

Compte-rendu du CPPT du 19 octobre 2023

Présentation du nouveau conseiller Relations Sociales

La Direction nous présente Maarten Van Ingelghem.

Le SETCa-BBTK félicite Maarten pour sa nomination et lui souhaite un plein succès dans sa nouvelle fonction.

Validation Conseiller en Prévention

Laurence Maudoux devient Conseiller en Prévention de niveau 1 après la réussite de ses examens.

La Direction et les fractions syndicales la félicitent également. Les fractions syndicales marquent leur accord avec sa nomination comme Conseiller en Prévention de niveau 1.

Analyse des risques aspects psychosociaux (ARAP) du réseau d'agences

La Direction nous présente un état des lieux sur le fonctionnement des émo-ambassadeurs (EA) dans les différentes zones.

L'analyse de risques de 2021 a généré un ensemble d'actions tant nationales que régionales. C'est ainsi que chaque zone s'est vue dotée d'au-moins deux EA. Entretemps, ces collègues ont suivi des formations, des coachings et des workshops.

Sur base du feedback reçu lors des workshops ARAP, chaque équipe de management (MAT) a entamé un plan d'action zonal. Des éclaircissements nous ont été communiqués sur l'état d'avancement de ces plans d'action par zone. La majorité des actions sont considérées comme terminées, certaines en cours et quelques-unes comme « NOK ».

Le SETCa-BBTK a demandé à qui cette évaluation avait été demandée.

La Direction a répondu que les zone managers avaient reçu les questions et ils sont supposés en avoir discuté avec leur MAT.

Le SETCa-BBTK a le sentiment que la perception du MAT sur les plan d'actions exécutées ne correspond pas à la réalité et demande donc explicitement de mettre en commun cette évaluation avec les EA ou, mieux encore, avec les collaborateurs de la zone. Le SETCa-BBTK est convaincu que le résultat sera différent.

En parcourant les différentes actions qui sont en « vert » (terminées), nous nous posons beaucoup de questions. Le SETCa-BBTK est convaincu que de nombreux points doivent être abordés en détail dans d'autres commissions. Exemples : la charge de travail des conseillers commerciaux, la rétention chez les jeunes entre autre à cause d'une information mauvaise et/ou insuffisante lors du recrutement, le manque de formation, la pression liée aux résultats et la comparaison avec les résultats du réseau indépendant, ...

Le SETCa-BBTK pense que les résultats de l'ARAP de 2021 ne seraient pas meilleurs aujourd'hui si la banque réalisait une nouvelle enquête.

La Direction a ensuite présenté les prochaines étapes.

Les EA pourront faire part de leurs conclusions aux MAT dans le cadre d'un suivi régulier. Il doit y avoir un climat de feedback mutuel entre le EA et le MAT. Les responsables de zones sont prêts à jouer leur rôle, assurer le suivi et assister aux réunions si c'est demandé.

Le SETCa-BBTK note qu'il est important que les EA aient le bon profil vu qu'ils doivent prendre beaucoup d'initiative et oser assurer le feedback.

Les responsables de zone peuvent ainsi pleinement jouer leur rôle sur base de leur expérience avec les EA.

Pour le SETCa-BBTK, il est clair que ce « work in progress » fera l'objet d'un suivi attentif.

Evacuation à Gent Sint Pieters

La Direction et le service interne de prévention nous ont fait un résumé de cet incident. Suite à l'utilisation d'un four à micro-ondes qu'un collaborateur a « oublié », un léger dégagement de fumée a activé les détecteurs incendie de la zone concernée.

Un ensemble de quiproquos a finalement déclenché l'alarme incendie et le bâtiment a donc dû être évacué.

Différents points ont été relevés. Le SIPPT a déjà fixé une entrevue avec les responsables du siège afin d'éviter certains dysfonctionnements.

Ceci étant, le SETCa-BBTK rappelle à tous les collaborateurs certains points essentiels :

- Connaître les procédures à respecter en cas d'évacuation du bâtiment dans lequel ils travaillent ;
- Evacuer le bâtiment quelle que soit l'activité en cours (réunions, ...) ;
- Se rendre dans tous les cas au point de rassemblement repris dans ces procédures.

