
Enquête Securail



Nombre de participants : 376 agents

Partage
équilibré dans
les 5 districts

80% homme,
15% femme,
5% X

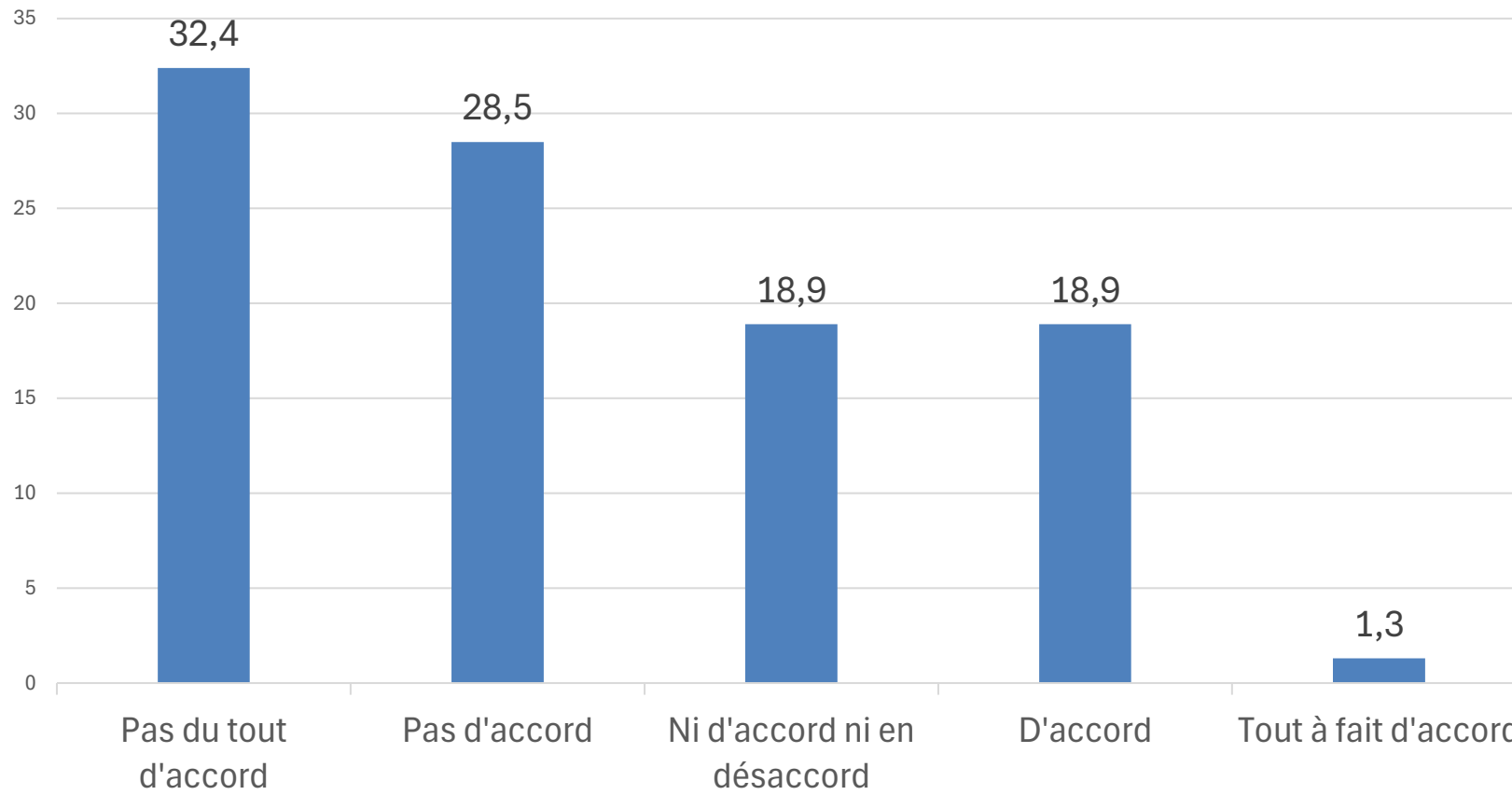
Thèmes abordés

- Planification & équilibre vie privée / travail
- Conditions de travail, Securail 2.0
- Communication & management
- Équipements de protection individuelle (EPI)
- Comités PPT & dialogue social

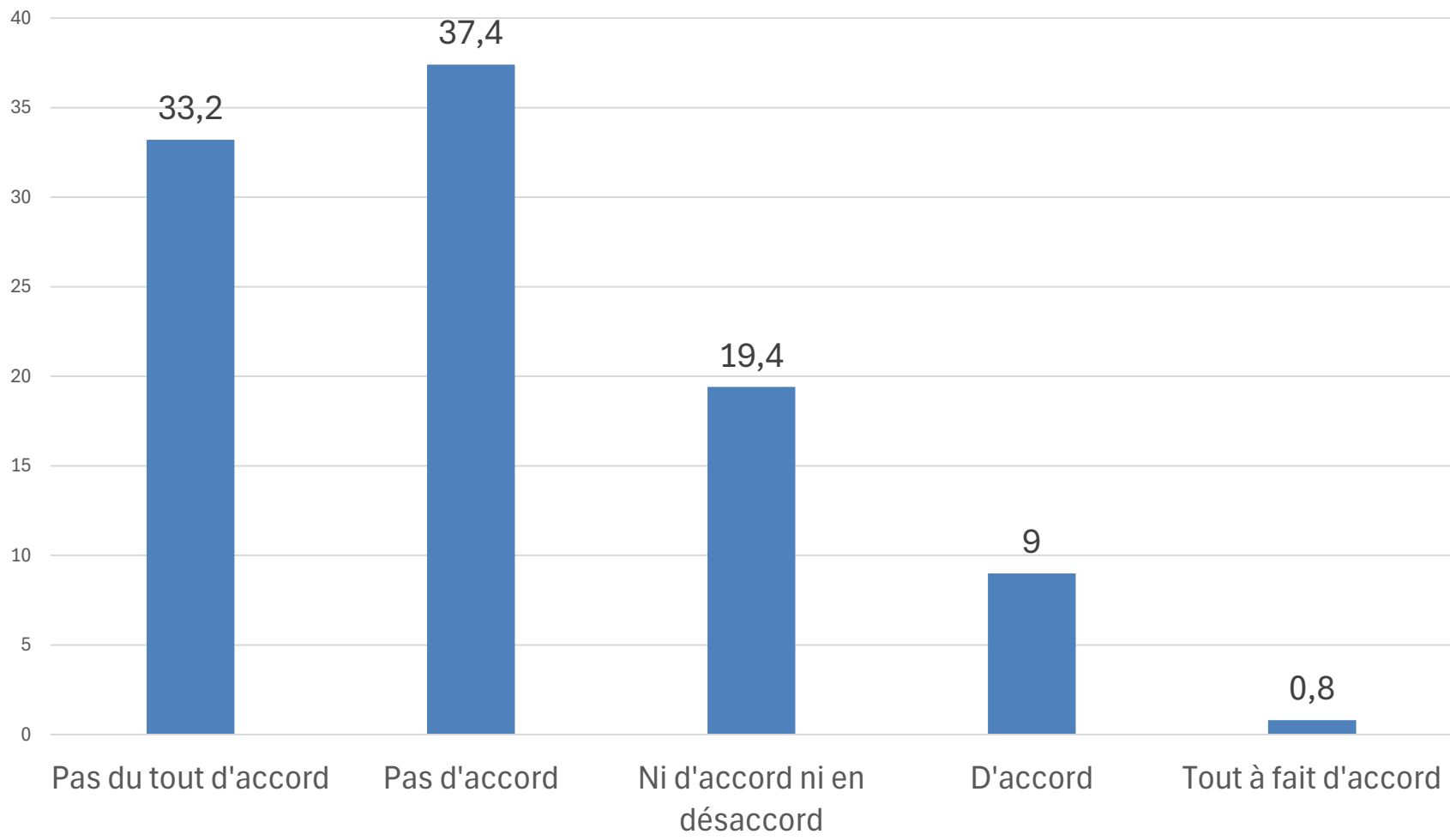
Planification & équilibre vie privée / professionnelle



