

Rapport du Conseil d'Entreprise du 22 décembre 2023

Human Capital Management : plan du personnel 2024

2023 a vu le personnel croître de 3.5 % par rapport à 2022. Cette tendance se poursuivra en 2024 malgré un nombre croissant de collaborateurs qui partiront en pension. L'objectif est d'atteindre les 4950 ETP en 2024, soit une croissance de 3 %.

La banque a trois objectifs principaux :

- Accorder beaucoup d'importance à la mobilité interne en 2024 ;
- Viser un objectif de recrutement de 50 % de membres du personnel ayant moins de 30 ans et de 50 % ayant plus de 30 ans, de manière à allier jeunesse et expérience confirmée ;
- Diminuer le nombre d'externes et les remplacer par des internes.

Elections sociales

La direction parcourt les différentes informations légales relatives aux élections sociales des 15 et 16 mai 2024 qui doivent être communiquées au Conseil d'Entreprise (CE) à ce stade de la procédure.

Les fractions procèdent à la lecture d'une déclaration en front commun :

Chez Belfius, il y a actuellement 5580 collaborateurs. Conformément à la loi sur les élections sociales, cela donne droit à un mandat cadre et 19 mandats à répartir entre les ouvriers, les employés et les jeunes.

En principe, chaque catégorie a au moins 1 mandat mais le front commun syndical, c'est-à-dire l'ensemble du Conseil d'Entreprise, insiste pour obtenir une dérogation de commun accord, ce qui est parfaitement possible.

Le mandat pour les jeunes n'est pas remis en cause mais, pour le mandat « ouvriers », nous constatons qu'il reste actuellement 2 ouvriers. A la date X (la date officielle qui détermine le nombre de mandats), il n'y aura plus qu'une ouvrière. Le mandat lui sera donc attribué. Mais cette ouvrière part à la pension en septembre 2024. Cela signifie que, lors de la mise en place du Conseil d'Entreprise, ce Conseil d'Entreprise n'aura plus la possibilité de remplir les 19 mandats auxquels il a droit.

En tant que direction, vous avez bien souvent dit par le passé accorder beaucoup d'importance au dialogue social. Nous demandons que ces mots se transforment en actes et demandons que nous convenions entre nous d'attribuer les 18 mandats à la catégorie « employés ». De cette manière, le Conseil d'Entreprise pourra être représenté complètement durant toute la législature.

Si pas, la direction lèsera ce Conseil d'Entreprise d'un mandat effectif et nous trouverions dommage de générer des tensions à cause de cela. Après les élections sociales, il y aura un certain nombre de thèmes à aborder ensemble et envenimer les relations avant le début de la nouvelle législature serait contreproductif.

La direction répond qu'elle s'en tiendra à la loi.

Adaptation du règlement de travail des différentes entités de l'UTE (maladie durant les vacances)

La direction porte à la connaissance du CE que le règlement de travail a été modifié pour être conforme aux décisions européennes.

A partir du 01/01/2024, le membre du personnel qui tombe malade durant ses congés légaux (20 jours par an) pourra récupérer ceux-ci plus tard à condition d'avoir fourni un certificat médical indiquant la date de début et de fin de maladie. Une communication suivra sur InSite.

Evolution de l'organisation de Belfius Bank : création d'un département "Transformation/CTRO"

Le SETCa-BBTK remet son avis sur la création d'un nouveau département transversal " Transformation/CTRO " (Chief Transformation Officer)

Lors du Conseil d'entreprise du 17 novembre 2023, la direction a présenté les détails des changements au sein de la direction "Transformation".

Le SETCa-BBTK a bien compris les défis qui sont à relever ainsi que l'importance de faire évoluer l'organisation en mettant l'accent sur ces défis.

Dans la mise au point de la nouvelle structure, il ne suffira pas de tenir compte des attentes du client, il faudra aussi tenir compte de celles des collaborateurs. Ce "Love" des collègues est indissociable de celui du client.

