfius Connect
 - 40 à 100 € net (selon la classification des emplois)

TO BE:

Encore à négocier

Questions

Avez-vous encore des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse reseau@redbel.be



Ou contactez un membre de l'équipe SETCa- BBTK, nous sommes à votre disposition !