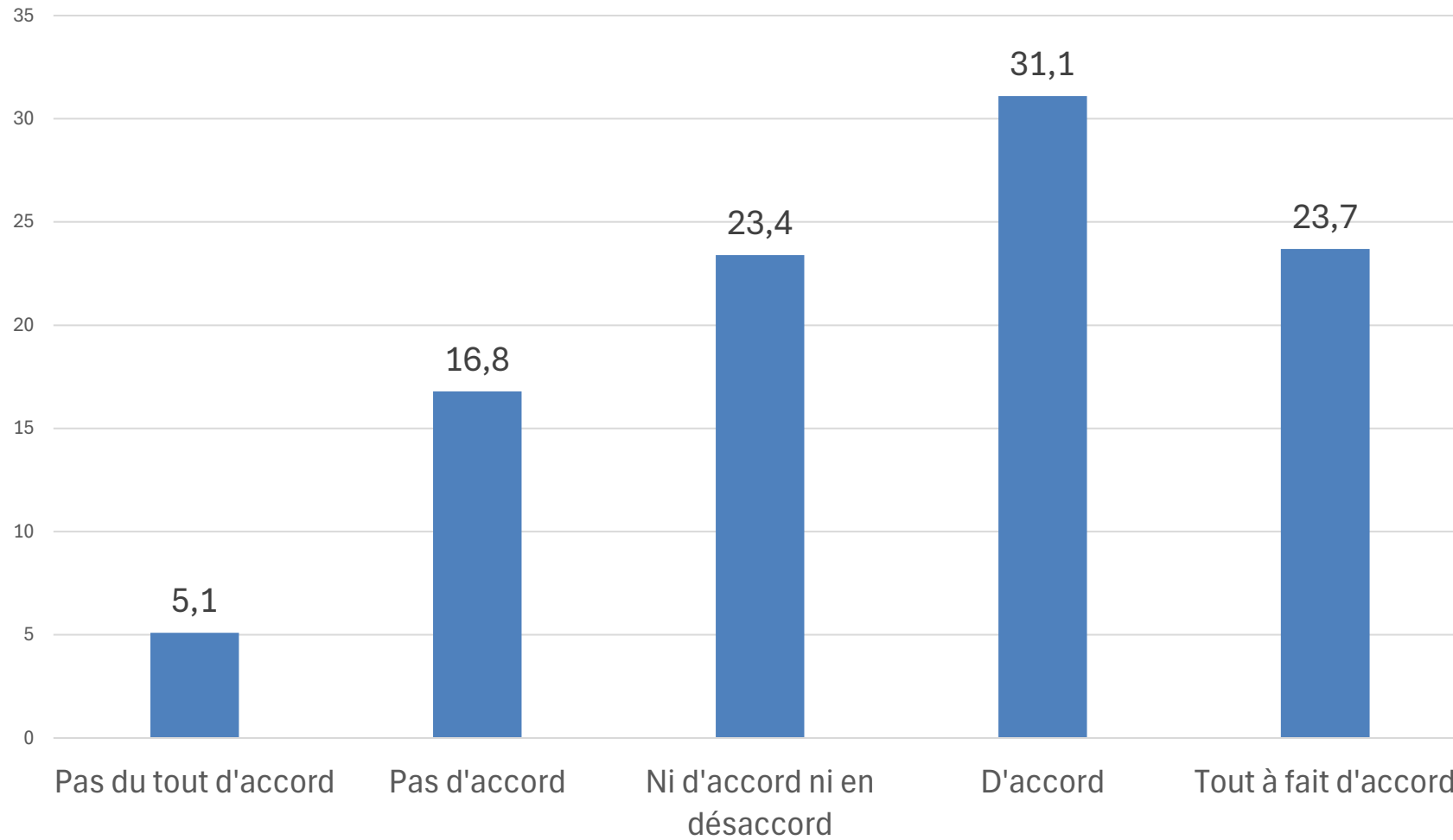
Quinyx fonctionne bien



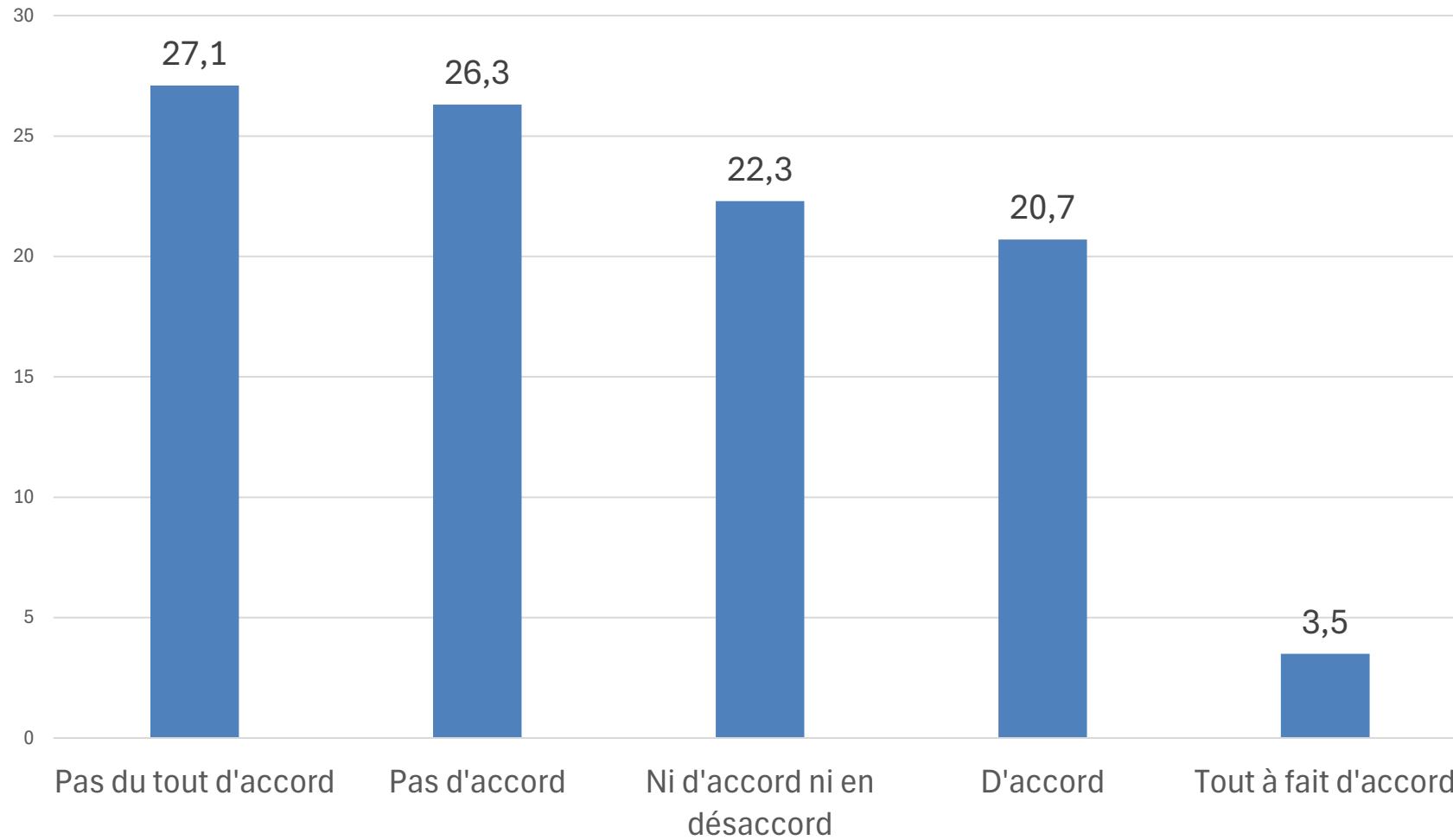
La planification est respectée



Les changements d'horaire sont fréquents

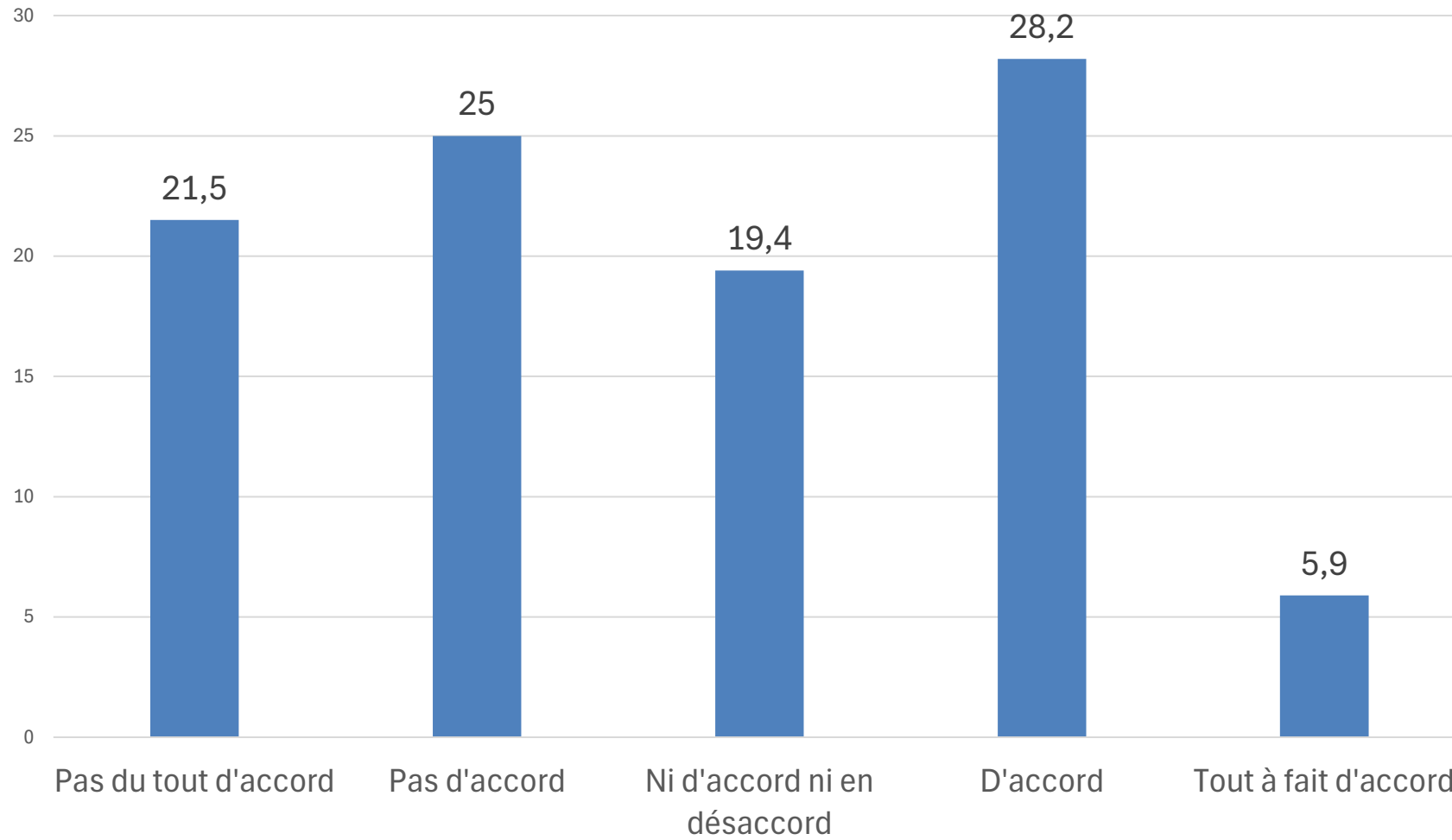


Les demandes de congé se déroulent sans problème

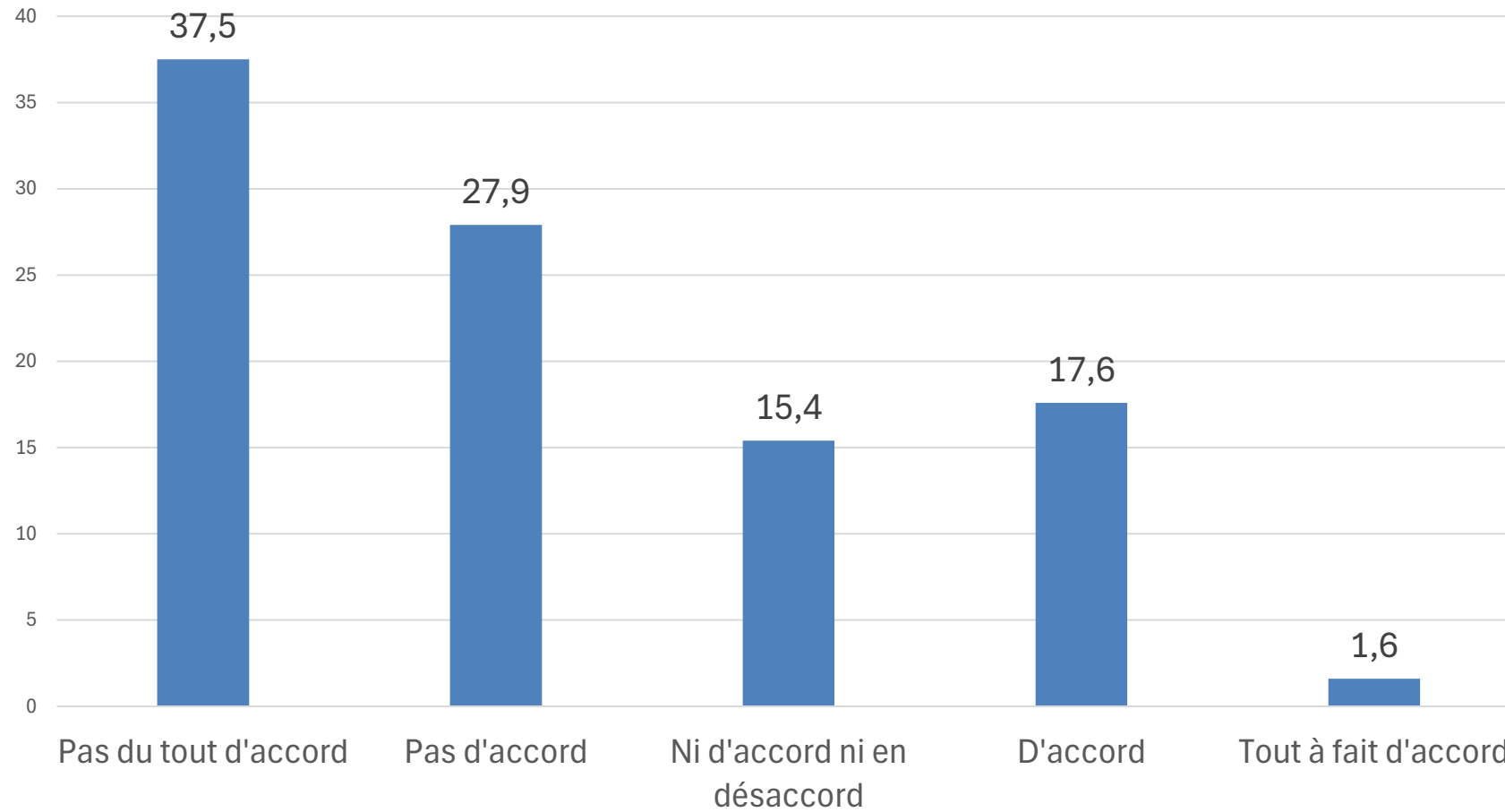




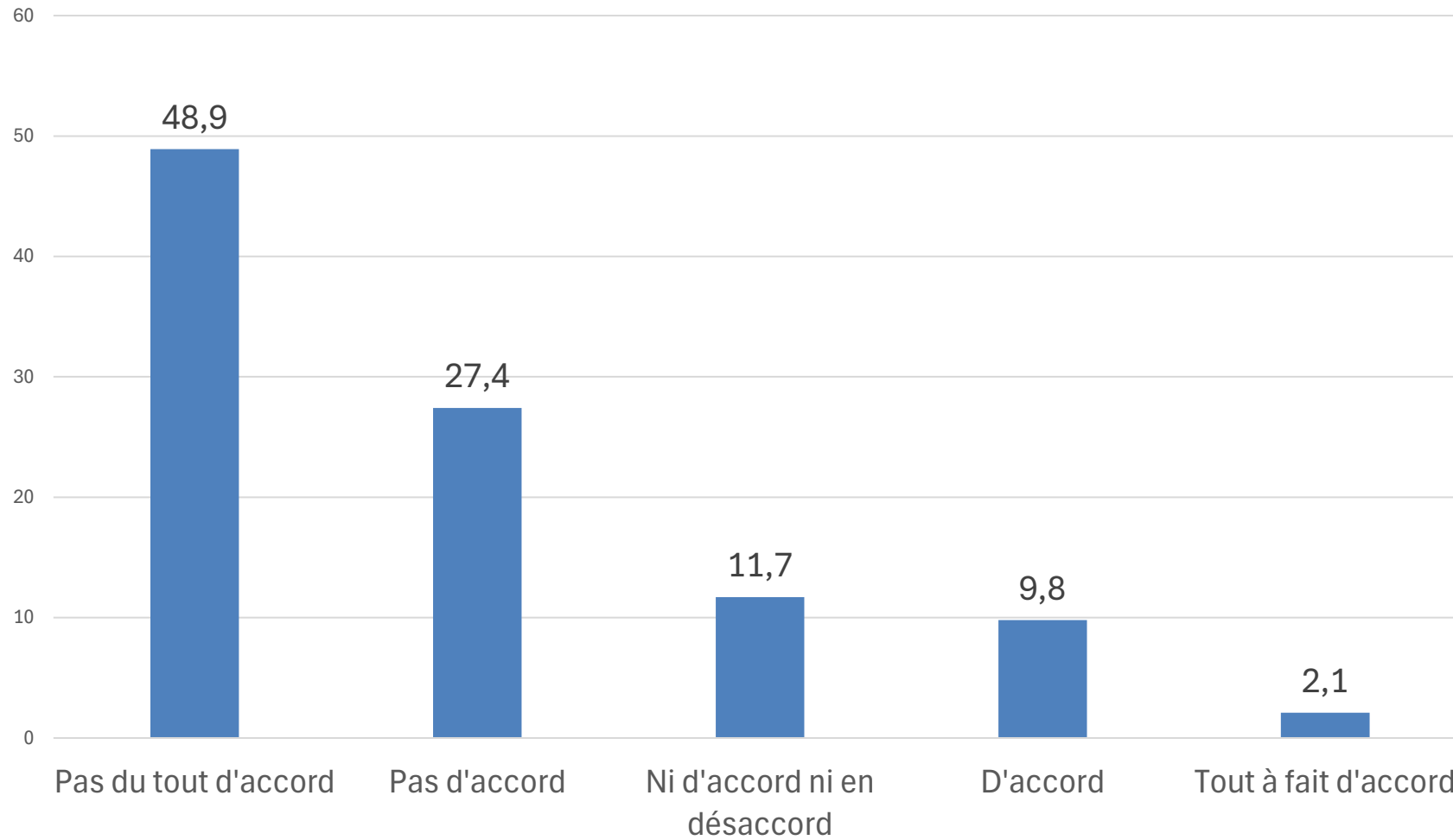
