

Rapport du Conseil d'Entreprise du 20 décembre 2024

👁 En un coup d'œil

Nomination du prochain commissaire pour le groupe Belfius

Nomination de KPMG pour le rapport de revue limitée sur le reporting CSRD

CVAIP² - Update

AI Lab – Update

Evolution du mandat de personnel 2024-2025

Belfius Auto Lease – application de la législation sur l'emploi des langues

Avis concernant le plan de Pension D-Old auprès de l'assureur Ethias

Diagnostic de mobilité

Connect2Net :

Varia

Glossaire



Prochaine réunion

Vous pouvez ...

Vos délégués SETCa - BBTK au Conseil d'Entreprise

Nomination du prochain commissaire pour le groupe Belfius

Contexte

Un nouveau réviseur doit être désigné en 2026 pour un mandat de 3 ans. Un RFP a déjà été rédigé en 2024 et c'est Deloitte qui a été choisie. La transition sera plus facile car ils ont déjà été réviseurs avant 2020 et nous connaissons bien.

L'approbation du Conseil d'Entreprise est demandée pour janvier 2025.

Nomination de KPMG pour le rapport de revue limitée sur le reporting CSRD

Contexte

Ce sera la première fois en 2025 que ce rapport devra être publié sur les chiffres 2024. Le choix s'est porté sur KPMG car il s'agit du prolongement de son mandat normal d'audit financier et cette société est déjà active dans la banque.

Ce mandat sera valable pour 2024 et 2025, en 2026 ce sera rédigé par le nouveau réviseur.

L'approbation du Conseil d'Entreprise est demandée pour janvier 2025.

CVAIP² - Update

Contexte

La direction présente un état de la situation suite de la présentation de mi-septembre.

CVAIP² a été lancé pour répondre à 4 grandes tendances futures : l'évolution de nos coûts, la satisfaction de nos clients, l'importance de l'AI et de la technologie, la transition liée à la vague de pension et la captation des connaissances et compétences de même que la révision du nombre de collaborateurs.

L'objectif de CVAIP² est de générer de la valeur pour le client et de réduire le ratio "Cost/Income" (coûts/revenu) en travaillant sur deux axes :

- Efficience des coûts et du modèle dans lequel on travaille ;
- Axe de génération de valeur et d'innovation pour le client.

Un ensemble de KPI permettront de monitorer les progrès de l'action : score de satisfaction client, taux de rétention des clients, intensité de coût de la livraison des services, temps de réponse E2E et taux STP.

L'aspect "AI, People & Processes" est central dans le programme et nécessitera des investissements dans différents domaines :

- AI/Technologie pour rester à la pointe de l'innovation numérique en améliorant les outils à notre disposition ;
- Right skills & mindset afin d'anticiper la vague de départs à la retraite en se concentrant sur les bonnes compétences, les talents et les mentalités ;
- Transformation des processus et de l'organisation pour casser les silos, travailler de manière transversale et unir les forces.

Avec la fin de la phase pilote de CVAIP², la banque est prête pour la prochaine étape c'est-à-dire l'implémentation en 2025 et la préparation post-2025 avec la définition de la stratégie 2030.

La direction dresse un bref tableau des réalisations 2024 : lancement du programme CVAIP² et création d'une dynamique au sein de l'organisation, premiers pas vers l'obtention de résultats rapides au travers de projets pilotes, établissement des bases pour la transformation Tech & AI ainsi que l'initiation de la transformation de la workforce dans la gestion des effectifs et des talents.

D'ici fin 2025, le programme CVAIP² veut atteindre 6 objectifs :

- Réaliser le budget 2025 et mettre en place un comité de pilotage de contrôle des coûts ;
- Mener à bien les projets CVAIP² IF 2025 (5 projets phares) ;
- Equiper et coacher les collaborateurs de Belfius pour utiliser l'AI dans leur quotidien ;
- Définir le Service Delivery model 2030 pour les middle et back-offices ;
- Mettre en place des AI/Data/Digital labs ;
- Accompagner la transformation RH des collaborateurs de Belfius pour répondre au mieux aux problématiques futures en ligne avec sa stratégie 2030.

Le programme CVAIP² sera organisé en différents workstreams pour 2025 :

- Cost Monitoring ;
- Pilotes et Projets de Transformation :
 - Personal Assistant = le Meilleur Chatbot gen (AI) à l'échelle mondiale
 - Contact Centers = Contact center unifié et future proof
 - Relationship Manager = assistant (Gen) AI pour les chargés de relation
 - BDI & Claims = approche (Gen) AI centrée sur le client pour BDI et Claims
 - Augmented Processes = repenser et améliorer les principaux processus et applications métiers
- Collaborateurs de Belfius formés et équipés d'outils AI et équipes technologiques alimentées par l'IA ;
- Service Delivery 2030 (Prochaine vague CVAIP²) ;
- Workforce Transformation.

