



Communiqué de presse

Bruxelles, 30 Juin 2021 (8h30 CEST)

KBC étend la joignabilité pour les clients en expérimentant le travail dominical chez KBC Live, sur base du télétravail volontaire.

KBC a signé une convention collective avec ACV Puls sur une expérience temporaire du travail du dimanche chez KBC Live, exclusivement sur base du télétravail volontaire.

L'expérience débutera en janvier 2022, se tiendra sur 8 mois en Flandre et à Bruxelles et sera suivie d'une évaluation avec ACV Puls sur la base des commentaires des employés et des clients. KBC a l'intention de poursuivre ce service si l'évaluation est positive.

Avec KBC Live (téléphone, chat), KBC veut offrir à ses clients les mêmes solutions instantanées à leurs questions le dimanche de 9 à 17 heures que celles déjà proposées via KBC Live à d'autres moments (8 à 22 heures en semaine et 9 à 17 heures le samedi) et ce, dans tous les domaines d'expertise: bancassurance, assurance, logement, solutions entrepreneuriales et gestion de fortune pour particuliers.

Les clients attendent une large accessibilité

KBC a remarqué que les attentes des clients en matière d'accessibilité évoluent constamment, en fonction de leur expérience du commerce électronique et d'autres secteurs de la vente au détail.

KBC constate depuis longtemps que les clients sont également actifs le dimanche via les canaux numériques de KBC (site web, Facebook, Messenger, Twitter, WhatsApp). La Covid-19 a donné une impulsion supplémentaire à cette évolution du comportement des clients. Le client initie de plus en plus son interaction via les canaux numériques de KBC, mais il peut également avoir besoin d'un moment de contact humain avec KBC durant son 'parcours client' (customer journey). Cela signifie que ce ne sont plus les heures de bureau (ouverture des agences) qui déterminent le moment de l'interaction, mais plutôt le client qui le choisit.

Pendant l'année du coronavirus, il est apparu que grâce au télétravail, les services aux clients de KBC Live pouvaient également être parfaitement organisés. KBC souhaite bâtir sur cette expérience.

KBC s'attend à ce qu'avec le développement de l'assistant numérique personnel Kate et son service 24/7, le besoin de disponibilité humaine 'à distance' 7j/7 augmente encore plus afin de pouvoir répondre aux questions des clients liées aux suggestions proactives de Kate. C'est pourquoi KBC veut offrir à ses clients les mêmes solutions instantanées à leurs questions via KBC Live (téléphone, chat, e-mail, Touch, réseaux sociaux) le dimanche de 9 à 17 heures que celles déjà proposées via KBC Live à d'autres moments (8 à 22 heures en semaine et 9 à 17 heures le samedi) dans tous les domaines d'expertise : bancassurance, assurance, logement, solutions entrepreneuriales et gestion de fortune pour les particuliers.

Au cours des dernières semaines et des derniers mois, KBC a donné aux partenaires sociaux toutes les chances de parvenir à un accord sur cette question avec les trois organisations de travailleurs. KBC a proposé de mener une expérience sur l'ouverture de KBC Live les dimanches et jours fériés. Cette expérience est limitée dans le temps, basée sur la participation volontaire absolue des employés, avec une compensation

très généreuse pour les participants possible tant en temps qu'en argent, avant une évaluation finale avec les organisations des employés. Dans le même temps, KBC a pris de bonnes mesures d'encadrement dans de nombreux domaines.

Cependant, KBC a dû constater que 2 organisations de travailleurs n'étaient pas prêtes à accepter les propositions de KBC.

KBC signe une convention collective avec ACV Puls sur une expérience temporaire du travail du dimanche chez KBC Live, exclusivement sur base du télétravail volontaire

C'est pourquoi, en concertation avec ACV Puls, KBC a emprunté une voie alternative dans le cadre des possibilités légales disponibles, telles que vérifiées auprès des services gouvernementaux compétents. KBC a signé une convention collective avec ACV Puls sur une expérience temporaire du travail du dimanche chez KBC Live, uniquement sur base du télétravail volontaire. Toutes les concessions faites lors des discussions avec les 3 organisations de travailleurs ont été maintenues.

La compensation supplémentaire pour le travail le dimanche et les jours fériés sera de 100% et pourra être obtenue au choix en temps ou en argent. L'employé aura ainsi la flexibilité de choisir entre plus de salaire ou plus de temps libre.

Les employés seront interrogés au préalable pour savoir s'ils sont prêts à télétravailler le dimanche sur une base volontaire et, le cas échéant, à quelle fréquence ils souhaitent le faire. Si les volontaires s'avèrent trop peu nombreux pour assurer le service nécessaire à nos clients le dimanche, l'expérience n'aura pas lieu de cette manière.

L'expérience sera soigneusement préparée. KBC informera et interrogera largement à l'avance le personnel concerné.

L'expérience débutera en janvier 2022, se tiendra sur 8 mois en Flandre et à Bruxelles et sera suivie d'une évaluation avec ACV Puls sur la base des commentaires des employés et des clients (CBC en Wallonie a son propre dialogue social).

KBC a l'intention de poursuivre ce service si l'évaluation est positive.

L'emploi est ainsi maintenu en Belgique. Une alternative aurait en effet consisté à confier le travail du dimanche à un hub (succursale) de KBC Live dans le sud des Pays-Bas, où KBC dispose déjà d'une succursale pour ses clients entreprises.

Pour ACV Puls:

Dirk De Backere, porte-parole fraction ACV PULS, Secrétaire conseil d'entreprise, M 0475 66 86 04

Pour KBC Groupe :

Viviane Huybrecht, Directeur Communication Corporate/porte-parole, Tél. 02.429.85.45

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
Tél. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com
Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
Restez au courant de nos [solutions innovantes](#)