Les intervalles entre les services sont respectés



Les changements de service entre collègues se déroulent sans problème



Les planificateurs sont facilement accessibles

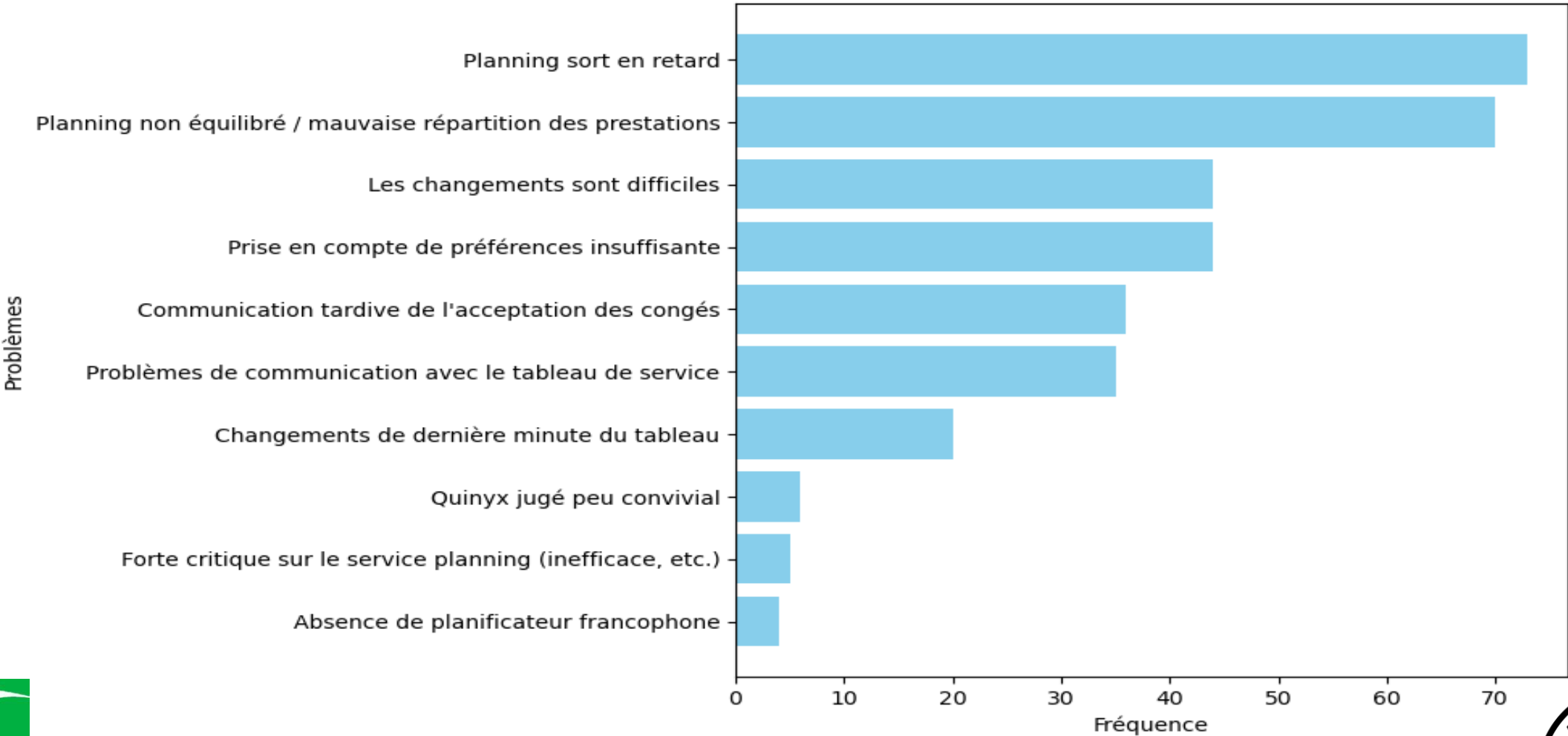


Commentaires libres

289 participants ont laissé des commentaires exprimant des préoccupations sur la planification & équilibre vie privée / professionnelle.



