

« L'accès à une connaissance spécialisée et l'esprit libre pour le travail commercial, grâce à Attentia. »

Kathleen De Batselier, Administrateur, CVBA Belfius Zottegem-Gent Zuid



## La CVBA Belfius Zottegem-Gent Zuid sous-traite toute sa gestion des RH

Suite aux acquisitions et à la croissance, l'agence avait besoin non seulement de sous-traiter l'administration des salaires mais aussi d'un soutien RH plus spécialisé. Finalement, la SCRL a confié l'entièreté de sa gestion du personnel à Attentia. Il s'agissait là d'une opportunité de structurer les complexes matières salariales. Du temps est ainsi libéré en interne pour du travail bancaire et d'assurance plus stratégique et commercial.

Récemment, la direction de la CVBA a décidé avec Kathleen De Batselier, Administrateur, CVBA Belfius Zottegem-Gent Zuid, de faire appel aux services d'Attentia, non seulement pour l'administration des salaires mais aussi pour la sous-traitance de l'ensemble des tâches de secrétariat social, prévention et protection, et caisse d'allocations familiales.

La CVBA est une franchise de Belfius Banque & Assurances qui fonctionne de manière autonome. Suite aux fusions de 2009 et 2016, cette agence s'est développée pour devenir une organisation de quelque 45 collaborateurs. L'agence entend combiner les avantages de la structure horizontale d'une PME à l'encadrement professionnel d'une grande banque. C'est la raison pour laquelle elle fait volontiers appel à un partenaire externe, et pas seulement pour l'administration des salaires.

### Point de contact personnel pour les questions liées aux RH

« Les collaborateurs peuvent à présent adresser toutes leurs questions directement à notre partenaire RH. Attentia fait preuve de réactivité et traite les questions des collaborateurs via un service de ticketing, pour lequel nous avons conclu des accords SLA en fonction de la priorité. Le système permet également l'établissement de rapports clairs du nombre et du type des questions reçues chaque mois. Nous analysons les pics et réfléchissons à la manière de les anticiper à l'avenir.

La direction reçoit également un feed-back suffisant, de telle sorte que nous gardons, en tant que donneur d'ordre, le contrôle de la situation. Nous jugeons cette approche efficace. Nous nous

#### DÉFIS

- Libérer l'administrateur des tâches administratives
- Accéder à une connaissance spécialisée afin d'affiner la politique de rémunération sur le plan structurel
- Maintenir la motivation de tous les collaborateurs

#### SOLUTION

- L'ensemble du package de services sous-traités et une seule personne de contact pour l'administration des salaires, lien avec le portail self-service RH, la caisse d'allocations familiales, la prévention et la protection et le conseil relatif à la rémunération et aux catégories de fonctions

#### RÉSULTAT

- Suivi rapide et professionnel des questions RH des collaborateurs
- Transparence de la politique de congés et de rémunération
- Moins de tâches opérationnelles et administratives pour Belfius
- Une efficacité renforcée et plus de temps pour les tâches clés et le succès commercial

trouvons à la source de la connaissance et il n'y a pas de maillons intermédiaires superflus. La combinaison de contact personnel et d'assistance professionnelle avec un conseil spécialisé constitue un sérieux atout pour notre agence. »

### Un partenaire spécialisé qui met les points sur les « i »

Ce partenariat offre l'opportunité de structurer davantage les diverses conditions de travail. Cela était nécessaire depuis la fusion des trois sociétés. « La gestionnaire de clientèle a organisé dans chaque bureau des journées de réflexion sur le thème de l'attribution des jours de congé. Elle a aussi rédigé une politique à l'attention des collaborateurs. Nous améliorons ainsi la communication et la transparence vis-à-vis de notre personnel.

Pour les questions des collaborateurs, nous pouvons nous appuyer sur un partenaire qui met les points sur les « i ». Attentia nous procure également un conseil spécialisé sur les avantages extralégaux et les coûts propres à l'employeur. Par ailleurs, nous nous réunirons bientôt pour aborder les bonus salariaux, qui doivent être ambitieux et praticables pour maintenir la motivation des collaborateurs. »

### Le travail administratif fait place au travail commercial

Kathleen De Batselier compare pour nous : « Auparavant, je croulais sous la paperasse. Qui plus est, il m'était difficile d'assurer le suivi de toutes les questions des collaborateurs. Aujourd'hui, j'ai la satisfaction de les savoir assistés plus rapidement par un

spécialiste. Attentia assure également le suivi administratif. Nous disposons ainsi d'une plus grande marge pour nos tâches clés.

Je peux à présent consacrer la moitié de mon temps au travail commercial. Je suis la responsable finale pour l'agence de Zottegem, mais aussi pour la branche assurances. En parallèle, je suis également en charge du contrôle interne. »

### De la réactivité grâce à Attentia

« Nous avons opté pour Attentia parce qu'ils ont pu nous offrir l'approche la plus complète. Le démarrage est un trajet défini très précisément mais parfaitement sous contrôle. Des tests de calcul ont été réalisés pour les fiches de paie, de sorte que la transition se déroule sans la moindre anicroche. En outre, avec des spécialistes ICT, Attentia assure rapidement le lien ICT avec le siège, afin de permettre une exécution automatisée de ce rapportage. En cas de modifications dans la commission paritaire et dans la législation, nous pouvons anticiper rapidement : les modifications sont introduites immédiatement dans le système. Nous faisons également confiance aux experts d'Attentia pour les matières salariales complexes. »

La gestionnaire clientèle travaille en étroite collaboration avec l'administrateur. Des concertations sont régulièrement organisées. « Des consultations sont également organisées pour les collaborateurs lorsque les questions sont nombreuses. Attentia prévoit alors une demi-heure par collaborateur. Il s'agit d'un mélange idéal entre contact personnel et télétravail efficace », conclut une Kathleen De Batselier ravie.

« La combinaison de contact personnel et d'assistance professionnelle avec un conseil spécialisé constitue un sérieux atout pour notre agence »

**Kathleen De Batselier, Administrateur, CVBA Belfius Zottegem-Gent Zuid**

#### À propos de la CVBA Belfius Zottegem-Zuidrand Gent



Nous offrons, dans un environnement de PME, les services bancaires et d'assurances de Belfius dans la région comprise entre Gand et Brakel (agences de Zottegem, Merelbeke, Gavere, Bottelare, De Pinte, Zwijnaarde, Sint-Maria-Oudenhove et Oosterzele). Nous déclinons la philosophie de Belfius Banque Belgique selon une approche orientée vers la clientèle et à ancrage local.

info@attentia.be  
www.attentia.be

attentia