



Rapport du Conseil d'Entreprise du 20 septembre 2024

👁 En un coup d'œil

Panne de courant BT

Batopin

Avis sur l'optimisation 2025 du footprint C2N

Commission C2N

🕒 Prochaine réunion

Vous pouvez...

Vos délégués SETCa- BBTK au Conseil d'Entreprise

Panne de courant BT

Même si le sujet sera abordé lors du prochain CPPT, la direction désire tout de même mettre le CE au courant de la situation.

Contexte

Les pannes de courant se sont produites les mardi 17 (1 heure) et mercredi 18 (15 min.). Il y a eu un impact sur les installations "no-break" (salle des marchés, portes coupe-feux, ascenseurs, contrôles d'entrée). Tout ce qui n'était pas "no-break" a continué à fonctionner.

Actions prises

- Activation de la cellule de Crisis Management (Non Financial Risk, fournisseurs, Communication, HR, etc.) et réunions fréquents pour suivre l'évolution de la situation.
- Priorités
 - Safety (tests des ascenseurs et des sirènes d'alerte)
 - Security
 - Business Continuity
- Mise en place d'une solution temporaire dès que les causes probables ont été identifiées. Ces causes semblent être les bonnes car plus rien ne s'est produit depuis lors.
- Les travaux aux BT2 et BT30 ont été interrompus par prudence.

Prochaines étapes

- Monitoring
- Réévaluation la semaine prochaine.
- Implémentation d'une solution définitive.

La direction remercie le team pour sa gestion de la crise.

Batopin

Contexte

Batopin est un projet commun de remplacement des ATM des agences Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC par des ATM en site propre.

Objectif: 2510 ATM's répartis sur 970 sites. Ce nombre peut encore être revu à la hausse, notamment en fonction des demandes des pouvoirs publics.

Coopération avec Batopin

Les problèmes suivants sont en train d'être résolus:

- Disponibilité des ATM
- Traitement des plaintes
- Offre de coupures plus petites (5 et 10 euros)
- Raccourcir le temps de transaction
- Recherche d'endroits supplémentaires pour l'implantation des ATM

Des fonctionnalités supplémentaires, telles que la mise à jour de l'eID et le PIN setting, sont ou seront disponibles.

Impact Cash & Provisioning (C&P)

La date initiale de fin de déploiement était fixée par Batopin à fin 2024, ce qui n'est plus réalisable. Cette date a été repoussée à 2025 / début 2026. Cela entraîne une révision du planning de retrait des ATM's dans les agences Belfius, de même qu'une révision de la suppression progressive de l'équipe Cash & Provisioning, qui sera adaptée au rythme actuel du déploiement de Batopin. 60 % des ATM devraient avoir été enlevés des agences pour fin 2025 et le reste disparaîtra dans l'année qui suit.

La direction présente le plan d'action interne mis au point dans le cadre du bien-être de l'équipe Cash & Provisioning. Ce plan prévoit une redistribution des tâches, une réduction de l'équipe via les départs en pension ainsi qu'une optimisation des activités visant à diminuer la charge de travail générale.

Avis sur l'optimisation 2025 du footprint C2N

Avis du SETCa-BBTK concernant les modifications du footprint de C2N en 2025: agence Barrière

En ce qui concerne la **reprise de la SComm Belfius Barrière au sein de C2N**, le SETCa-BBTK y voit de nombreux points positifs même s'il est évident que la SComm gardera en tout ou en grande partie les clients les mieux segmentés.

D'une part, les activités qui paraissent assez soutenues permettront de réaliser les objectifs tant en Daily qu'en assurances.

D'autre part, le quartier, qui semble retrouver un attrait immobilier, pourra certainement amener des opportunités en crédits-logement, des opportunités de cross-selling et aussi attirer une nouvelle clientèle mieux segmentée.

Le SETCa-BBTK aimerait recevoir de plus amples informations en commission C2N sur la manière dont la zone compte faire fonctionner l'agence afin de s'assurer de l'adéquation optimale des effectifs compte tenu des promesses d'accessibilité et du fonctionnement hybride.

N'oublions pas qu'un autre point de vente (Aremberg) verra le jour et qu'il faudra aussi veiller à ce bon fonctionnement.

Pour le volet social, le SETCa-BBTK note que la reprise d'activité sera effectuée par le transfert de 5,9 ETP en application de la CCT 32 bis.

En conclusion, le SETCa-BBTK remet un **avis positif** pour ce dossier de reprise.

Pour tout futur dossier où une reprise d'activité de Scomm est accompagnée d'un transfert de personnel, le SETCa-BBTK demande qu'il y ait une communication "type" claire qui soit préparée et transmise au personnel concerné.

Cette communication devrait au minimum reprendre des explications sur les processus d'information, de consultation et de concertation qui sont suivis au sein de la banque ainsi que les étapes ultérieures, le tout sans entrer dans les détails.