Problèmes de planification classés par fréquence



Analyse

1. Planning souvent communiqué trop tard, impact important sur la vie privée.

Exemples : difficulté à organiser des RDV médicaux, incertitude sur l'acceptation des congés.

Plus de 100 remarques à ce sujet:

« Ils sortent super tard le planning ce qui fait que l'on ne sait pas s'organiser afin d'aller à des rendez-vous médicaux et autres. »

« C'est le flou total concernant nos congés on ne sait même pas s'ils vont être accordés ! »

Analyse

2. Les alternances entre les shifts matin/soir/nuit sont perçues comme déséquilibrées.

Un seul jour de repos entre deux shifts différents est souvent difficile.

Commentaire de répondant:

« Les alternements entre matin, soir et nuit sont parfois compliqués avec des séries assez longues et seulement un seul jour de repos entre 2 shifts différents est souvent difficile à vivre. »

Analyse

3. Échanges compliqués entre collègues.

Nouvelles règles (RGPS 541) invoquées de manière rigide.

Commentaire de répondant:

« Très difficile d'échanger les services, ils sont stricts concernant les intervalles, mais quand cela les arrange, ça ne pose soudainement plus de problème. »

Analyse

4. Prise en compte des préférences personnelles: préférences personnelles des agents peu ou pas prises en compte. Cela augmente la pression sur la planification.

Commentaires de répondants:

- *« Prendre en compte les préférences des agents et leur vie de famille. »*
- *« La planification se déroule difficilement, chacun avait des préférences qui ont été chamboulées. Les préférences permettent pourtant de réduire les échanges entre collègues, ce qui allège la charge sur le service de planification. »*

Analyse

5. Communication avec le service planification

- Seulement 12 % jugent la communication bonne.
- 76 % évoquent des retards de réponse, un manque d'humanité, des problèmes linguistiques.

Analyse

6. Plus d'un agent sur deux se plaint de changements fréquents des tableaux de services. Plus de 20 remarques à ce propos.

Commentaire de répondant:

« Changement de service sans prévenir l'agent, pas même un mail ou un appel téléphonique, l'horaire arrive beaucoup trop tard, on ne sait jamais rien planifier en privé. »

Analyse

7. 60% jugent Quinyx très négativement. Les tableaux générés par Quinyx sont jugés négativement.

Commentaires de répondants:

- *« Les planificateurs ne mettent plus à jour les TS sur SharePoint car soit disant nous possédons Quinyx. Il est pourtant impossible sur Quinyx d'avoir une vue complète/globale de nos prestations et celles des collègues pour les éventuels changements de service. De plus, Quinyx sur PC ne sert à rien car on ne sait même pas accepter/refuser une demande de changement reçue. »*
- *“Quinyx is een overzichtelijke tool voor verlofaanvragen etc, maar dienstnummers en diensturen zouden vereenvoudigd mogen worden. Zo kan je bij het maandoverzicht geen onderscheid maken tussen een dag thuis en bijvoorbeeld een dagshift.”*
- *“Très compliqué de faire apparaître les lignes rouges”.*

Conclusion

Une amélioration du planning est nécessaire.
Les agents demandent:

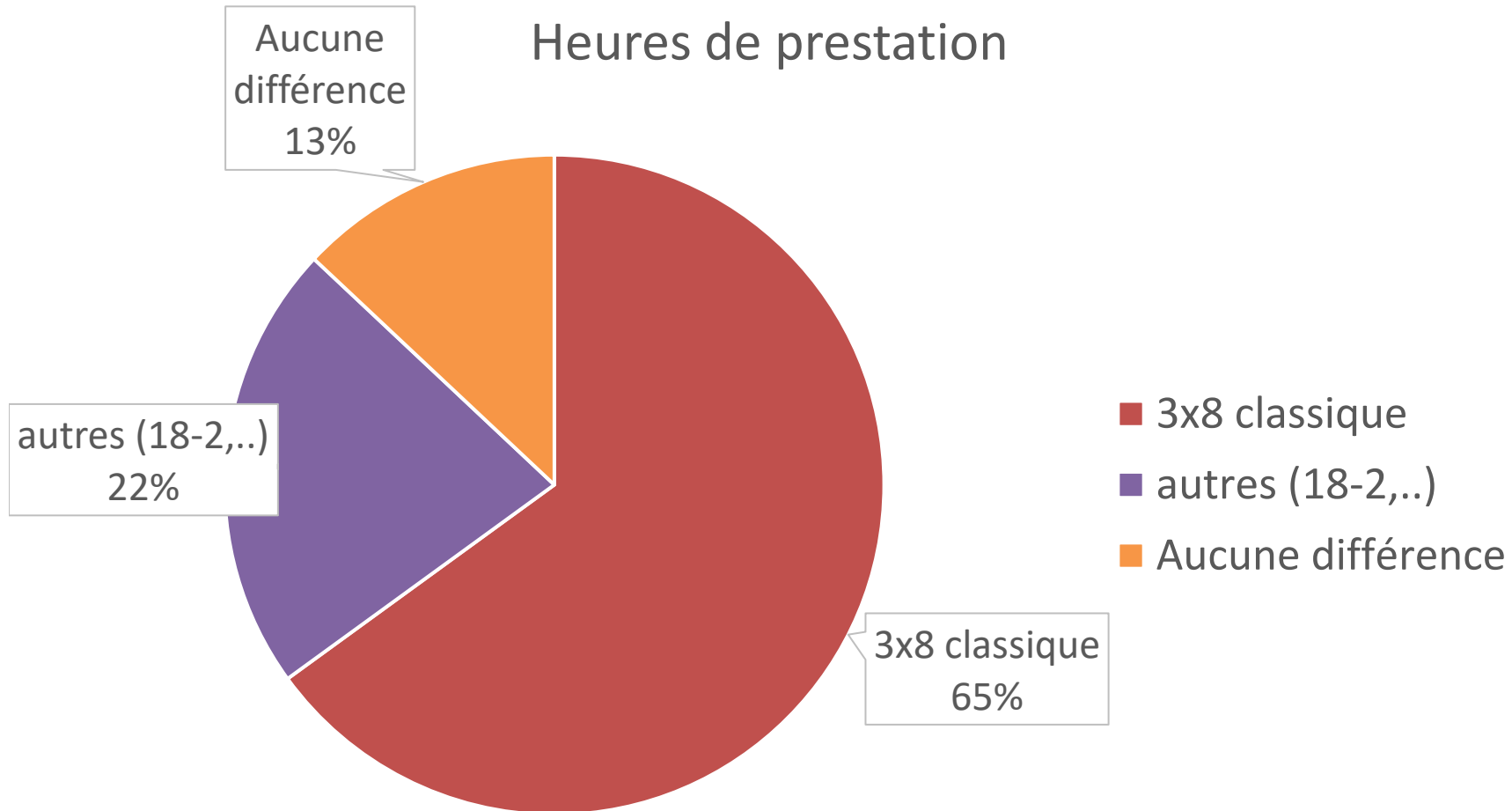
- d'avancer la date de publication des tableaux
- qu'il soit tenu compte de leurs préférences
- de planifier des horaires équilibrés. Exemple: pas de longues séries avec seulement un jour de repos, pas de changements fréquents de pauses
- une meilleure communication avec le planning. Les services du planning doivent être plus proches du terrain et connaître les agents

Conclusion

Une amélioration du planning est nécessaire.
Les agents demandent:

- une réponse plus rapide aux demandes de congé. Cfr règles BCS?
- de réduire le nombre de changements de tableau de service et une meilleure communication à ce propos.
- qu'il soit plus facile de changer avec des collègues.
- que Quinyx soit revu.

Heures de prestation



Conclusion

Heures de prestation



Presque 2/3 des agents veulent maintenir le 3x8 classique.

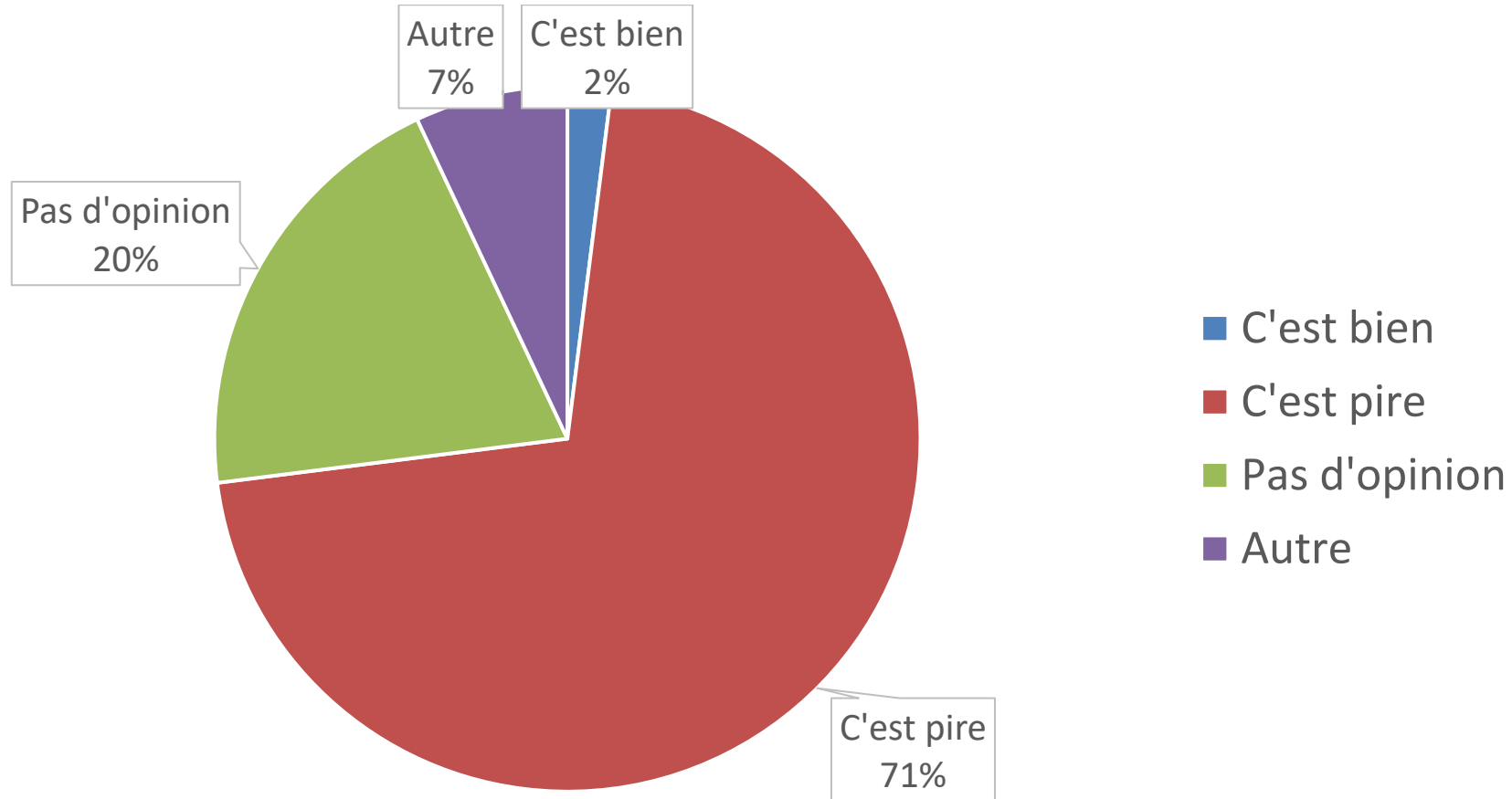


Un peu plus de 1/3 est d'accord de faire d'autres heures de prestation ou sont indifférents.

