



# Communiqué de presse conjoint

Bruxelles, 3 juillet 2020 – 11.00 heures

## **KBC parvient à un accord sur une nouvelle CCT Emploi.**

**KBC a conclu un accord avec ACV-Puls et BBTK sur une nouvelle CCT Emploi jusqu'à la fin 2021.**

**Les négociations sur une nouvelle CCT Emploi au sein de KBC<sup>1</sup> ont eu lieu ces dernières semaines car la prolongation temporaire de la convention collective de travail qui a expiré à la fin de l'année dernière a expiré le 30 juin. Un accord a été conclu avec ACV-Puls et BBTK.**

Cela souligne le choix de KBC d'aborder de manière progressive l'impact de la numérisation et de l'exercice d'efficacité sur l'emploi, KBC donnant la priorité au redéploiement et à la reconversion des employés. Cette CCT est un instrument important dans le contexte social actuel, tant en termes de sécurité de l'emploi pour les salariés qu'en termes de mesures d'accompagnement dans le domaine du redéploiement, de la reconversion et de la fin de carrière.

BBTK rejoint également la CCT précédemment uniquement souscrite par ACV-Puls sur la flexibilité du temps. KBC et les deux partenaires sociaux signataires s'engagent à faire une évaluation de cette convention collective dans un avenir proche et à réfléchir ensemble à l'organisation du travail de l'avenir, entre autres sur la base des expériences du passé et de la crise du coronavirus. Ils ont également pris un engagement de principe d'entamer des discussions sur les modalités d'une expérience d'ouverture du dimanche dans KBC Live dès que cela deviendra pratiquement possible dans les limites légales.

Ainsi, ACV-Puls et BBTK indiquent que, tout comme KBC, ils veulent relever les défis de l'avenir avec un esprit ouvert et un état d'esprit axé sur les solutions.

### ***Pour plus d'informations veuillez contacter***

*Viviane Huybrecht, directrice Communication Corporate – porte-parole KBC Groupe – 0475301161*

*Dirk De Backere, représentant syndical ACV-Puls - 0475668604*

*Peter Wallez, représentant syndical BBTK - 0478251903*

---

<sup>1</sup> Les entités de KBC concernées sont KBC Groupe, KBC Bank, KBC Assurances, KBC Asset Management, KBC Autolease et KBC Credit Investments. La CBC - en tant qu'entité juridique distincte - mène sa propre politique de RH en consultation avec ses partenaires sociaux.

## Ce qui a précédé.

L'année dernière, KBC a déjà proposé aux partenaires sociaux de mettre en place **un essai limité à titre expérimental pour l'ouverture du dimanche**, dans laquelle **un nombre limité de salariés** (seulement quelques dizaines) **de KBC Live** servent également les clients le dimanche. L'essai à titre expérimental se déroulerait pendant la durée de la CCT Emploi, **sur une base entièrement volontaire** pour les employés et avec une **compensation supplémentaire**. Ensuite, cet essai limité pourrait être évalué avec les représentants des salariés en vue de sa poursuite ou non.

Lors de négociations précédentes, certaines organisations de salariés avaient exprimé leur volonté de principe de parler d'une telle flexibilité élargie. Pour KBC, il s'agit d'une étape logique qui contribue à améliorer encore l'accessibilité pour les clients et donc aussi à la croissance et à la stabilité de l'entreprise dans le contexte de l'évolution sociale.

Au cours des négociations, l'un des groupes de salariés (ACLVB) s'est opposé en principe à un tel accord global, dans lequel serait également inclus, outre des dispositions relatives, entre autres, à la sécurité de l'emploi et à la fin de la carrière, cet essai limité de fonctionnement plus souple dans KBC Live. L'introduction de la flexibilité étendue (travailler le dimanche et les jours fériés) nécessitant légalement un accord de toutes les organisations de travailleurs, et une organisation de travailleurs ayant refusé d'entamer des discussions sur ce sujet pour des raisons de principe, les négociations ont été suspendues en septembre 2019. L'offre faite par KBC à toutes les organisations de salariés restait valable pour la poursuite des négociations sur un accord global.