Cela permettrait au personnel impliqué dans le processus d'avoir une meilleure compréhension du dossier et éviterait de susciter chez lui un sentiment d'isolement voire d'abandon.

De manière générale, le SETCa-BBTK n'est pas convaincu de la distribution égale des réaffectations prévues, surtout en ce qui concerne la perte des clients Private & Wealth pour le réseau salarié.

Avis du SETCa-BBTK concernant les changements de l'empreinte C2N en 2025: agence de Essen

Nous avons pris note du **transfert prévu de l'agence d'Essen au CommV voisin**.

Géographiquement, nous pouvons considérer qu'il s'agit d'une décision logique. La distance par rapport aux autres agences de la zone nord d'Anvers est grande et pas toujours pratique pour les déplacements des spécialistes. L'agence est entourée de plusieurs agences indépendantes.

Par contre, le transfert représente une perte importante en termes d'investissements et d'assurances pour la zone Anvers Nord. Il s'agit principalement des meilleurs segments de clientèle et, élément très important, de 28 contrats privés qui doivent être transférés. Ce sont des clients qui auraient pu générer un bon rendement pour la Zone Anvers Nord dans le futur.

C'est le personnel de l'agence et sa bonne gestion qui ont permis les belles réussites connues par le point de vente, et ce malgré une occupation régulière limitée.

Nous trouvons donc très regrettable et irrespectueux qu'il n'y ait pas eu de consultation avec le personnel, surtout compte tenu du départ prévu des employés.

Le SETCa-BBTK veillera à ce que l'affectation des collaborateurs soit respectée et à ce qu'ils ne soient pas utilisés comme une "équipe volante" pour accueillir les clients dans les plages d'ouverture des autres agences. On pourrait aussi évoquer les longs temps de déplacement qui ne sont pas favorables au bien-être des employés.

Malgré la signature d'un accord de confidentialité au sein de l'agence jusqu'au CE d'août, le manque d'uniformité dans le traitement des informations entre les deux réseaux a encore causé des fuites d'information, ce qui a mis le personnel mal à l'aise.

Le SETCa-BBTK se demande si les mêmes règles sont appliquées dans les 2 réseaux ?

Sur la base de ce qui précède, le SETCa-BBTK remet un **avis positif conditionnel**. Nous attirons principalement l'attention sur le bien-être des employés concernés et pensons également à une communication claire et/ou à des accords clairs en matière, entre autres, de timing.

Le SETCa-BBTK note également que dans le tableau global des réaffectations, ce sont principalement les Savers qui sont transférés au réseau et qu'il s'agit surtout des segments supérieurs et de beaucoup de membres privés qui sont transférés au réseau indépendant.

Là aussi, le SETCa-BBTK se demande si les mêmes règles sont appliquées pour les deux réseaux ?

Avis du SETCa-BBTK concerne les changements de l'empreinte C2N en 2025 : agence d'Aalst Mijlbeek

Le SETCa-BBTK a également pris note de la **réaffectation et de la fermeture prévue du bureau d'Aalst Mijlbeek**.

Compte tenu de sa situation géographique, cette décision semble compréhensible.

L'impact est plutôt faible pour les collaborateurs concernés, compte tenu des retraites prévues et de l'intégration de l'Expert Investing à Lede.

Le SETCa-BBTK aimerait revenir sur le même commentaire que dans l'avis concernant l'agence d'Essen. Ici aussi, il y a une importante décroissance pour la zone Ninove Opwijk dans les meilleurs segments, 25 clients Private et 3 clients Wealth.

À long terme, la zone perdra de ce fait des revenus certains.

Le SETCa-BBTK donne un **avis positif** étant donné le faible impact sur les employés.

Commission C2N

Lors de la Commission C2N de fin août, les points suivants ont été abordés :

- Disponibilité : stable. On note des améliorations aussi bien pour le téléphone que le chatbot
- Footprint 2025 : voir le point spécifique dans ce rapport
- Bonus salarial : les objectifs proratés sur la moitié de l'année sont atteints.



Prochaine réunion

Vendredi 18 octobre 2024

Vous pouvez...

- Nous poser des questions  Via mail : ce@redbel.be ou  Via l'un de nos délégués
- Consulter notre site <https://www.redbel.be> pour retrouver des publications précédentes, le glossaire
- Vous affilier  envoyez un mail à ce@redbel.be
- Forwarder nos publications à vos collègues intéressés

Vos délégués SETCa- BBTK au Conseil d'Entreprise

Effectifs : Christophe Ruiz-Garcia (coordinateur) – Sinda Muys - Michel Fetu - Peter Geerts - Caty Six - Karina Peeters - Betty Reekmans - Joëlle Van Gulck

Suppléants : Anneke Janssens – Davy Van Delsen – Mickaël de Andrade - Christiane Grollet – Micheline Bruyninckx – Christine Degeest – Benoît Marteau



Syndicat *des employés, techniciens et cadres*
Bond *van bedienden, technici en kaderleden*

E.R. : Jean-Michel Cappoen – SETCa-BBTK