AI Lab – Update

Contexte

La banque a décidé de lancer un AI Lab qui servira de point de contact unique pour toutes les initiatives IA afin d'assurer une livraison rapide. L'AI Lab analysera et déploiera l'intelligence artificielle (générative) dans les processus internes et clients, et les transformera en offres commercialisables.

Dans un premier temps, l'organisation sera composée d'équipes mixtes dédiées CTRO, CTO et PBR. La création de l'AI Lab ne conduira à aucune suppression de postes ni à des modifications des fonctions actuelles. L'AI Lab est une entité fonctionnelle et neutre vis-à-vis des mandats du personnel, garantissant qu'aucun employé ne sera transféré depuis d'autres départements. Il a pour objectif de favoriser le focus et

l'adoption de meilleures pratiques, sans apporter de modifications aux processus établis. La collaboration entre l'AI Lab et Mistral AI favorisera les échanges de connaissances, le partage d'expertise et renforcera les capacités des membres de l'AI Lab.

Quelques-uns des défis qui se présentent actuellement sont :

- Absence de bande passante garantie en raison de ressources partagées ;
- Absence de focus ou de responsabilité dédiée des Business Users aux initiatives IA (à l'exception de la fraude et conformité) ;
- Attraction et la rétention sous-optimales des talents (en raison de la multiplicité des équipes).

L'AI Lab sera mis en place avec une équipe dédiée de plus de 50 experts en IA, axé sur l'exploration et la mise en œuvre de l'IA (générative) en Belgique et au-delà et sera :

- Un centre d'incubation et de développement pour les produits de Machine Learning et d'IA générative ;
- Un centre d'augmentation et de formation des employés, tirant parti de partenariats stratégiques ;
- Un centre avec une présence locale et internationale.

Les grands piliers du développement seront :

- Le Personal Assistant propulsé par Mistral AI ;
- L'Augmented Relationship Manager, c'est-à-dire le copilote du banquier ;
- BDI / Claims et une approche centrée sur le client pour l'assurance (Direct) et les réclamations ;
- Augmented Process et l'amélioration des processus basée sur l'IA.

Les processus existants demeurent inchangés et certains de ces processus seront même renforcés, tels que la gestion des risques et la priorisation des projets.

Réactions du SETCa-BBTK

Nous demandons si le CRM actuel sera à même de supporter l'Augmented Relationship Management ou si la direction que veut suivre la banque pourrait impliquer un changement d'outil CRM.

Nous désirons également savoir s'il est imaginable d'impliquer beaucoup plus l'AI dans la gestion des flows du CRM, de la détection des leads à la conclusion des contrats.

Nous posons aussi la question de savoir s'il est prévu de tester les solutions AI dans une espèce d'Utility Lab avant de la mettre à disposition des utilisateurs.

La direction répond que le concept de module est prépondérant dans la démarche adoptée. Le module concerné sera donc utilisable dans le CRM. Une réflexion sera également menée sur la nécessité d'utiliser à chaque fois des modules existants ou de créer nous-même les modules nécessaires.

Un trajet a également été prévu dans l'AI Lab, au niveau du Corporate Office, afin d'éduquer à utiliser l'AI. La partie testing est également très importante et a été prévue dans le projet.

Evolution du mandat de personnel 2024-2025

Contexte

Les effectifs de la banque ont globalement crû de 4 % en 2024, passant de 4810 ETP fin 2023 à 5000 ETP fin 2024.

En 2025, la banque prévoit une évolution de +1,5% des effectifs, pour arriver à 5075 ETP en fin d'année.

5 principes qui seront appliqués en 2025 :

- Recrutement de profils jeunes avec une attention sur le "mindset" ;
- Attraction de compétences externes nécessaires, lorsque celles-ci ne sont pas disponibles ou ne peuvent pas être développées en interne ;
- Formation continue et développement des compétences des collaborateurs ;
- Actions de rétention permettant de garder les talents en interne ;
- Accompagnement des employés (1 à 2%) qui sont difficilement employables dans le Belfius du futur, selon le processus convenu (CAO Mobility Center).

Réactions du SETCa-BBTK

Nous demandons s'il est vrai que tous les engagements sont mis "on hold" actuellement dans la banque (et filiales) et que les décisions, tant pour les engagements que pour les mutations tomberont fin décembre ou début janvier.

Nous demandons ce qu'il en est pour les filiales, où la croissance des activités est aussi conséquente et pour lesquelles nous entendons qu'il n'y a pas de recrutement prévu.

Nous insistons également sur l'importance d'anticiper certains recrutements, afin de ne pas compromettre la phase de transmission de connaissance entre nouveaux collègues qui tarderaient à arriver et anciens collègues dont la date de départ approche.