Securail 2.0



Constatations de Securail 2.0



Réflexions sur Securail 2.0

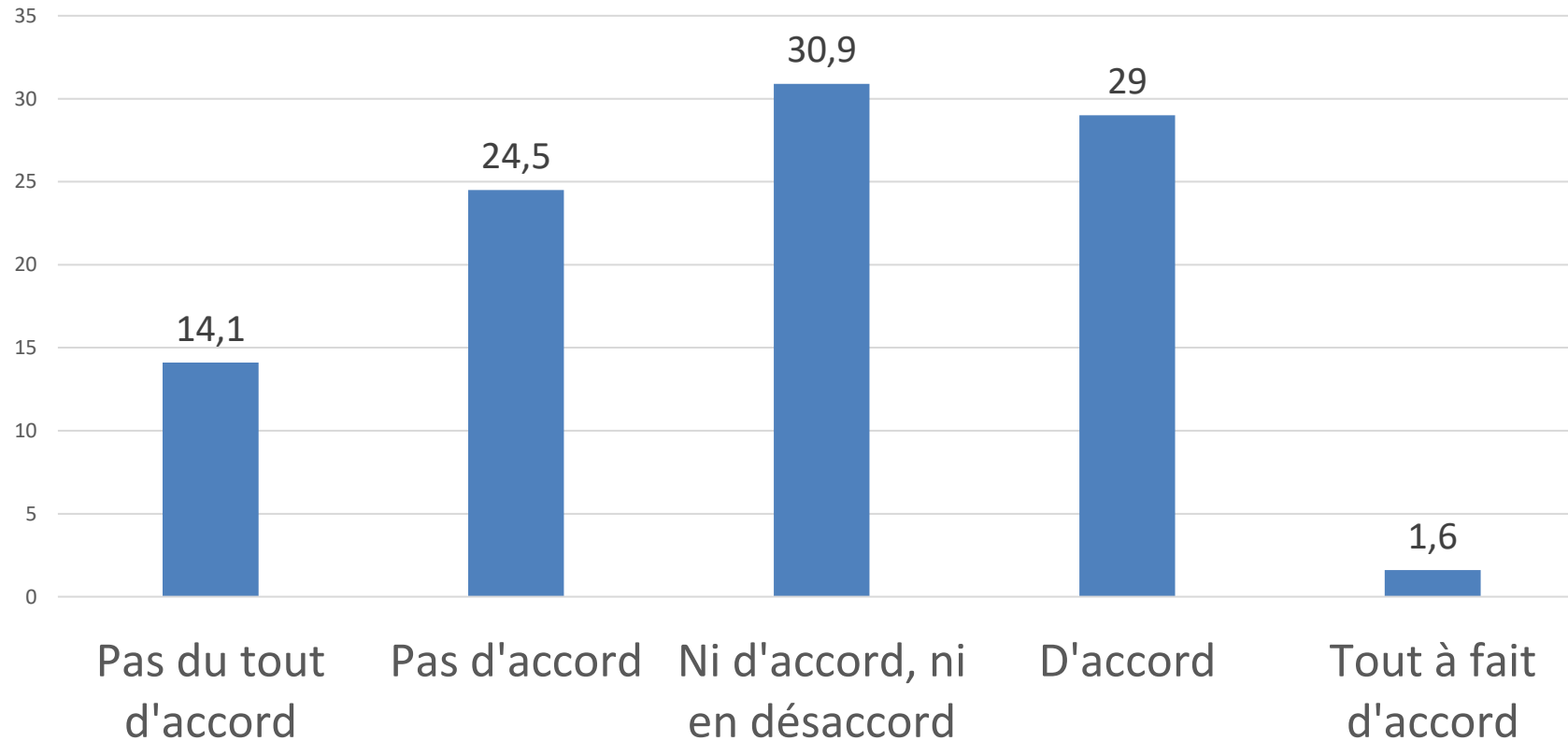
Commentaires de répondants:

- *« Depuis le lancement de Securail 2.0, j'ai constaté un changement considérable dans l'organisation, qui a profondément affecté le plaisir au travail et la motivation. La nouvelle structure et les règles qui l'accompagnent ont instauré une ambiance dans laquelle je ne me sens plus à l'aise. »*
- *« La direction pense que tout se passe bien et que tout le monde est heureux, mais elle ignore complètement ce qui se passe réellement... Elle doit impérativement changer d'approche ou tout simplement arrêter. »*
- *« Que reste-t-il encore de Securail 2.0 ? Plus rien ! »*

Gestion des incidents – Communication

Gestion des incidents

Le signalement se fait sans problème



Gestion des incidents

30 % : aucun problème

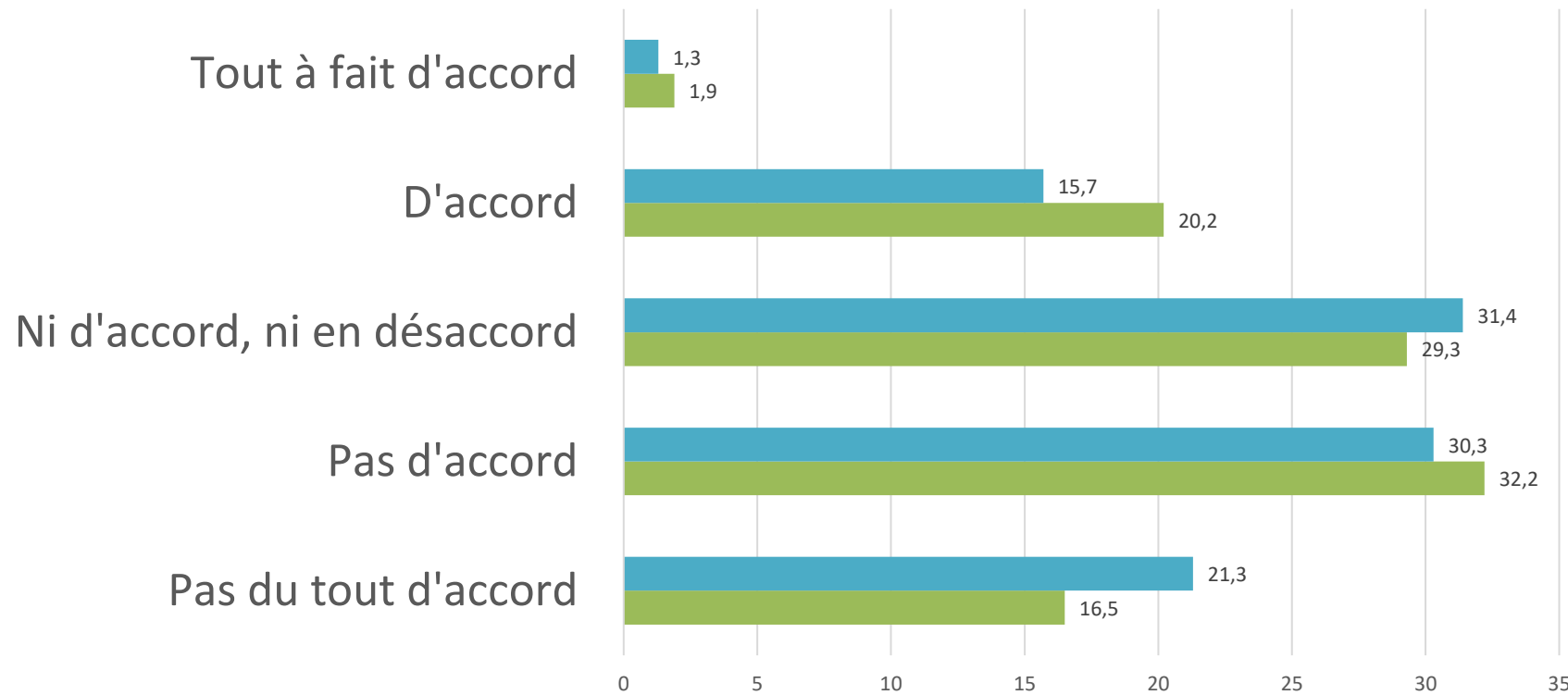
31 % : pas d'avis

39 % : insatisfaction exprimée



Traitement des incidents

- Les retours après les incidents sont corrects.
- Le suivi des incidents se déroule sans problème