En janvier 2020, à la demande de l'ACV-Puls, KBC a temporairement prolongé jusqu'au 30 juin 2020 la convention collective de travail qui expirait fin 2019, jusqu'après les élections sociales prévues en mai. Fin janvier, KBC a proposé de relancer les négociations sur une nouvelle CCT Emploi et en même temps la discussion d'un cadre de modalités pour un essai à titre expérimental d'ouverture du dimanche au sein de KBC Live. Toutefois, ACLVB ne souhaitait pas mener de négociations, car KBC s'efforçait toujours de parvenir à un accord global sur l'emploi et la flexibilité.

Les élections sociales ayant été reportées et la convention collective de travail expirant fin juin, les partenaires sociaux ont récemment demandé de relancer les discussions sur l'emploi.

À la mi-juin, les négociations sur une nouvelle analyse coûts-avantages ont été relancées et ont abouti maintenant dans un accord avec ACV-Puls et BBTk.

## **Pourquoi cet essai ?**

Les consommateurs en général, et donc les clients de KBC, attendent aujourd'hui de l'agilité et de l'accessibilité. Ils attendent des entreprises et des organisations un processus impeccable et convivial, ainsi que des décisions et des services instantanés. Depuis 2012, KBC a graduellement et profondément changé l'entreprise, la structure organisationnelle, son réseau de distribution et sa façon de travailler, en ligne avec l'évolution du comportement de ses clients. Avec les heures d'ouverture prolongées de KBC Live (08h-22h en semaine et 08h-17h le samedi), KBC y répond. Cependant, KBC constate que **les attentes** de ses clients, en partie sous la pression d'autres acteurs du e-commerce et de la fintech, sont **encore en évolution**. L'essai à titre expérimental proposée s'inscrit dans la stratégie selon laquelle le modèle de distribution évolue vers une combinaison optimale de service humain et numérique.

En raison de la numérisation croissante des clients de KBC et de leurs besoins immédiats, KBC constate que le comportement et les attentes des clients changent. Ces derniers sont influencés par leurs expériences dans le secteur bancaire et d'autres secteurs. Outre une offre personnalisée, adaptée à l'utilisateur et un excellent service, des acteurs tels que Bol.com, Amazon, etc. assurent également une intégration parfaite des différents canaux et services. Ce changement implique que le client souhaite également une approche transparente et instantanée via les canaux à distance de KBC.

Le client va de plus en plus souvent initier son interaction via les canaux numériques de KBC et peut aussi avoir besoin d'un moment de contact humain avec KBC pendant son "parcours client". Par conséquent, ce

ne sont plus les heures de bureau qui déterminent le moment de l'interaction, mais plutôt le client qui choisit le moment de l'interaction. Comme KBC constate que les clients sont également actifs le dimanche via les canaux numériques de KBC, KBC veut mettre en place un essai limité à titre expérimental pour offrir des contacts humains via KBC Live ces jours-là également.

#### **Quelles sont les modalités de base de l'essai proposé ?**

- Les collaborateurs participent sur une base volontaire. Personne ne peut être obligé. Il devrait être facile d'entrer et de sortir de l'essai.
- Une compensation supplémentaire (en temps et/ou en argent) est prévue.
- En ligne avec à la stratégie et suite au besoin "instantané" du client le dimanche, l'essai se limite à un accès facile par téléphone et par 'chat'. Des rendez-vous bancaires le dimanche ne sont pas prévus.
- Cet essai à titre expérimental se déroule uniquement dans le cadre de KBC Live (national), et non dans les agences physiques.
- Ouverture entre 9h et 17h (comme le samedi dans KBC Live).
- Le client obtient des solutions instantanées à ses questions pour toutes les expertises connues aujourd'hui au sein de KBC Live, à savoir : Bancassurance numérique, Assurances, Habitation, Solutions Entreprises et Placements pour Particuliers.

---

#### **KBC Groupe SA**

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles

Viviane Huybrecht

Directeur Communication Corporate/

Porte-parole

Tél. 02 429 85 45

#### Service presse

Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens

Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer

Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail : [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com)

Suivez-nous sur

[www.twitter.com/kbc\\_group](http://www.twitter.com/kbc_group)

Restez au courant de nos [solutions innovantes](#)

---