



Günther Blauwens,
Thierry Moers & Filip Peers,
Secrétaires nationaux
CGSP-ACOD

GESTION B-PT. QUO VADIS ?

Gestion B-PT. Quo vadis ?

En 2019, le document «Mesures spécifiques pour le personnel d'accompagnement» a été approuvé en commission paritaire nationale. Dans ce texte, nous pouvons lire : « *Le management veille de manière proactive à ce que les besoins en personnel soient comblés de manière adéquate et continue en fonction du plan de transport* ».



La direction n'a pas fait son travail à ce propos. Les cadres ont beau être plus ou moins remplis, les chiffres ne sont pas corrects et ils ne correspondent pas de façon satisfaisante aux réalités de terrain : agents absents pendant une longue période, départs non-prévus (démissions), temps partiels, BNX...

Nous constatons les mêmes problèmes pour le personnel de gare et de sécurité.

La CGSP-ACOD est intervenue auprès de B-PT suite à l'augmentation de l'absentéisme (pour l'accompagnement de train) et aux résultats de l'enquête de bien-être «We are SNCB». **La principale conclusion de cette enquête est que le personnel - pas seulement les accompagnateurs de train - se sent effectivement très engagé dans l'esprit de «We are SNCB» (fierté professionnelle et engagement envers l'entreprise en tant que service public) mais qu'il a également peu confiance en la direction.** Nous avons prédit que l'enquête allait révéler ceci.

Nos propositions pour transformer ce sentiment négatif en énergie positive n'ont malheureusement pas toujours été appréciées par la direction. C'est comme si les arguments ne comptaient plus et que seuls les cris populistes étaient entendus - o tempora, o mores.

Par ailleurs, nous avons à nouveau parlé des conséquences de la centralisation poussée de la régulation, de la communication, des tableaux de service et des permanences. Comme la jonction Nord-Midi, les points de contact centralisés sont des goulots d'étranglement. Alors que les gens sur le terrain ont besoin d'un soutien suffisant, de préférence rapide et en temps réel. Ceci est entre parenthèses, le core business de notre entreprise.

C'est pourquoi, les services de réserve (planton) sont également importants, non seulement pour remplacer les collègues malades mais aussi pour libérer des collègues pour une discussion avec l'encadrement. Une bonne discussion peut faire des miracles. La direction nous parle souvent - à tort et à travers - de conversations «one-to-one» (en tête-à-tête). Le personnel opérationnel a également besoin de tels moments.

De préférence dans un cadre neutre avec une tasse de café, et non pas dans le train ou sur le quai entre les voyageurs à un moment où l'agent doit appliquer une procédure de sécurité au pied levé.



cheminots@cgsps.be

www.cheminots.be



Parole de cheminots

Un exemple concret : l'**encadrement sur mesure des accompagnateurs de train par un teamleader qui s'occupe de quarante accompagnateurs n'est pas réaliste. Les teamleaders actuels vont s'épuiser. Il faudrait un teamleader par 20 accompagnateurs (comme c'est le cas dans d'autres pays).**

Les contraintes budgétaires entraînent des problèmes qui coûtent plus cher que le budget prévu. Cela vaut aussi pour le recrutement. La direction aurait dû recruter plus de personnel pour faire face aux départs non-prévus du personnel et pour donner du répit par rapport à la période de recrutement actuelle. D'ailleurs, cette idée est partagée par des entreprises qui ont une vision à long terme. Le secteur ferroviaire est par définition une activité à long terme, certainement en fonction d'un service accessible au public et de la réalisation d'une société neutre sur le plan climatique.



De nombreux secteurs éprouvent des difficultés à recruter du personnel, ce qui entraîne également des campagnes de recrutement concurrentielles entre de nombreuses entreprises. Nous espérons que la SNCB n'a pas manqué le « train du recrutement ». La campagne de recrutement de 2019 pour le personnel d'accompagnement a été très productive grâce à beaucoup d'engagements et d'efforts, tant en termes de main-d'œuvre que de budget. Si à ce moment-là, la direction avait prévu une réserve, nous aurions beaucoup plus de marge de manœuvre aujourd'hui. D'ailleurs, cela s'applique également à d'autres catégories professionnelles au sein de B-PT : le personnel de gare et de sécurité.

Oser investir aujourd'hui (aussi dans le personnel), c'est faire des bénéfices dans le futur !

Günther Blauwens, Thierry Moers & Filip Peers, Secrétaires nationaux CGSP-ACOD