Suivi des incidents

- 49% insatisfaits du suivi des incidents
- 29% sans avis
- 22% satisfaits



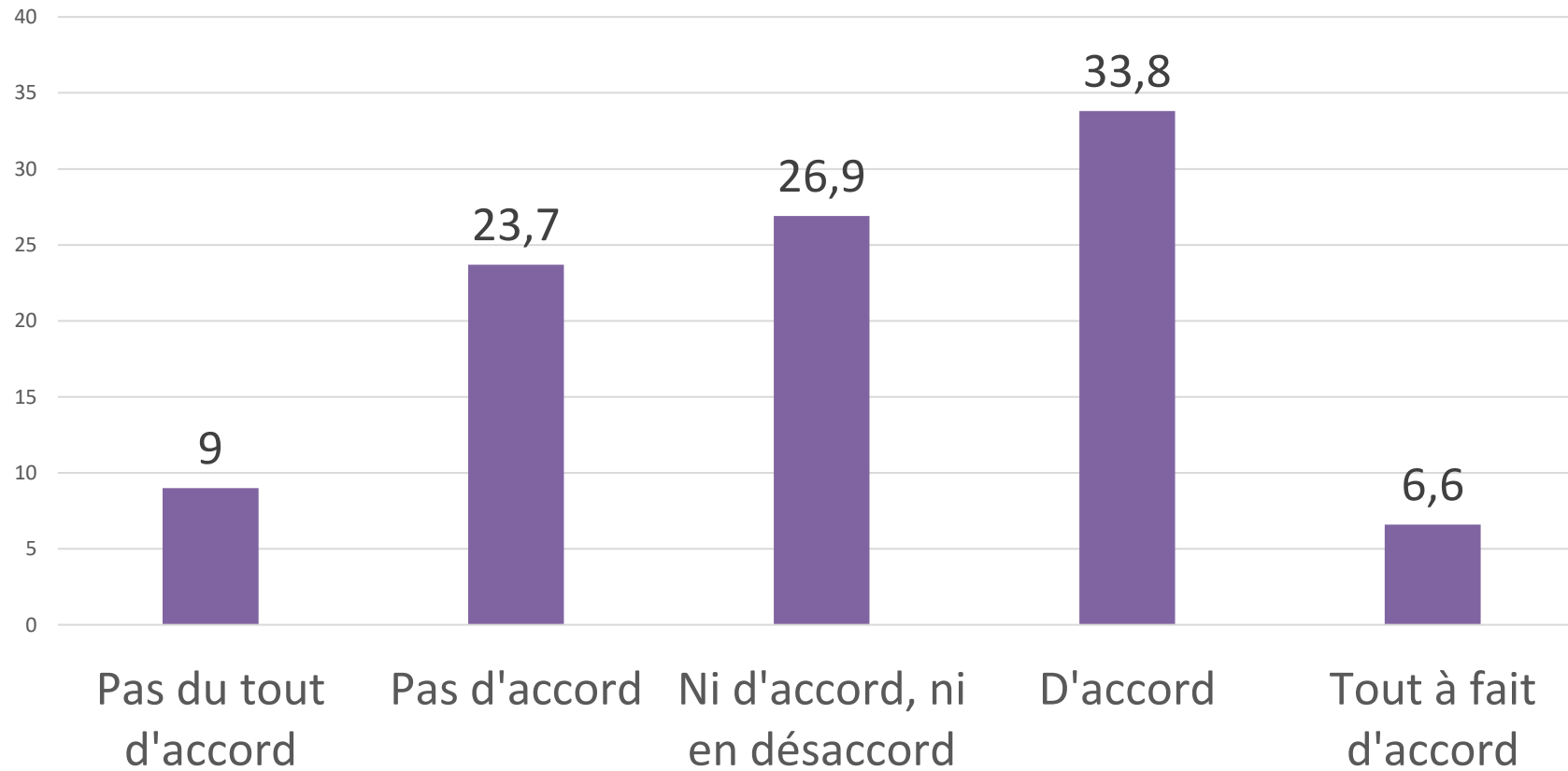
Feedback après incidents

- 51% sont insatisfaits
- 31% sont sans avis
- 18% sont satisfaits



Gestion des incidents

Les contacts avec le SOC se déroule sans problème



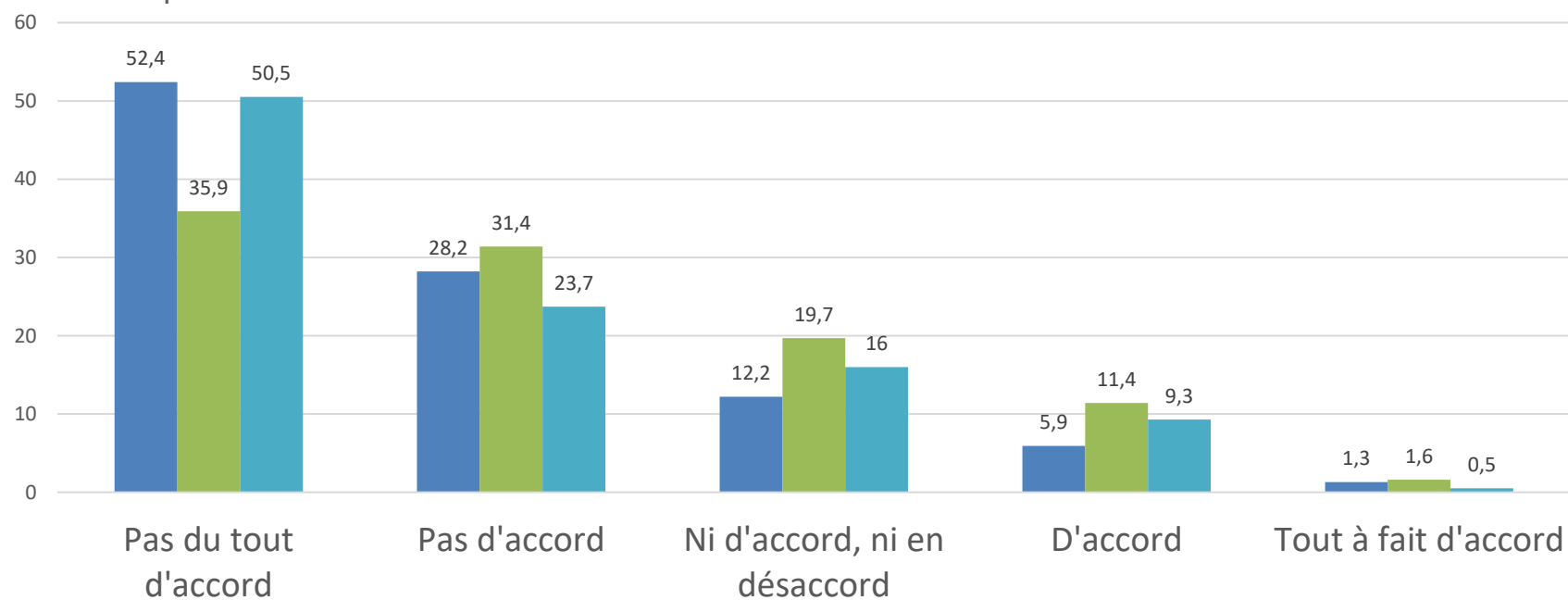
Culture managériale

Communication avec le management

■ La communication est ouverte et honnête

■ Je reçois suffisamment d'informations sur le fonctionnement de Securail

■ Je peux communiquer librement avec la ligne hiérarchique, même si les nouvelles ne sont pas positives.



Communications avec le management

Ouvert et honnête

- 80% sont insatisfaits
- 12% sont sans avis
- 8% sont satisfaits



Communication avec le management

Je reçois suffisamment d'information au sujet de mon travail au sein de Securail?

- 67% sont insatisfaits
- 20% sont sans avis
- 13% sont satisfaits



Communication avec le management

J'ai l'impression d'avoir la liberté de communiquer librement tant sur les aspects positifs que négatifs

- 74% sont insatisfaits
- 16% sont sans avis
- 10% sont satisfaits



Communication avec la ligne hiérarchique :

Quelques remarques de répondants

- « *La communication est en général catastrophique !* »
- « *Quand on pose une question, il n'y a que deux possibilités : soit on ne reçoit pas de réponse, soit elle est erronée. Et quand il y a de la communication, c'est uniquement pour nous réprimander ou souligner nos erreurs.* »
- « *Communication catastrophique voir absente de la hiérarchie* »
- « *Gros manque de communication et de transparence de notre direction* ».

Problématique de la culture managériale

Manque de soutien
Culture de la peur
Management toxique

205 collègues ont laissé un commentaire sur ce point

Problématique de la culture managériale

Manque de soutien

Commentaires de répondants:

- « *On nous considère comme des chiffres. Tant qu'ils sont bons, tout va bien !* »
- « *Notre service est dirigé par une hiérarchie qui n'a aucune affinité avec notre service. Aucun contact avec la réalité...* »
- « *Lors des analyses d'interventions, on cherche la moindre raison pour nous réprimander. Cela ressemble à une chasse aux sorcières.* »
- « *La direction générale est peu concernée par le bien-être du personnel.* »
- « *L'ambiance est devenue invivable, je me demande quel est le but ? Veut-on que nous partions de nous-mêmes ?* »

Problématique de la culture managériale

Culture de la peur

Commentaires de répondants:

- *« Il règne une culture de la peur, même quand on fait quelque chose de bien, c'est quand même mal ! »*
- *« À chaque intervention, nous y allons la peur au ventre, craignant d'être convoqués par la hiérarchie. »*
- *« La peur de la direction nationale est énorme et démotive fortement. L'encadrement local, lui, est correct. »*
- *« Nous sommes très souvent mis sur la sellette, nous partons en intervention avec de l'angoisse. »*
- *« Il semble qu'un climat de peur soit consciemment instauré. »*
- *« Depuis l'arrivée du nouveau management, je ne me sens plus agent de sécurité, mais agent de statistiques. Les chiffres comptent plus que les êtres humains ».*

Problématique de la culture managériale

Management toxique

Commentaires de répondants:

- *« La politique toxique entraîne du stress dans l'exécution du travail »*
- *« Le bien-être au travail, le management humain, ce sont de jolis mots, mais sur le terrain, c'est tout le contraire ».*
- *« Cet environnement de travail toxique et non professionnel rend les gens malades ! »*
- *« Securail est devenu un régime de terreur où l'on n'ose plus rien dire. »*
- *« À cause de ce climat de peur, le stress est immense parmi les collègues, ce qui engendre des conflits entre eux. »*
- *« Sur le terrain, nous avons le sentiment d'être confrontés à un leadership toxique. »*
- *« Nous avons recherché ses caractéristiques, et elles correspondent à ce que nous vivons quotidiennement ».*

Problématique de la culture managériale

Conclusion

Il existe un fort mécontentement général en raison du manque de soutien constructif.

Il règne une culture de la peur d'une telle intensité qu'elle est perçue comme rendant le travail impossible.

Des dizaines de témoignages décrivent des formes de leadership toxique et les effets des choix organisationnels dictés par cette politique et cette culture.

