



Rapport du Conseil d'Entreprise du 22 mars 2024

Stratégie de la division Communication

La direction présente les réalisations de la Communication et les activités planifiées pour les mois à venir. L'exposé débute par le passage en revue des différentes campagnes à différentes occasions (résultats, EqualPayDay, Pride, ...) en mettant l'accent sur l'ancrage local et ce, via différents canaux (presse, affichage, app, réseaux sociaux, ...). La présence de Belfius dans les activités de partnership (sponsoring, YEZ!, VivaForLife, ...) est également importante. La communication évolue de campagnes orientées produits vers des campagnes par thèmes, par impact sociétal.

Pour 2024, différents axes ont été identifiés tels que les "Proofs of Love" (mettre en avant le Love pour les clients par les réalisations et les actions prévues), la mise en avant de la marque, la différenciation par rapport aux concurrents, l'exploitation de divers canaux de communication, ... Belfius veut se positionner comme un partenaire avec une plus-value pour les clients business tout en s'assurant que ça correspond au rayonnement que la banque souhaite.

Différents domaines sont détaillés :

- Les relations média et la réputation (se positionner par rapport à des thèmes d'actualité, s'entourer d'experts pour ces thèmes, préparer des plans de communication en cas de crise) ;
- La communication interne (donner la voix aux collaborateurs, soutenir leurs engagements pour les actions de YEZ!, VivaForLife, ...) ;
- La collection d'art ;
- Le streaming de la conférence de presse à l'occasion des résultats ;
- Le PowerOfLove mettant en avant les liens entre le résultat et la stratégie, les talents belges ;
- Les campagnes des Assurances (assurance au kilomètre, assurance pour les animaux domestiques) ;
- La campagne fraude (trois piliers : la prévention, que faire au moment-même, que faire après).

Le SETCa-BBTK demande que, pour la campagne liée à la fraude, tous les partenaires soient mis autour de la table lorsque des nouvelles réalisations se font. Il est possible, via l'app, de gérer facilement ses limites pour les comptes et les cartes, mais ceci ouvre une porte pour les fraudeurs. La direction répond que les services concernés sont toujours partie prenante que ce soit le business (fraude), l'IT ou la communication et que les décisions sont prises ensemble.

A propos de la collection d'art, le SETCa-BBTK souhaite savoir s'il existe un inventaire des œuvres en possession de la banque. Par le passé, certaines œuvres étaient exposées dans les bâtiments. Beaucoup de nouveaux collègues ignorent cette richesse et un tel portail leur permettrait d'en faire la connaissance.

La direction ne prévoit pas de faire un tel inventaire et rappelle que des visites sont régulièrement organisées aussi bien pour les membres du personnel que pour des personnes extérieures. À nouveau exposer des œuvres dans les bâtiments n'est pas prévu étant donné les risques de déprédation possible.

Groupes à risques

Le rapport annuel concernant les groupes à risques est approuvé à l'unanimité.

La convention collective sectorielle stipule que 0,1% de la masse salariale doit être consacré à la formation dans ce que la convention collective définit comme les groupes à risque. C'est environ 350 000 €. Selon le rapport, Belfius dépense environ 850 000 € pour les initiatives de formation des travailleurs des groupes décrits.

De concert avec la direction, les représentants du personnel se demandent si les définitions ne devraient pas être mises à jour. Par exemple, tous les employés de plus de 40 ans sont inclus dans l'un des groupes à risque.

Commission Emploi

Le nombre de postes vacants est encore une fois élevé, à savoir 303 ETP, alors que 50 postes ont été pourvus en février. Fin février, 6 employés prioritaires étaient inscrits au Mobility Center. L'effectif est passé à 4905 ETP. Le mandat complet n'est donc pas encore atteint.

Commission C2N

Une remarque importante de la direction est que la disponibilité doit toujours être améliorée. Après les ouvertures supplémentaires des points infos dans les agences, une nouvelle évaluation sera réalisée en mai sur les SLA's dans le Connect et la téléphonie en agence.

La direction n'exclut pas que, durant la deuxième moitié de l'année, il y ait une proposition pour élargir les périodes d'ouvertures des points infos. Ce serait également le cas pour des agences plus petites.

