

Rapport du Conseil d'Entreprise du 17 novembre 2023

Création d'un département « Transformation/CTRO »

La direction nous présente le nouveau département transversal « Transformation / Chief Transformation Officer ». Le but est de répondre à nos ambitions 2025 et de faire évoluer notre organisation en l'adaptant aux défis qui nous attendent.

Ce département regroupera les activités opérationnelles les plus importantes (Digital, Data & AI avec CTS et CLS et une nouvelle équipe Customer & Operational Excellence) et leurs équipes. Leur mission sera de mettre le focus sur le service aux clients, l'efficacité et l'excellence opérationnelle ainsi que le développement et l'implémentation de Digital, Data & AI comme leviers de croissance, de modernisation et d'innovation.

Toutes les informations détaillées se retrouvent [sur InSite](#).

People, Brand & Communications

La direction a fait part de sa vision stratégique au niveau de sa culture du Love : modèle de leadership renouvelé et simplifié, une offre de formations et de trajets de formations adaptés, mettre en avant le bien-être des collaborateurs, ...

Le SETCa-BBTK fait part des quelques remarques:

- Concernant la formation du Front Office, il est intéressant de mettre en place des sessions données par les collègues du Back Office qui expliqueront leur traitement des dossiers introduits par le Front.
- Les nombreux statuts existants au sein de la banque rendent difficile la mise à disposition d'une information claire et précise. Le défi de demain est de veiller au maintien de la connaissance de cette historique pour les nouveaux collaborateurs HR.
- Par manque d'argent, certains projets intéressants, comme le LeaderShift, se sont arrêtés après une seule session pilote, alors que les feedbacks étaient très positifs.
- La banque doit investir dans la capacité des collègues à oser s'adresser à leur chef quand il y a un problème: le collègue doit faire la démarche et le responsable doit pouvoir entendre la demande du collègue.
- Il serait intéressant de développer une sorte de synergie entre les teams de sorte qu'un collègue qui souhaite occuper une nouvelle fonction puisse faire une sorte de stage pour s'assurer que ça lui convient.

Toutes les informations détaillées se retrouvent [sur InSite](#).

Situation économique

La direction a fait le point sur la situation économique et le plan financier 2024. L'inflation reste soutenue dans une économie au ralentissement, le contexte géopolitique est tendu et les coûts sont en augmentation de 9 à 10%. Cette augmentation n'est pas due qu'à l'inflation. Il y a aussi d'autres facteurs à prendre en compte : le coût des recrutements, le durcissement des marchés, les contrats d'externes revus à la hausse, les investissements dans les projets et les infrastructures, ...

Commission C2N

Disponibilité du Connect et de la téléphonie en agence

La disponibilité reste sous tension. C'est pourquoi on a fait l'exercice de voir s'il était opportun d'élargir les heures d'ouverture des points Info dans les grandes agences.

La direction fait cet exercice au niveau national. Quand la décision sera prise, les agences du C2N et celles du réseau indépendant devront respecter le déploiement. La direction espère pouvoir venir avec un plan d'ici deux semaines.

Le SETCa-BBTK suit ce problème de près et suivra un éventuel déploiement par zone.

Le SETCa-BBTK fait remarquer que la pression et la flexibilité déjà demandée aux conseillers commerciaux sont énormes.

La direction est consciente de cette problématique et réalise qu'il doit y avoir plus de valorisation pour cette fonction et certainement pour la partie Servicing.

Comme attendu, nous sommes informés que le déploiement de l'hybridité au sein de L&I et S&I est postposé. Il n'y a actuellement pas de plus-value à le commencer maintenant. Cela veut dire que le déploiement ne commencera pas avant 2026 au plus tôt. Pour les collaborateurs qui travaillent déjà dans ces fonctions de façon hybride, et ceux du Connect qui exercent cette fonction en travaillant localement, il y aura des conséquences. La direction envisage les éventuelles conséquences avec chaque groupe de collaborateurs concernés et est convaincue que d'éventuelles conséquences négatives seront très limitées.

Le SETCa-BBTK va contacter les collaborateurs concernés et interviendra pour chaque individu en cas de besoin.

Adhérence

Dans une deuxième partie de la commission, une information technique a été donnée sur l'"Adhérence". Des détails ont été communiqués sur le travail de WFM et comment les collaborateurs du Connect doivent enregistrer leur temps et leurs tâches.

Pour les collaborateurs hybrides, le cadre strict du Connect implique une adaptation importante. Toute la flexibilité qu'ils connaissent durant leurs tâches de bureau disparaît. Les congés doivent être demandés longtemps à l'avance. De plus, on doit tenir compte du Connect mais aussi de l'occupation en agence.

Les nombreuses procédures différentes et le planning strict génère chez les collaborateurs du stress et peu de satisfaction pendant les tâches du Connect.

La direction comprend mais précise qu'un planning strict est indispensable pour un « call center ». Aussi bien la direction que les différentes fractions syndicales souhaitent rechercher des solutions / adaptations pour rendre plus attrayant la tâche du Connect.

Le SETCa-BBTK est à l'écoute des idées des collaborateurs concernés afin d'en faire part dans les prochaines commissions.

Fonctions d'Expert en Investissements et d'Expert Private Banking/Private Banking

Une nouvelles sélection va débiter pour les fonctions d'Expert en Investissements et d'Expert Private Banking/Private Banking. Aucun nombre maximum n'a été fixé par zone. Chaque collaborateur qui peut prouver son expertise et qui a les clients peut solliciter pour ces fonctions.

On va suivre le même processus de sélection que l'année passée.

Divers

Okta Verify et Digipass

Le SETCa-BBTK a interpellé la direction sur le remplacement du Digipass au 01/01/2024. Un message a été envoyé aux collaborateurs pour leur faire part de la disparition des Digipass au 01/01/2024 et l'obligation d'activer l'application sur son smartphone d'Okta Verify.

Le SETCa-BBTK a demandé qu'une alternative soit proposée pour tous les collègues qui en feraient la demande.

La direction va analyser la question.

Glossaire

Vous retrouverez la signification de toutes les abréviations utilisées [dans notre glossaire](#).

Pour toute question ou demande d'information complémentaire, vous pouvez envoyer un mail à ce@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 ce@redbel.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

Votre équipe SETCa-BBTK Belfius



PROCHAINE REUNION : VENDREDI 15 décembre 2023
--

👉 Délégués SETCa-BBTK au Conseil d'Entreprise

- **Effectifs** : Ruiz-Garcia Christophe (coordinateur) - Fabre Nancy - Geerts Peter - Six Caty - Peeters Karina - Bruyninckx Micheline – Craps Marc
- **Suppléants** : Fetu Michel - Grollet Christiane - Reekmans Betty - Deylgat Alan - Marteau Benoît – Lecocq Guy – Degeest Christine

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