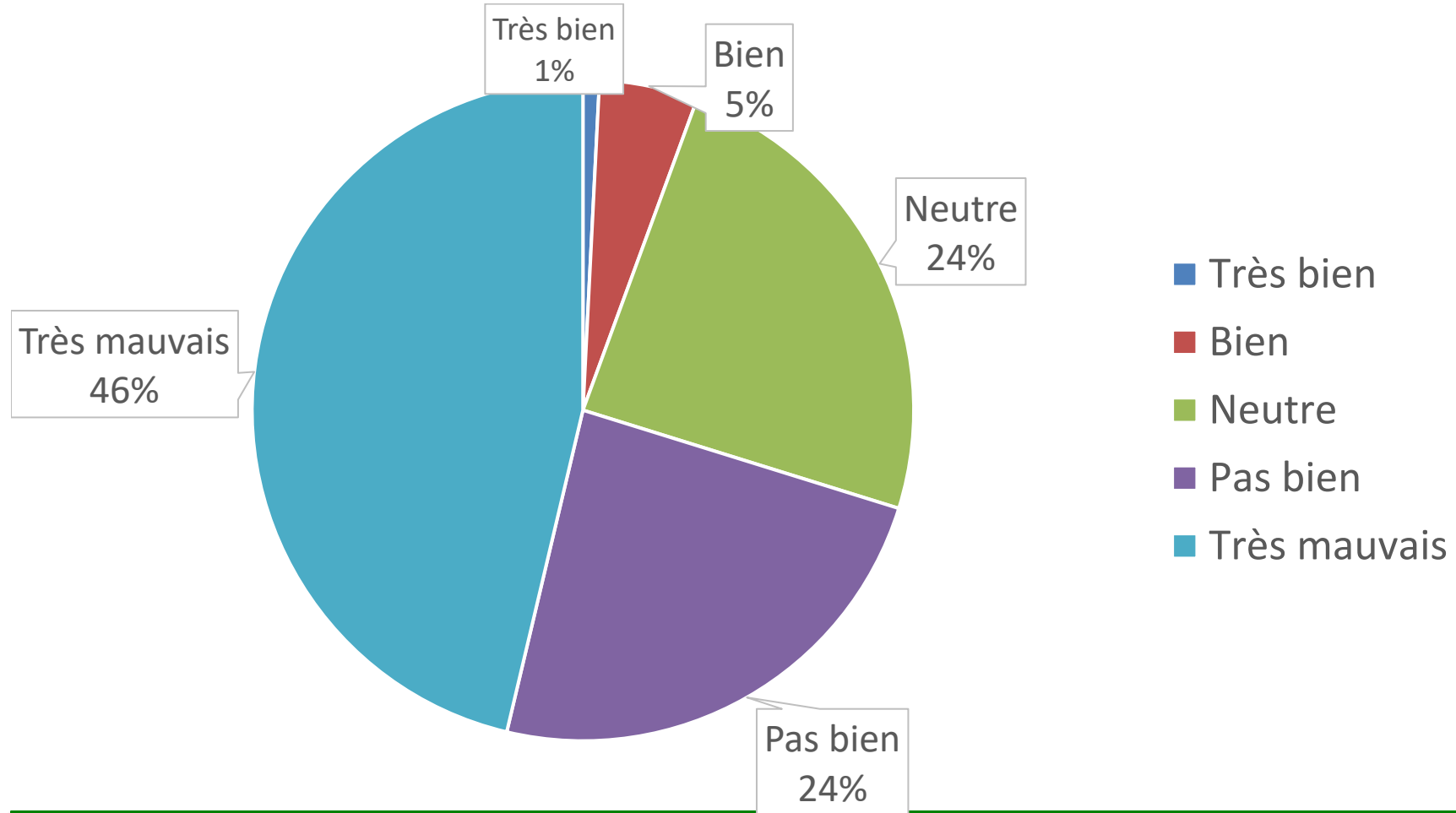
Pour le bien-être mental des personnes concernées, des mesures concrètes doivent être prises de toute urgence.

Agatha – Formations

–

EPI's

Contrôles Agatha



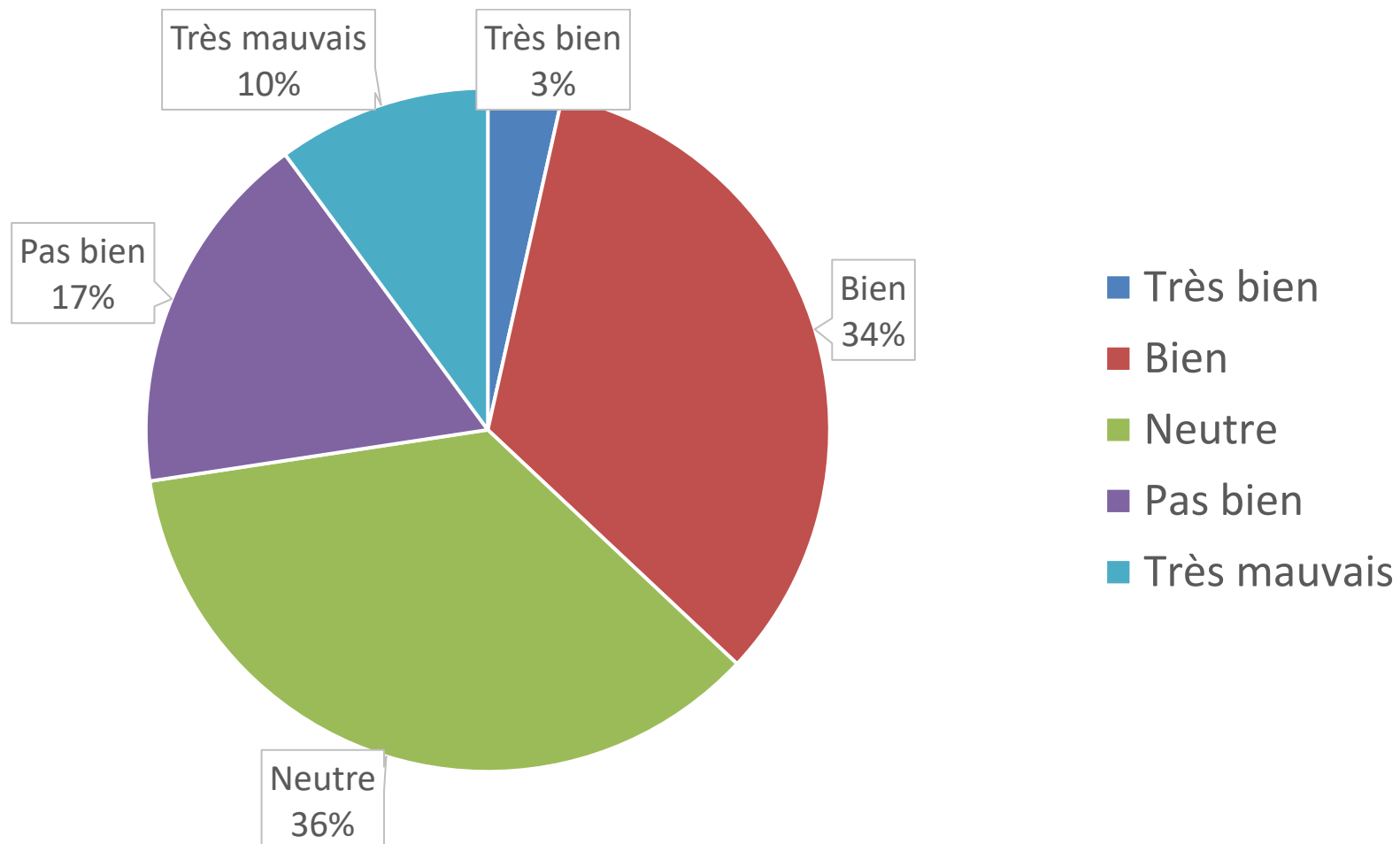
Contrôles Agatha

70 % considèrent cela comme inutile.

Commentaires de répondants:

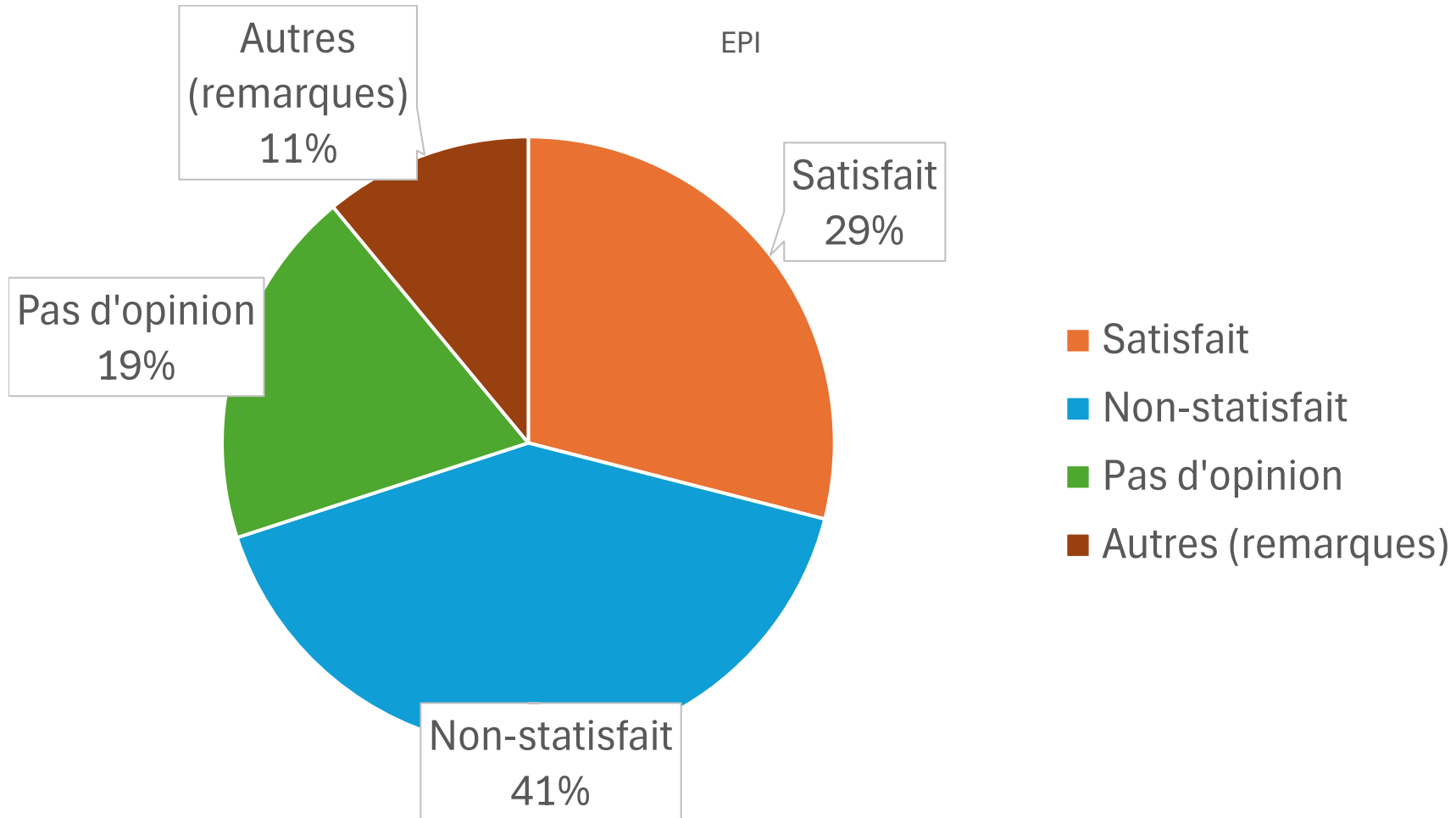
- *« Agatha n'est pas utile car les gens peuvent acheter un ticket à bord du train ».*
- *« À quoi cela sert-il de se tenir à une seule entrée du quai alors qu'on sait que certains quais ont quatre entrées ? »*
- *« Inutile, car tout le monde peut accéder librement au quai sans billet, et les billets peuvent être achetés via GSM directement sur le quai avant de monter dans le train ».*
- *« Le seul objectif, ce sont les chiffres, rien d'autre ».*