La direction répond qu'il y a effectivement eu un exercice concernant les budgets de personnel, exercice visant à examiner si les places ouvertes étaient nécessaires, voire encore indispensables pour les plus anciennes. L'exercice a aussi porté sur la nécessité de recruter en externe versus la possibilité de disposer des compétences en interne.

Les places vacantes seront ouvertes en fonction de l'urgence qu'il y a à y pourvoir.

En ce qui concerne les filiales, la direction précise que le même type d'exercice est en cours et que, de manière générale, ces exercices permettent de tenir compte des raisons du recrutement, la cause "départ en pension" étant une des causes qui permet l'ouverture de la place vacante.

Belfius Auto Lease – application de la législation sur l'emploi des langues

Contexte

Comme prévu, un ensemble de documents sera traduit en français à destination des collaborateurs francophones. Le Conseil d'Entreprise marque son accord à l'unanimité.

Avis concernant le plan de Pension D-Old auprès de l'assureur Ethias

Contexte

La direction a présenté un ensemble de modifications techniques au plan pour les collègues qui ont plusieurs contrats d'emploi. Le SETCa-BBTK donne un avis positif et demande à la direction de confirmer que les doubles contrats soient bien limités aux membres du Comité de Direction ou à des situations bien spécifiques.

La direction assure le SETCa-BBTK de sa volonté de limiter ces situations tant que faire se peut, voir même de les éviter.

Diagnostic de mobilité

Contexte

Le diagnostic de mobilité a été établi par la direction et a été discuté en détail au sein de la commission Mobilité. Le SETCa-BBTK donne un avis positif.

Connect2Net :

Contexte

Le point mensuel sur l'état de la téléphonie et l'accessibilité des agences et de Connect est abordé.

L'accessibilité continue de s'améliorer, le nombre d'appels continue de diminuer.

La poursuite de l'ouverture des PI commence à avoir un effet positif sur le nombre d'appels téléphoniques.

La direction explique brièvement comment les journées de début se dérouleront à l'AC et dans les agences.

Le système des années précédentes a été conservé. Il y aura toujours quelqu'un de la direction pour expliquer les ambitions et la stratégie, le MAT lui-même détermine l'évolution de la réunion de démarrage

Une brève mise à jour du plan de personnel pour 2024 suivra. Le mandat pour 2025 n'est pas encore complètement finalisé et sera expliqué à la commission C2N de janvier 2025

Le SETCa-BBTK a posé des questions sur la planification dans le WFM pour les employés de C2N pour suivre les apprentissages, mais aussi sur les convictions mensuelles pour les employés de S et I.

Nos commentaires ont été clairement entendus et à l'avenir, une meilleure planification sera suivie pour les apprentissages suivants.

Les conditions de la prime salariale KN et Connect pour 2025 sont proposées. Il n'y a pas d'ajustement majeur par rapport à 2024, donc le SETCa-BBTK peut les approuver.

La direction présente brièvement les ambitions et les revenus produits pour 2025, qui seront expliqués plus en détail par zone, y compris pendant les jours de démarrage.

Le SETCa-BBTK a quelques commentaires sur l'action "rectifications compte à terme 3.8%". Les employés d'agences et les employés du Connect S&I ont dû contacter les clients pour les informer que leur compte à terme a été annulé vu la non-diffusion du règlement de cette transaction.

La direction prend note de nos commentaires. Ce sujet sera également discuté lors du Conseil d'Entreprise du 20/12/2024.

Varia

Lors de l'action "bon d'Etat" de septembre 2023, les clients avaient l'opportunité de souscrire un placement à 3,8 % s'ils apportaient de l'argent frais en contrepartie. Les membres du réseau doivent maintenant contacter un certain nombre de clients, qui ont souscrit à ce taux mais sans apporter d'argent frais, pour leur annoncer qu'ils ne respectent pas les conditions demandées et qu'ils doivent choisir un autre type de placement.

Le SETCa-BBTK s'étonne du délai qui existe entre l'action (09/2024) et la réaction (12/2024) et voudrait savoir pourquoi il a fallu 3 mois pour réagir. En rappelant les clients, la banque leur propose-t-elle d'autres produits à des taux comparables à ceux d'il y a 3 mois ?

La direction rappelle le contexte de la prise de décision. Aucun système informatique n'était disponible pour soutenir l'action. Le règlement de l'action était très clair et la banque a toujours dit qu'elle allait examiner les cas individuellement. Juridiquement, nous pouvons le faire et on regardera au cas par cas. Il y avait dans certains cas une mauvaise volonté évidente de certains clients. Nous n'offrirons en tout cas pas des taux comparables à ceux en vigueur au moment de l'action.

Glossaire

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

Prochaine réunion

Vendredi 17 janvier 2025

Vous pouvez ...

- Nous poser des questions  Via mail à ce@redbel.be ou  Via l'[un de nos délégués](#)
- Consulter notre site www.redbel.be pour retrouver des publications précédentes
- Vous affilier  Via 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

