



Résultats de l'enquête Securail



FRONT COMMUN SYNDICAL

Du 24 mars au 9 avril 2025, le front commun syndical (CGSP-ACOD – CSC-ACV Transcom) a mené une grande enquête auprès du personnel de Securail.

Trois grands thèmes ont été abordés : **le planning, les équipements de protection individuelle (EPI), et le management & la communication.**

376 agents ont répondu à l'enquête, et **plus de 50 pages de remarques** ont été recueillies :

- 289 sur le planning
- 205 sur le management et la communication

Merci pour votre participation massive !



Quelques constats marquants

1. Planning et tableaux de service

- Plus de 100 remarques expriment une **frustration face à la publication tardive des plannings** et au manque de clarté concernant l'acceptation des congés. Moins d'un agent sur quatre estime que les demandes de congé se déroulent sans problème.
- **Les temps de repos insuffisants** et la **répartition déséquilibrée des prestations** sont dénoncés dans 70 commentaires.
- Les changements de service entre collègues sont jugés difficiles : moins de 20 % estiment que cela se passe sans souci.
- La **communication avec le service planning** est jugée très mauvaise : seuls 12 % la trouvent facile, tandis que 76 % se disent insatisfaits. Plus de 70 commentaires évoquent l'absence de réponse, des retards, un manque d'empathie, etc.
- **Plus d'un agent sur deux** se plaint de **changements fréquents des tableaux de service.**
- **6 agents sur 10** jugent Quinyx **négativement.**
- **Près de deux tiers** souhaitent **conserver le système 3x8 classique.** Un tiers est ouvert à d'autres horaires ou est indifférent.

2. Management et communication

- **Securail 2.0 est très mal perçu** : 70 % estiment que la situation s'est détériorée.
- Le **suivi des incidents** est jugé insatisfaisant par un agent sur deux. Seuls 22 % estiment que le traitement est correct.
- La **communication avec le management** est un point noir :
 - 7 % seulement trouvent la communication ouverte et honnête.
 - 13 % disent recevoir suffisamment d'informations.
 - 10 % estiment pouvoir s'exprimer librement, même en cas de nouvelles négatives.
- **205 commentaires** dénoncent une **culture managériale problématique** : "*manque de soutien, climat de peur, leadership toxique.*"

3. EPI et formations

- Les **formations** sont jugées **positivement par 37 %**, mais **27 % les trouvent insatisfaisantes**.
- Les **EPI** sont jugés **satisfaisants par 29 %**, mais **41 % sont insatisfaits**.
- **78,7 % ne disposent pas de lampe de poche**.
- L'opinion sur les **bodycams est partagée** : 42 % pour, 41,7 % contre.

👍 Conclusion

Le **2 juin**, nous avons présenté les résultats de cette enquête à la direction.

Nous avons demandé :

- des **améliorations tangibles et rapides** concernant le planning ;
- une **reconnaissance des problèmes** au niveau du management ;
- un **plan d'action clair** à ce sujet ;
- la **mise en place rapide de groupes de travail**, avec la participation de délégués de terrain ;

Nous consulterons le **service externe de prévention (IDEWE)** à propos des résultats de l'enquête.

Première réaction de la direction de la SNCB :

"Le message a bien été reçu. Le bien-être au travail est une priorité. Quinyx doit être amélioré et l'équipe de planification renforcée. Notre communication doit être positive. Une gestion toxique est inacceptable !

Une présentation complète des résultats est disponible via le lien ou les QR codes sur le site de la CGSP et de la CSC Transcom.



<https://tinyurl.com/2tw232pc>

<https://tinyurl.com/bdfj8y6>