



Journées d'études sur les Centres d'appel



Info générale (1)



- Belgacom:
 - 14.007 employés en date du 31 décembre 2013
 - 5.784 statutaires
 - 8.223 contractuels
 - Donc 1.932 dans une carrière sales (ventes + les opérateurs dans les call centres)



Info générale (2)



- Moyenne d'âge : 44,43
- Moyenne d'ancienneté: 18,71
- Ancienneté moyenne des femmes dans une carrière sales : 16
- Ancienneté moyenne des hommes dans une carrière sales : 20

Attention: vendeurs magasins inclus

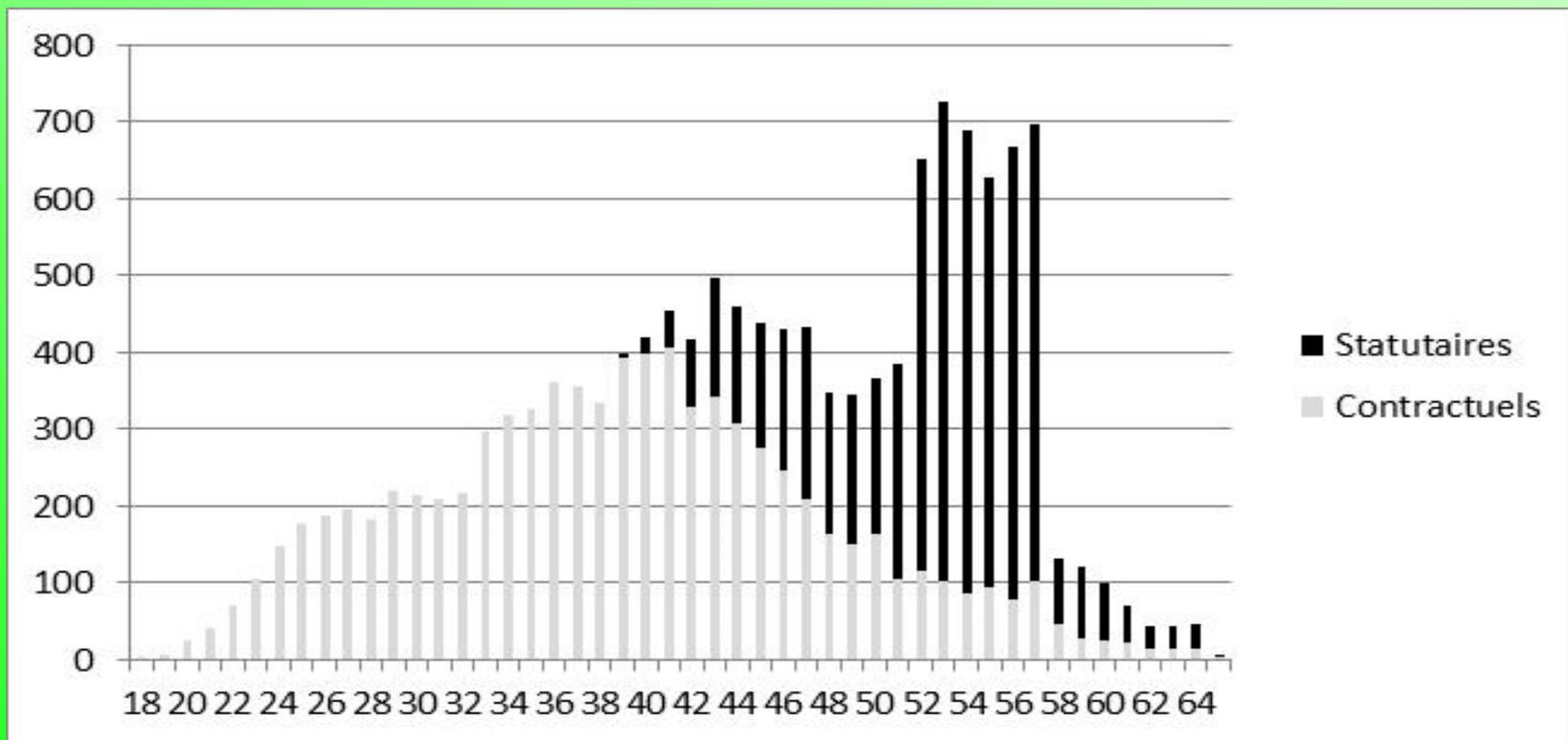
Quelques faits de l'information économique et financière (1)



