



Rapport du Conseil d'Entreprise du 19 janvier 2024

Vœux de la direction et des différentes fractions

La direction présente ses vœux aux différentes fractions.

Vœux de Nouvel An du SETCa-BBTK

En ce premier Conseil d'Entreprise de l'année, le SETCa-BBTK présente ses meilleurs vœux à notre président, aux autres membres du comité de direction, aux membres de la direction, aux représentants du personnel ainsi qu'aux membres du personnel et à leur famille. Nous vous souhaitons une excellente année 2024 ainsi qu'une bonne santé.

A l'heure où notre banque met l'accent sur le Love, pour nos clients, la société et nos collègues, il nous semble utile de revenir sur une des composantes fondamentales de ce Love: le respect de l'humain.

Ce respect implique une reconnaissance du fait que tous les collègues ont une personnalité et un point de vue propre, qui leur permet d'émettre des opinions différentes. Ces façons de penser peuvent parfaitement être enrichissantes pour la banque, à condition que les collègues puissent les manifester avec la certitude d'être écouté et sans crainte d'être jugé. Cet état d'esprit consolidera une situation telle que celle décrite dans le Love Award "Be=loved Customers Private & Wealth", dans laquelle les collaborateurs de la banque se sentent bien.

Ce respect de l'humain veut aussi dire respect des différences générationnelles. Chacune des générations présentes dans la banque a ses richesses et peut apporter ou continuer à apporter beaucoup à Belfius. C'est pourquoi chacune doit être traitée avec équité, en évitant de générer une opposition entre les anciens et les nouveaux et en privilégiant une gestion harmonieuse de ce mélange de génération. Ce mix est notre réalité actuelle et la banque le reconnaît par ailleurs dans le Love Award "Be=loved Society".

Le respect de l'humain signifie également qu'il y ait une cohérence dans les approches de l'ensemble de la hiérarchie. Cela a comme corollaire que chaque responsable, à quelque niveau qu'il se trouve et indépendamment de ses origines, intègre la culture Belfius et les valeurs que celle-ci veut développer.

Le respect des collaborateurs se traduit par ailleurs dans la charge et le rythme de travail auxquels on les soumet. Le SETCa-BBTK a déjà dit et répétera encore combien il est important que les projets ménagent le personnel et qu'il y ait une juste adéquation entre les ressources mises en œuvre et les besoins réels.

Le respect envers les collègues se manifeste encore lorsqu'on veille, à la fin de leur carrière, à ne plus les impliquer dans de nouveaux projets, même pointus, mais qu'on leur permet de se consacrer efficacement au transfert de leurs compétences et à la formation de leurs successeurs. Cela va de pair avec une anticipation des recrutements.

Il ne saurait de même y avoir respect de l'humain sans traitement humain des malades de longue durée. Ce n'est pas parce qu'ils ont été temporairement mis sur le bord de la route qu'il faut les y laisser. Au contraire, il faut les accompagner et veiller à ce qu'ils rejoignent ensuite la banque et qu'ils soient suivis de manière harmonieuse.

Cette certitude qu'il faut respecter l'humain est profondément ancrée au SETCa-BBTK, et le SETCa-BBTK sera toujours prêt à épauler toute action de la banque qui poursuivrait cet objectif.

Nous avons apprécié la main tendue par la direction vers les interlocuteurs sociaux dans le cadre de la réflexion concernant la stratégie 2030. Nous sommes bien entendu désireux de participer à cet exercice et de contribuer à notamment y inscrire ce respect qui nous tient à cœur.

Cette année encore, le SETCa-BBTK prendra ses responsabilités pour traiter les sujets et les problèmes de manière autonome, en restant critique et constructif. Le SETCa-BBTK espère à nouveau que le dialogue social et la communication restent quant à eux productifs et respectueux des idées de chaque partie.

Contours de l'e-euro (euro numérique) et posture de la BCE

L'euro digital est une forme numérique de la monnaie unique et est accessible aux personnes physiques et morales. Il est émis par la BCE et la BNB.

L'objectif de la BCE est de rendre la monnaie de la banque centrale disponible sous forme numérique.

Après la phase d'étude, une phase préparatoire (analyses, essais, ...) de 2 ans a débuté le 01/11/2023. L'objectif de cette phase préparatoire est de poursuivre la mise au point et l'expérimentation de cet euro numérique. Ce délai permettra de savoir comment la BCE compte l'implémenter.