La direction reste sur son point de vue : durant les mois de juillet et août, les agendas doivent rester ouverts le samedi pour fixer un rendez-vous. Sont essentiellement concernés les spécialistes pour les crédits logement et les assurances.

Toutes les fractions renvoient vers la CCT dans laquelle il est clairement indiqué qu'il n'y a pas d'accès aux agences en juillet et août.

Après un débat houleux, la direction donnera pour instruction de veiller à une disponibilité suffisante pour fixer un rendez-vous en juillet et en août, mais que ce ne sera pas obligatoirement le samedi mais éventuellement via une disponibilité plus tard une soirée par semaine.

Commission Classification de fonctions

35 nouvelles fonctions ont été décrites et 7 fonctions ont été repondérées à un niveau cadre. Au total, il y a maintenant 454 fonctions cadre différentes qui sont décrites (ce qui est légèrement inférieur à l'an dernier).

Point de la situation dans la direction CFSSO

Etant donné la volonté de l'Europe de disposer de tout ou partie des avoirs russes gelés pour aider l'Ukraine et compte tenu du fait que cela fait de l'Europe la cible potentielle des hackers russes, le SETCa-BBTK demande si des dispositions particulières ont été prises pour contrer cette cyber menace.

La direction répond que ce risque ne fait qu'augmenter. Le cyber test initié par l'ECB qui vient d'être effectué, montre que Belfius est bien protégé. La banque a appris des choses sur les points à renforcer et elle est et reste très vigilante. Les ressources nécessaires sont allouées pour les équipes, les systèmes, les plans B, les backups, etc. La sécurisation des Clouds par exemple, qui est déjà très importante, est encore plus renforcée. La banque fait des efforts continus pour augmenter ses niveaux de protection. L'ECB a évoqué lors du dernier Conseil d'Administration les points d'attention pour le secteur bancaire et Belfius et les cyber attaques ont été cités.

La direction donne ensuite ses premières impressions sur le Q1 de 2024. Selon elle, l'évolution commerciale est bonne.

Le niveau en Asset Management et dépôts est correct. Il y a actuellement une très grande concurrence dans les crédits (les taux sont dans une spirale à la baisse). En général, la dynamique commerciale est positive.

Pas mal de crédits sont en revanche menacés, pas seulement des crédits octroyés à des PME mais aussi des crédits accordés à de grosses sociétés.

L'augmentation du coût de l'énergie se fait sentir dans certains secteurs et cela peut avoir un impact sur le remboursement des crédits.

L'inflation est encore haute (à son niveau le plus élevé en Europe en février), ce qui augmente les coûts de la banque (et des entreprises en général en Belgique) par le mécanisme de l'indexation des salaires et menace la compétitivité. L'indexation soutient la consommation, mais met la pression sur les entreprises.

En matière de télétravail, la direction CFSO trouve que pour elle l'objectif doit être de télétravailler 50 % et d'être présent à 50 % sur site. Elle reconnaît bien entendu les accords existants ainsi que les feedbacks positifs de ses managers sur la situation existante, mais en l'absence de mesures scientifiques provenant d'études sur l'impact du télétravail, elle trouve que 50/50 est un bon rapport. La direction rapporte les plaintes de certains managers d'autres divisions qui constatent un manque de connexion entre les collègues par rapport à la culture d'entreprise, la diminution d'échanges informels. Certains nouveaux collègues se sont retrouvés seuls à leur étage.

En ce qui concerne le Home Based, le SETCa-BBTK fait remarquer que des accords ont déjà été pris entre managers et collaborateurs et que ces accords, même s'ils n'impliquaient pas deux jours par semaine sur site, ont mené à des situations satisfaisantes pour toutes les parties.

Le SETCa-BBTK informe la direction que les communications actuelles de la hiérarchie sont mal perçues par certains collègues. Ceux-ci ont la sensation d'être pénalisés alors qu'ils se conforment au texte de la CCT et aux accords pris avec leur hiérarchie.

Le SETCa-BBTK demande pourquoi la direction n'a pas plutôt cherché à communiquer uniquement avec les collègues qui ne respectent pas les dispositions prévues.

La direction répond que cela sera le cas la prochaine fois. Elle reconnaît aussi que certaines circonstances individuelles peuvent mener à des exceptions.

Le SETCa-BBTK rappelle les investissements aussi prévus dans les domaines "Bricks", "Bites" et "Behaviour" suite à l'entrée en vigueur du Home Based, investissements qui n'ont pas nécessairement été concrétisés.