Vous trouverez sur InSite la [procédure par bâtiment](#).

Dans le même temps, le SETCa-BBTK annonce qu'un certain nombre de plaintes ont été reçues le lundi 16 octobre concernant des températures froides au siège de Gent Sint Pieters.

La Direction va vérifier.

Varia

Le SETCa-BBTK remercie la Direction pour sa communication lors de l'attentat ayant eu lieu ce 16 octobre à Bruxelles. Les SMS expédiés ont parfaitement joué leur rôle.

Le SETCa-BBTK demande à la Direction de rappeler [la procédure](#) sur InSite pour remplir en E-Portal son numéro de GSM et son adresse mail privée.

Contacts utiles

En cas de problème, **le collaborateur doit contacter** ces numéros car chaque appel fait l'objet d'un suivi via un numéro de ticket. Le cas échéant, le SETCa-BBTK pourra intervenir pour trouver une solution sur base de ces appels.

02 2225555	Interventions d' urgence (BT) : problème médical, personne bloquée dans un ascenseur, début d'incendie, fuite de gaz, ... Les téléphones rouges de chaque étage de la BT sont en contact direct avec la Sécurité Adresse pour l' ambulance : rue André Bertulot 1 à 1210 Bruxelles
02 2224000	Hello HR : certificats, attestations, questions spécifiques, Covid-19, ...
02 2225000	Facility Services Helpdesk : problèmes techniques (toilettes bouchées, airco, néons), matériel manquant (bidon de gel vide, machine à café vide, ...), ...
02 2228000	Problème IT (helpdesk) : mot de passe, matériel, programmes, ...

Pour rappel, depuis juillet 2021, il existe un « tool » pour signaler un incident ou demander une intervention : [Facility Service Desk Portal](#).

Si vous sentez que vous perdez pied, que vous ne pouvez plus maîtriser votre stress ou pour tout autre problème, vous pouvez demander une entrevue en toute confidentialité avec une personne de confiance du **réseau d'aide psychosociale** ou prendre contact gratuitement et en toute confiance (même anonyme) avec le service externe **EAP** en téléphonant au 0800/848.42.

Agences du réseau salarié et Sièges Régionaux

- **Agences** : Aide psychosociale et Helpdesk Immo
Outre le **réseau d'aide psychosociale** ou l'**EAP**, les agents du réseau salarié ont des interlocuteurs privilégiés chargés de soutenir leurs collègues et de répercuter les problèmes éventuels, [les Ambassadeurs bien-être](#).

Au niveau Immo, les agents peuvent signaler tout problème en utilisant [ce lien](#).

- **Sièges Régionaux** : Helpdesk Immo
Au niveau Immo, les collaborateurs des sièges régionaux peuvent signaler tout problème en utilisant [ce lien](#).

Toutes les abréviations utilisées se retrouvent [dans notre glossaire](#)

Pour toute question ou demande d'information complémentaire, vous pouvez envoyer un mail à cppt@redbel.be ou vous adresser directement à l'un de [nos délégués](#).

Si vous n'êtes pas affilié(e) et vous souhaitez recevoir nos publications, n'hésitez pas à nous le faire savoir en envoyant un mail à BBTK-SETCA@belfius.be

Si l'un de vos collègues est intéressé par nos publications, n'hésitez pas à les lui transmettre.

Vous retrouverez tous nos articles sur notre site www.redbel.be



Prochaine réunion : jeudi 30 novembre 2023

Délégués SETCa-BBTK au CPPT

- *Effectifs* : Peter Geerts (coordinateur) - Nancy Fabre - Dominique Deltour - Youssef Bahjaoui - Christophe Ruiz-Garcia - Liliane De Lantsheer - Dieter Milleville
- *Suppléants* : Benoît Nauts - Isabelle Paepen - Nadia Verbanck - Martine Van Opstal - Grégory Piret - Martine Hella - Sylvie Nedved

E.R. : Jean-Michel Cappoen (SETCa-BBTK)