Formation

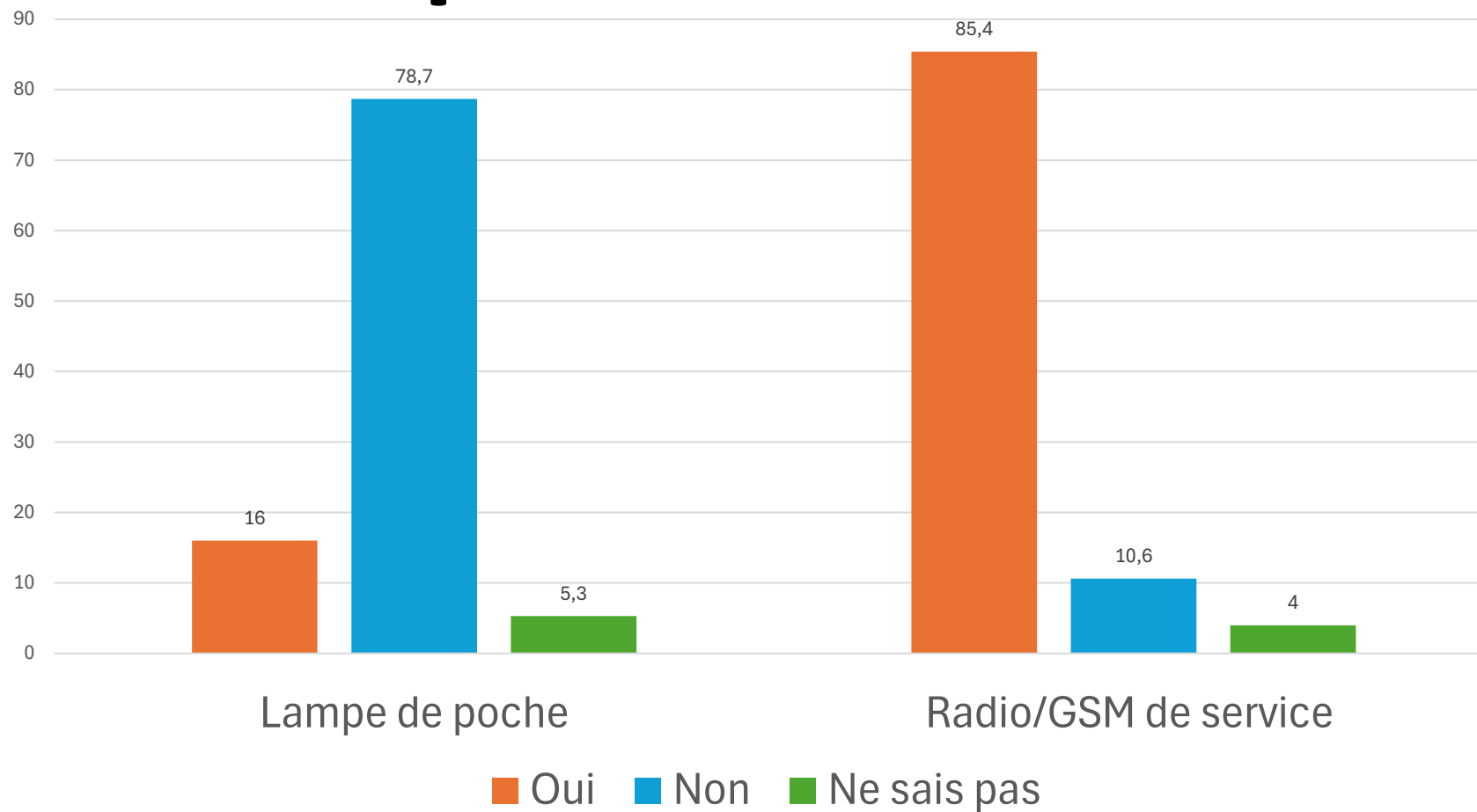


EPI

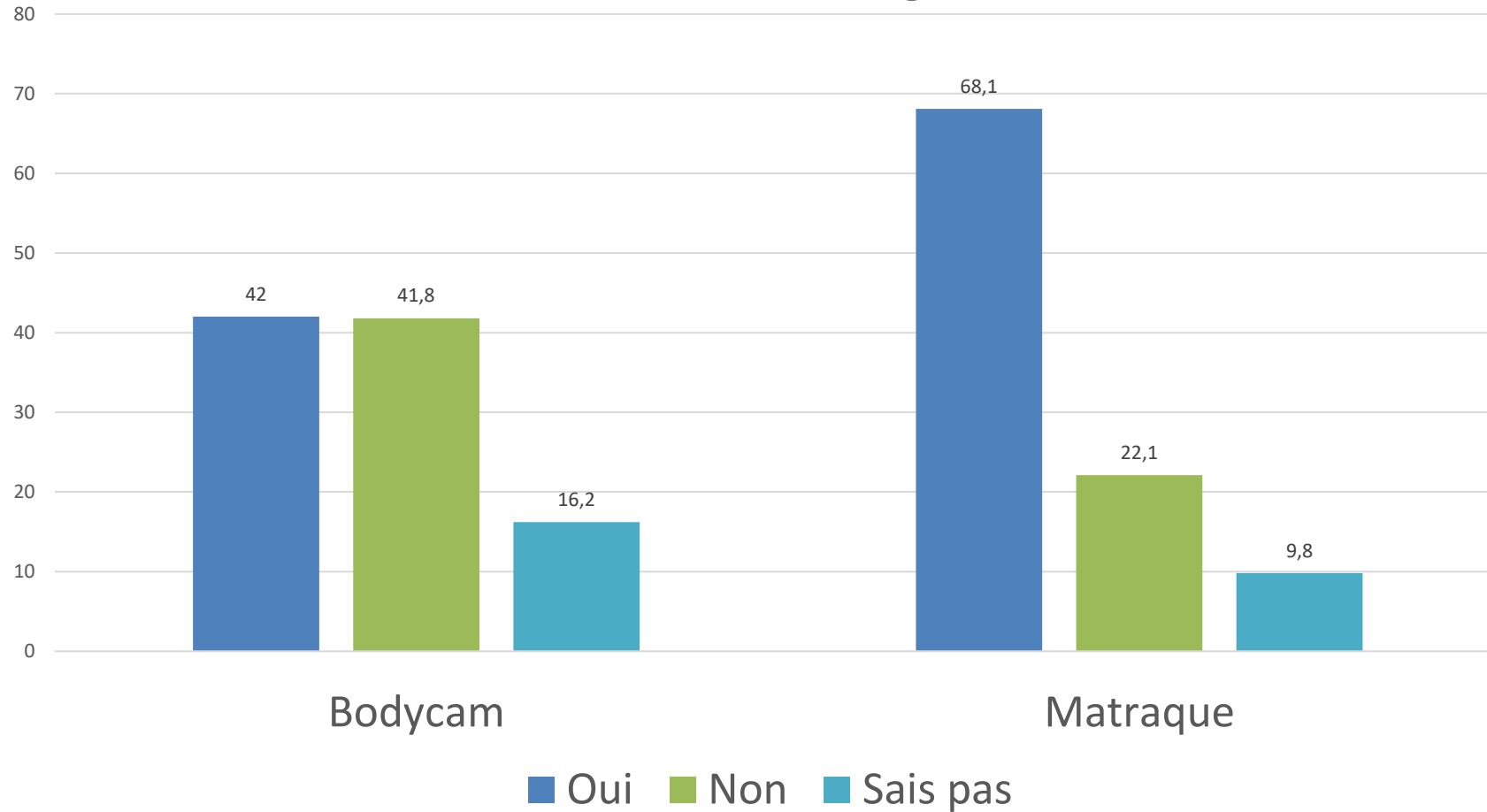
EPI



Disposez-vous de...



Voulez-vous disposer de...



EPI

- 1. Amélioration de la mise à disposition d'Équipements de Protection Individuelle (EPI)**
 - Retours réguliers des agents Securail sur :
 - L'absence ou l'insuffisance d'EPI adaptés aux missions de terrain (tous n'ont pas une lampe individuelle).
 - Le recours à du matériel usé ou non conforme (gilet).
 - Des délais longs pour la livraison ou le remplacement d'EPI.
 - Risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.
 - Par rapport aux bodycams, les résultats sont mitigés.
 - En ce qui concerne les matraques, 68% des répondants y sont favorables.

EPI

Sujets importants pour le CPPT SNCB :

- Une lampe de poche personnelle (prévue pour chaque agent)
- Prévoir un stock suffisant
- Des procédures claires et uniformes pour l'utilisation des EPI
- Le vieillissement des gilets pare-coups, qui sont particulièrement lourds

Comités PPT

Fonctionnement des Comités PPT

- Points liés à Securail souvent **non traités** :
 - Absence du représentant concerné.
 - Aucun retour en séance ou réponse tardive, voire absente.
- Dialogue social affaibli et non-respect du cadre réglementaire.
- Problèmes de **communication à tous les niveaux** (délégués élus ou permanents).

Nos demandes :

- Traitement **systematique** des points inscrits à l'ordre du jour.
- Présence des responsables concernés en réunion.
- Amélioration de la chaîne de communication.
- Apport de **solutions concrètes** aux demandes formulées.



Conclusions générales

1. Planning
2. Culture managériale & communication
3. EPI's & CPPT
4. Organisation de groupes de travail