La complexité des enjeux de demain rendra crucial le sens qui sera donné à l'engagement des collègues. Cela implique que les divisions qui composent le nouveau département Transformation/CTRO soient gérées avec un type de management à la fois motivant et encourageant, soutenant et valorisant ses équipes. La cohésion, la collaboration et la solidarité doivent également permettre d'améliorer la performance des organisations. Il ne faut pas oublier que le succès dépend des collaborateurs.

Comme le dit si bien notre CEO, au niveau social, "Belfius n'est pas ING". Le SETCa-BBTK pense que cela doit rester le cas en tous points ! Aller ne fut-ce qu'un pas dans une autre direction serait un pas de trop !

Un management directif ayant l'output et la performance comme seule priorité, avec une gestion négative et destructive de la "sous-performance" au sens large du terme, ne peut mener qu'à un climat de travail suffoquant voire toxique. Il est à proscrire.

En matière de formation, il faut donner les moyens et le temps nécessaires à chaque collaborateur d'être accompagné dans cette transition. Personne ne doit tomber du navire, même s'il n'a pas encore eu la chance de se former.

Le SETCa-BBTK rappelle qu'il est également important de privilégier la qualité plutôt que la quantité. Donner des moyens aux collaborateurs et du sens à leur fonction, tout en ayant une communication claire à leur égard, est et reste primordial. C'est ainsi qu'ils donneront le meilleur d'eux-mêmes.

Le SETCa-BBTK se pose également des questions sur la complexité de la structure qui va être mise en place : n'y aura-t-il pas un frein au transfert correct des informations et problèmes aussi bien de la base vers le haut que dans le sens opposé ? En parallèle, le SETCa-BBTK s'interroge sur les possibilités réelles qui existeront d'affecter des moyens là où les besoins se feront sentir. Le SETCa-BBTK espère concrètement que la nouvelle direction "Transformation/CTRO" aura son mot à dire, tout comme les divisions commerciales, pour obtenir les moyens qui seront nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Le SETCa-BBTK prend bonne note que la création de la nouvelle direction transversale "Transformation/CTRO" sera réalisée principalement par la réallocation de départements et d'équipes entières, tout en maintenant leurs missions et leurs activités et n'aura pas d'impact négatif sur les fonctions et mandats existants en 2023.

Le SETCa-BBTK s'attendait, en raison de la croissance des activités, à ce que des E.T.P. supplémentaires viennent rejoindre les services opérationnels, étant donné le peu de projets IT qui y sont réalisés. Le SETCa-BBTK s'étonne dès lors lorsqu'il entend que l'on parle non pas d'accroissement mais de stabilité du nombre d'E.T.P. Les processus et tâches qui seront automatisés et/ou accompagnés par l'AI ne devront pas conduire à une réduction des effectifs ! L'allocation judicieuse de ressources, qui seules possèdent les connaissances, fait partie de l'équation gagnante ! Le maintien du know-how au sein de la banque, malgré les nombreux départs naturels dans les divisions dans les années qui viennent, n'est sûrement pas à sous-estimer !

En conclusion de tout ce qui précède, le SETCa-BBTK remet un **avis positif conditionnel**, la condition étant que la direction tienne compte des remarques formulées. Le SETCa-BBTK attend tout particulièrement de la direction qu'elle veuille à donner à chaque composante de la nouvelle structure la juste place qui lui revient, qu'elle garantisse également que les moyens nécessaires soient alloués afin de réaliser les buts poursuivis et que le type de management mis en place soit à la fois bienveillant et respectueux des collègues.

Le SETCa-BBTK restera, comme à son habitude, très attentif à l'évolution de la situation et ne manquera pas, le cas échéant, d'intervenir auprès de la direction.

La direction remercie les fractions pour leurs avis, déclare avoir pris bonne note des remarques formulées et dit qu'elle ne manquera de revenir vers le CE en 2024 afin suivre les mandats.

Etat de l'activité PBR

La direction commence par faire un retour sur 2023 :

- Un ensemble de grandes tendances n'a pas pu être estimée correctement (évolution des taux, climat politique, impact du climat politique sur l'opinion publique, ...)
- L'augmentation des taux d'intérêts a été à la fois importante et très rapide, ce qui a influencé le consommateur dans ses relations avec le monde bancaire ;
- Le début des campagnes de certains politiciens a également eu une grande influence sur la manière dont les clients perçoivent les banques et aussi sur la manière dont les médias décrivent les banques. L'opinion publique est de ce fait à l'heure actuelle plutôt négative à l'égard des institutions financières.