De plus amples informations peuvent être consultées [sur InSite](#).

PBR Marketing & Sales Retail – Corporate Office : update de l'organisation

La Direction présente différents changements qui prendront effet le 01/02/2024.

Commission C2N

Disponibilité du Connect et de la téléphonie en agence

En novembre 2023, le nombre de requêtes Chatbot a dépassé le nombre d'appels téléphoniques.

Le SETCa-BBTK a demandé à la direction s'il y avait un risque de perdre sa fonction à court-terme pour les collaborateurs de Belfius Connect.

La direction a répondu que le nombre de collaborateurs serait planifié en support du Chatbot en fonction des besoins pour équilibrer les appels téléphoniques et les requêtes Chatbot.

La direction précise que, pour chaque nouveau produit et/ou projet, le Chatbot est enrichi avec de nouvelles données. Les questions-réponses sont analysées pour améliorer les connaissances du Chatbot. En juin 2024 (release 24.2), le Chatbot migrera vers un nouvel environnement plus convivial pour les collaborateurs du Connect et permettra de travailler en mode asynchrone.

Belfius Connect – Calls pour les fraudes

Le nombre de dossiers de fraudes est en augmentation constante (près de 13% des appels Daily). L'équipe Digital Care (38 collaborateurs) viendra renforcer l'équipe Daily pour prendre les appels fraudes (numéro de téléphone : 02 222 46 00 depuis 01/2023).

Une formation sera donnée à tous les collaborateurs pour qu'ils soient opérationnels en février 2024. L'équipe FCC (Fraud Competence Center) étudie également la piste de l'externalisation des appels fraudes 24/7. Depuis le 01/01/2023, la société Tobania prend déjà les appels fraudes en dehors des heures d'ouverture de Belfius Connect.

Informations et réponses reçues hors CE

Le SETCa-BBTK a demandé à la direction quel était le montant du budget de l'action Love (dans les ascenseurs, l'aménagement des étages, ...).

La direction a répondu qu'il ne lui était pas possible d'en donner une idée précise. Elle renvoie à ce qui est donné chaque année dans l'information annuelle où on donne une vue globale sur le budget publicitaire de l'année écoulée. Ce budget a diminué ces dernières années.

Le SETCa-BBTK a également demandé à la direction s'il était vrai que certains budgets destinés à des formations personnelles seront récupérés par la banque sur les budgets de formation.

La direction a répondu que ce n'est pas vrai et que le budget 2024 de la formation est en hausse.

Glossaire

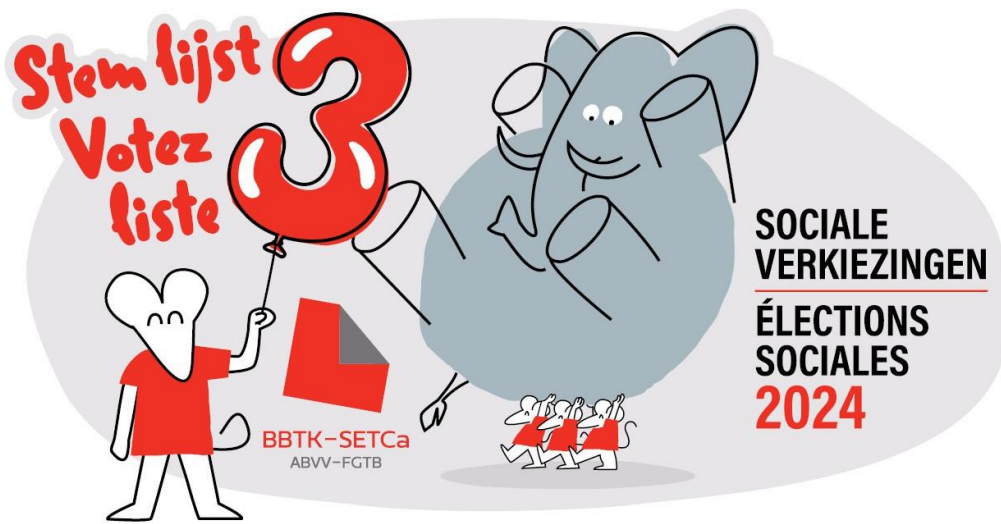
Vous retrouverez la signification de toutes les abréviations utilisées [dans notre glossaire](#).

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.

Votre équipe SETCa-BBTK Belfius



PROCHAINE REUNION : VENDREDI 16 février 2024

👉 **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