Niveau	Hommes	Femmes	Statutaires	Contractuels	Franco-phones	Néerlandophones	Total
1	2.921	1.047	973	2.995	1.571	2.397	3.968
2B	1.812	761	1.328	1.245	1.110	1.463	2.573
2A	2.114	1.126	1.709	1.531	1.512	1.728	3.240
3	1.614	324	1.357	581	968	970	1.938
4	246	110	159	197	178	178	356
S(ales)	974	958	258	1.674	1.003	929	1.932
Total	9.681	4.326	5.784	8.223	6.342	7.665	14.007
%	69,12	30,88	41,29	58,71	45,28	54,72	100

Quelques faits de l'information économique et financière (2)

- **Pyramide d'âge**





Horaires & outsourcing



- Entre 8h00 et 18h30
- Outsourcing:
 - IPG
 - Mifratel
 - B-Connect
 - Target Power
 - Téléperformance
 - Village Reine Fabiola
 - EBOS
 - ...



Salaires



- Pour chaque bande de fonction une échelle salariale de référence est déterminée. Elle indique la rémunération annuelle de référence d'application pour la bande de fonction.

Bande de fonctions	Échelle de référence (index actuel = 1,6084) (EUR)
M1 / V1	63.481,04 - 136.484,24
M2 / V2	46.924,99 - 100.888,73
M3 / V3	35.111,11 - 75.488,89
V4	30.609,08 - 65.809,49
V5	27.274,23 - 58.639,59
V6	25.807,53 - 55.486,31



Enquête de satisfaction



“Speak Up”



	Category/Item	CCA 2013	F	M
		1.211	773	438
	Engagement	75%	76%	74%
	<u>I have a clear understanding of how my performance is evaluated</u>	<u>72%</u>	<u>75%</u>	<u>68%</u>
	My job gives me a feeling of accomplishment	58%	61%	54%
	Culture	71%	71%	70%
	I feel comfortable speaking up when I disagree with a decision	83%	82%	84%
	I feel free to discuss any matters with my direct supervisor	80%	80%	81%



Significantly Above the Left Column

Significantly Below the Left Column

	Category/Item	CCA 2013	F	M
		1.211	773	438
	My direct supervisor acts consistently with our Values	80%	79%	82%
	<u>I have the tools and resources to do my job well</u>	<u>55%</u>	<u>58%</u>	<u>50%</u>
	<u>My colleagues get things done at the first opportunity</u>	<u>78%</u>	<u>82%</u>	<u>71%</u>
	<u>My direct supervisor encourages an environment where individual differences are valued</u>	<u>70%</u>	<u>71%</u>	<u>69%</u>



	Category/Item	CCA 2013	F	M
		1.211	773	438
	<u>An attitude of customer focus is common throughout My Company</u>	<u>65%</u>	<u>69%</u>	<u>59%</u>
	<u>My Company adapts quickly to changes in the competitive environment</u>	<u>67%</u>	<u>70%</u>	<u>62%</u>
	<u>At My Company we anticipate changes taking place in the business environment</u>	<u>66%</u>	<u>68%</u>	<u>63%</u>
	<u>My colleagues adapt easily to new ways of doing things</u>	<u>63%</u>	<u>66%</u>	<u>56%</u>
	<u>The people I work with cooperate and share information to get the job done</u>	<u>78%</u>	<u>81%</u>	<u>74%</u>



Merci de votre attention !