

Compte-rendu du CPPT du 19 décembre 2024

Résultats de l'enquête sur la restauration (catering)

La Direction présente les résultats de l'enquête concernant le nouveau catering à laquelle plus de 2471 collègues (Belfius Tower) ont participé. La satisfaction globale est de 81%.

Différents points forts sont ressortis : le choix, la qualité et la fraîcheur de l'offre ainsi que l'aménagement et l'ambiance que l'on y retrouve. Différents points restent à améliorer : les prix au bar à salades, une offre peu variée et un manque de places assises.

La Direction envisage différentes adaptations :

- Implémenter une offre de catering au sein des sièges régionaux qui ne l'ont pas encore ;
- Pouvoir commander des repas à emporter, que ce soit pour les collaborateurs Belfius chez eux, en agence ou dans les sièges.

Le SETCa-BBTK souligne que les plats proposés au RT4 (today's menu) sont parfois peu variés ou présentent des portions insuffisantes.

Le SETCa-BBTK a également informé la Direction qu'il a reçu des remarques concernant le repas de Noël. A 12h35, il n'y avait déjà plus de plat de viande, bien que chacun ait dû réserver son plat. Quant au saumon, il a été servi avec un gratin dauphinois au lieu d'une purée de poireaux. Il n'y avait plus de vin blanc, ...

Le SETCa-BBTK a également reçu un nombre considérable de réactions concernant le prix excessif de ce repas. Le SETCa-BBTK suggère que ce menu soit proposé à l'avenir au même prix que le today's menu.

Plan d'action suite à l'analyse des risques sur le bien-être psychosocial chez Procurement

A la suite de plaintes émanant de collaborateurs de Procurement (service achats), le SETCa-BBTK a demandé de réaliser une analyse de risques au mois d'août 2024. La Direction en a présenté les résultats ainsi que son plan d'actions.

Les collaborateurs concernés ont eu un entretien avec le Conseiller en Prévention pour les Aspects Psychosociaux (CPAP) durant le mois d'octobre. L'enquête porte sur les comportements indésirables et 5 domaines de travail :

- Organisation du travail ;
- Contenu du travail ;
- Relations de travail interpersonnelles ;
- Conditions de travail ;
- Conditions de vie au travail.

Globalement, l'analyse a confirmé un mal-être psychosocial et une faible intention des collaborateurs de rester dans leur fonction. Les raisons concernent aussi bien l'organisation du travail (manque de transparence au niveau de la communication, ...) que le contenu du travail (charge de travail élevée, ...) et les conditions de vie au travail (améliorer la convivialité).

Le plan d'action portera sur différents points :

- Communication : amélioration des réunions d'équipes, ...
- Bien-être et interactions dans l'équipe : réalisation d'un baromètre d'engagement interne à Procurement pour déceler les points d'attention à améliorer, aborder l'importance du bien-être au travail, ...
- Charge de travail : engagement d'externes temporaires, continuer à se concentrer sur l'amélioration des processus, ...
- ...

Le SETCa-BBTK suivra de près l'implémentation de ce plan d'actions et ses résultats sur le terrain. Si un collaborateur ne constate pas d'amélioration, nous l'invitons à prendre contact avec l'un de [nos délégués](#).

Résultats baromètre d'engagement 2024

La Direction présente les premiers résultats du baromètre d'engagement 2024.

Le taux de participation est en hausse (75,9 %) de 3,8 % par rapport à 2023 (72,1 %) pour Belfius Banque. Quant au score d'engagement, il reste élevé.

Globalement, les scores restent stables. Cependant, la satisfaction et la qualité des produits/services diminuent de manière significative, de même que le Love index. L'analyse des commentaires libres permettra d'en comprendre les raisons et d'affiner des plans d'actions.



Vous trouverez un aperçu des premiers résultats [en cliquant ici](#).

Des plans d'action par département débuteront durant le premier trimestre 2025.

Le SETCa-BBTK invite les collaborateurs qui ne constateront pas d'amélioration sur le terrain malgré un plan d'actions mis en place, à contacter l'un de [nos délégués](#) afin que nous puissions réagir.

Varia

Rénovation des coffee corners de la BT

Tous les coffee corners de la BT vont faire peau neuve. Vous trouverez le planning des travaux [en cliquant sur ce lien](#).

TechCare Corner

Chacun d'entre nous possède un smartphone ou un laptop. Si vous souhaitez en prendre soin, Belfius a créé un lieu où il est possible de les nettoyer. Vous trouverez plus d'informations en cliquant [sur ce lien](#).

Contacts utiles

En cas de problème, **le collaborateur doit contacter** ces numéros car chaque appel fait l'objet d'un suivi via un numéro de ticket. Le cas échéant, le SETCa-BBTK pourra intervenir pour trouver une solution sur base de ces appels.

02 2225555	Interventions d' urgence (BT) : problème médical, personne bloquée dans un ascenseur, début d'incendie, fuite de gaz, ... Les téléphones rouges de chaque étage de la BT sont en contact direct avec la Sécurité Adresse pour l' ambulance : rue André Bertulot 1 à 1210 Bruxelles
02 2224000	Hello HR : certificats, attestations, questions spécifiques, Covid-19, ...
02 2225000	Facility Services Helpdesk : problèmes techniques (toilettes bouchées, airco, néons), matériel manquant (bidon de gel vide, machine à café vide, ...), ...
02 2228000	Problème IT (helpdesk) : mot de passe, matériel, programmes, ...

Pour rappel, depuis juillet 2021, il existe un « tool » pour signaler un incident ou demander une intervention : [Facility Service Desk Portal](#).

Si vous sentez que vous perdez pied, que vous ne pouvez plus maîtriser votre stress ou pour tout autre problème, vous pouvez demander une entrevue en toute confidentialité avec une personne de confiance du **réseau d'aide**

psychosociale ou prendre contact gratuitement et en toute confiance (même anonyme) avec le service externe **EAP** en téléphonant au 0800/848.42.

Agences du réseau salarié et Sièges Régionaux

- **Agences** : Aide psychosociale et Helpdesk Immo
Outre le **réseau d'aide psychosociale** ou l'**EAP**, les agents du réseau salarié ont des interlocuteurs privilégiés chargés de soutenir leurs collègues et de répercuter les problèmes éventuels, [les Ambassadeurs bien-être](#).
Au niveau Immo, les agents peuvent signaler tout problème en utilisant [ce lien](#).
- **Sièges Régionaux** : Helpdesk Immo
Au niveau Immo, les collaborateurs des sièges régionaux peuvent signaler tout problème en utilisant [ce lien](#).

Toutes les abréviations utilisées se retrouvent [dans notre glossaire](#)

Pour toute question ou demande d'information complémentaire, vous pouvez envoyer un mail à cppt@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 BBTK-SETCA@belfius.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

Prochaine réunion : jeudi 30 janvier 2025

Délégués SETCa-BBTK au CPPT

- *Effectifs* : Peter Geerts (coordinateur) - Nancy Fabre - Dominique Deltour - Youssef Bahjaoui - Christophe Ruiz-Garcia - Liliane De Lantsheer – Grégory Piret
- *Suppléants* : Benoît Nauts - Isabelle Paepen - Nadia Verbanck – Dieter Milleville – Julie Deglas – Dany De Man - Sylvie Nedved



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