Plusieurs éléments seront fondamentaux en 2024 :

- La priorité absolue sera de travailler à augmenter la satisfaction de nos clients. Nous mettrons en œuvre les moyens nécessaires afin d'améliorer encore plus notre disponibilité et notre accessibilité et pour le faire savoir aux clients. Ces deux aspects, disponibilité et accessibilité, sont deux préoccupations importantes de la clientèle. Elles touchent tant les contacts en agence que l'approche digitale ;
- L'interaction digitale entre la banque et les clients a connu un moment historique en novembre, lorsque l'interaction clients / chatbot a pour la première fois dépassé l'interaction client / banque par téléphone. L'évolution des volumes de contacts de ces 2 moyens de communication de 2022 à 2023 montre que les contacts via chatbot ont augmentés de 76 % alors que les contacts téléphoniques n'ont augmentés que de 5 %. Il y a donc clairement une tendance à la hausse de l'utilisation de ce moyen de communication et cela a travers tous les segments de clients ;

- A travers la disponibilité accrue des collaborateurs qui assurent le contact physique avec les clients, l'objectif sera d'avoir un impact positif sur l'opinion publique via une communication efficace ;
- En ce qui concerne le comportement bancaire, on a remarqué que la combinaison du comportement de la clientèle et de la hausse des taux a rendu encore plus nécessaire notre besoin de croissance organique. Si l'accent a été mis par le passé sur l'importance des placements, il en est autrement aujourd'hui et c'est la croissance de tous les produits qui prime, qu'ils soient bilantaires ou hors bilan ;
- Les enquêtes de satisfaction menées auprès de la clientèle ont permis de constater que la plus grande insatisfaction se trouve chez des clients qui ont un grand encours chez nous. Notre nouvelle segmentation devra veiller à leur apporter un certain niveau de service, mieux adapté à leurs attentes ;
- Les équipes de Private et Wealth sont parvenues à faire passer leurs parts de marché de 7 à 15 % et il faut à présent mettre tout en place pour débiter une seconde vague de croissance dans ces segments.
- Le "Digital leadership" de PBR est une autre belle réussite et doit se poursuivre dans les années à venir ;
- Notre modèle de bancassurance sera adapté grâce au lancement de Belfius Direct Assurances, qui se révèle être complémentaire par rapport à l'offre d'assurance faite par le réseau.

Le SETCa-BBTK a bien compris l'importance croissante des échanges avec les clients via les possibilités offertes par le Chatbot et toute l'importance que cela revêt, tant pour la satisfaction du client que pour les conditions de travail et la satisfaction des collaborateurs. Le SETCa-BBTK ne manquera pas d'être très attentif à ces aspects et de se renseigner plus en détail auprès des structures ad hoc.

Commission Emploi, Commission C2N et Information du personnel

Les informations de ces commissions ont été données au Conseil d'entreprise.

Divers

Patrick Devis

Le SETCa-BBTK se joint aux autres fractions pour remercier Patrick Devis pour le climat à la fois respectueux et très productif qu'il a su instaurer au sein du Conseil d'Entreprise.

Okta Verify et Digipass

Lors du CE du 17/11/23, le SETCa-BBTK a déjà interpellé la direction sur le remplacement du Digipass au 01/01/2024. Le SETCa-BBTK a demandé qu'une alternative soit proposée pour tous les collègues qui en feraient la demande.

Formation personnelle

Un certain nombre de personnes nous disent que les 500 € destinés aux personnes de la zone 1 à des fins de formation personnelle (et on parle de 1.000 personnes) seront récupérés par la banque sur les budgets de formation. Est-ce vrai ? Quand et comment cela va-t-il se passer ?

Love action

Budget v/d Love actie : dans les ascenseurs, aménagement des étages, ...

Rénovation des halls d'entrée, des étages, ...

Combien cela coûte-t-il ? D'où viennent les budgets ? Cela se fera-t-il via d'autres économies ?

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 19 janvier 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)