Le SETCa-BBTK cite entre autres le manque de bureaux sur certains plateaux certains jours, le manque de chaises de bureau, le nombre important de chaises abimées, le manque de stabilité des systèmes informatiques dans la RT, les interruptions constantes que connaissent les utilisateurs (ce qui est malheureusement le cas à domicile aussi), le manque de partage des "best practices" en matière d'accord au sein des équipes, etc. Pour certains collègues, le bruit sur les plateaux nuit à la concentration. Le SETCa-BBTK regrette aussi que certaines activités comme le Quizz BYC, la vente d'objets pour JEZ!, les after work parties soient d'office organisés les mardis et jeudis. Ceci n'incite pas les collègues à opter pour d'autres jours de présence à Bruxelles que ceux qui sont déjà très populaires.

La direction informe avoir demandé à la division Building Management de fournir des chiffres sur les taux d'occupation. Elle annonce également l'ouverture prochaine d'étages d'overflow où les équipes qui travaillent en Dual Office pourront s'installer lorsque tout le monde est présent à Bruxelles et d'un espace quiet zone.

Réponses reçues hors Conseil à des questions posées par écrit

Le SETCa-BBTK a reçu des réponses écrites à ses questions techniques ou ses demandes précises concernant le rapport annuel sur les groupes à risques et la situation du personnel.

Dans le rapport annuel concernant les "Groupes de risques", il est indiqué que "9400 personnes en réorientation à travers une restructuration ont suivi des E-learning". Cela concerne-t-il tous les E-learning obligatoires tels que phishing, Willems and co, blanchiment d'argent, ...? Comment ces chiffres sont-ils obtenus ?

La direction répond qu'il s'agit de 9400 inscriptions individuelles pour l'offre complète d'E-learning dans "Mon développement". Cette offre comprend donc tous les cours obligatoires, mais aussi tous les E-learning non obligatoires, les webinaires enregistrés, l'offre de formation continue via e-learning.

Le statut de l'E-learning est "attended" (terminé). L'état "In progress" (E-learning commencé mais pas encore terminé) n'est pas repris.

Dans les données relatives au personnel, il y a 6 personnes qui ont démissionné. Ces personnes étaient toutes nées entre 1971 et 1998, dont 3 des années 90 et presque tous des diplômés de Master. Quelles étaient les raisons de leur démission?

La direction répond qu'elle ne connaît les raisons que si les parties concernées en font clairement état. Ce n'est pas toujours le cas. Dans quatre cas sur six, la principale motivation était clairement une meilleure opportunité (contenu de l'emploi, plus près de chez soi). Pour 1 personne, il y avait plus d'opportunités de développement dans le domaine spécialisé dans lequel cette personne voulait continuer.

Dans l'ensemble, il est logique que les jeunes collègues quittent davantage l'entreprise, cela a toujours été le cas. Les chiffres de départ sont conformes à ce que la banque constate à long terme ...

Glossaire

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

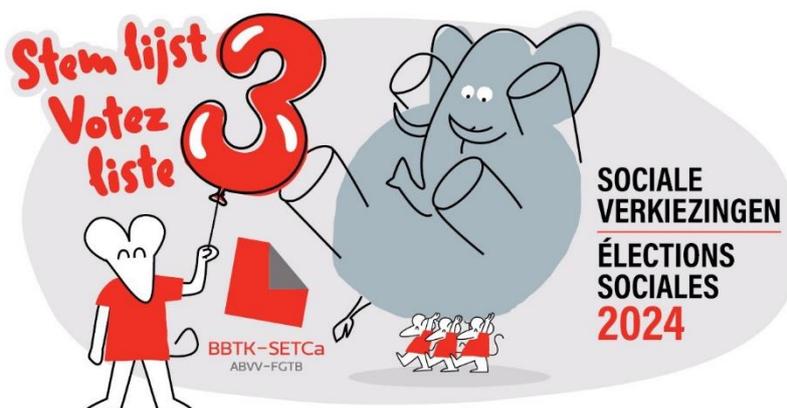
Pour toute question ou demande d'information complémentaire, vous pouvez envoyer un mail à ce@redbel.be ou vous adresser directement à l'un de [nos délégués](#).

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 26 avril 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