

Compte-rendu du CPPT du 25 septembre 2025

Enquête Pulse

La Direction nous a présenté les résultats de l'enquête Pulse (baromètre annuel) qui s'est déroulée du 17/06/2025 au 01/07/2025 auprès de toutes les entités de Belfius (banque, assurances, filiales).

Le taux de participation a augmenté par rapport à 2024 mais les résultats divergent suivant les entités. Globalement, on se sent plus mal chez C2N.

Les principaux critères qui ressortent sont les suivants :

- Mal-être
La cause principale du mal-être réside dans la pression au travail (charge de travail et stress), suivie du manque de soutien et de reconnaissance.
- Meetings
1 collaborateur sur 4 estime que les réunions auxquelles il participe ne sont pas efficaces.
- Mails
1 collaborateur sur 3 estime ne pas pouvoir traiter ses mails à temps.
- Concentration
4 collaborateurs sur 10 estiment ne pas avoir assez de temps pour travailler de façon concentrée. Il est donc important de réserver pour soi du temps dans son agenda pour se concentrer.
- Feedback
Les collaborateurs qui reçoivent du feedback de leur hiérarchie sont plus satisfaits que les autres.

Pour rappel, différentes actions avaient été implémentées en 2024 (plans d'actions élaborés dans chaque département concerné par de moins bons résultats, ...). Le plan d'action 2025 nous sera présenté lors d'un prochain CPPT.

Le SETCa-BBTK déplore que le dernier plan d'action n'a pas atteint ses objectifs et restera attentif aux nouvelles mesures proposées. Le SETCa-BBTK insiste pour que la Direction s'attaque aux vrais problèmes (charge de travail, stress, ...) rencontrés par les collaborateurs quelle que soit l'entité (sièges, agences, filiales et assurances).

Construisons la culture Belfius

Pour renforcer le modèle « Dare, Care, Make it Happen », Belfius va implémenter des initiatives culturelles qui contribueront à un comportement de changement durable. La culture du feedback sera le moteur essentiel de cette évolution.

De plus amples informations paraîtront sur InSite prochainement.

Varia

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](#).

Parution d'un article sur InSite concernant le Télétravail

Le SETCa-BBTK réagit par rapport à une [publication sur InSite concernant le télétravail](#).

« Le SETCa-BBTK souhaite adapter le texte sur InSite ou en discuter lors du CPPT. Nous nous référons au schéma qui a été présenté lors du CPPT de mai 2025. La communication sur InSite a été publiée le 12/08/2025.

Dans cette publication, il est mentionné que l'accord du N+1 doit être obtenu pour une période de télétravail jusqu'à 3 semaines pour des raisons sociales avec certificat médical.

Lorsqu'un certificat médical est nécessaire, le SETCa-BBTK ne comprend pas pourquoi l'accord du N+1 est requis.

Un collègue n'est pas nécessairement prêt à discuter de "raisons sociales" avec son N+1 pour obtenir un accord.

Lorsqu'un médecin traitant détermine qu'un employé a besoin de travailler à domicile pendant quelques semaines, cela devrait suffire. Il est tout à fait normal que le collègue informe son responsable du télétravail exceptionnel (justifié médicalement par un certificat). Une discussion avec quelqu'un du service psychosocial semble plus appropriée dans ce cas."

La Direction prend bonne note de la remarque et va adapter le texte.

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 16 octobre 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 Cappaen (SETCa-BBTK)