

BE WELL : UN ÉLECTROCHOC POUR LA DIRECTION



Début de cette année, l'enquête "Be Well" a été lancée à la SNCB. Son objectif ? Identifier les risques psychosociaux dans l'entreprise. Aujourd'hui, les résultats sont tombés et ils sont très préoccupants.

Avant tout, il est bon de rappeler que cette enquête est le résultat de plusieurs années d'interpellations syndicales. Si la SNCB est tenue légalement d'évaluer les risques psychosociaux au moins tous les 5 ans, ce sont bien les organisations syndicales qui n'ont cessé de réclamer une vraie enquête, ambitieuse, indépendante et qui reflète réellement le ressenti des cheminots de terrain. C'est, selon nous, le cas avec l'enquête Be Well.

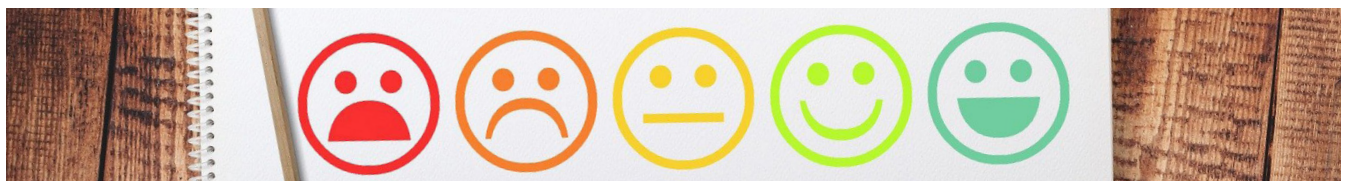
Avec une participation de 55%, les résultats de l'enquête Be Well sont jugés représentatifs. Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'ils sont interpellants : sur 45 directions, 41 présentent une charge psychosociale accrue ou une alerte relative à la charge psychosociale. Sur les 6 indicateurs de mal-être évalués, la SNCB fait un moins bon score que le groupe d'entreprise de référence en comparaison (le "benchmark").

Les résultats sont donc catastrophiques mais, force est de constater, qu'ils ne nous étonnent pas. Ils reflètent assez fidèlement le sentiment de malaise partagé par une grande majorité des cheminots, quels que soient leur siège de travail, leur direction ou leur fonction.

De partout, il nous revient que les restructurations à répétition, les changements incessants dans les tâches, dans le management, les KPI à tort et à travers, la productivité sans cesse augmentée, le manque de considération, ... sont des éléments qui augmentent la charge psychosociale des agents.

Voici quelques résultats marquants de l'enquête Be-Well :

- Le résumé indique qu'il n'y a pas de « bons scores » en matière de bien-être.
- Seuls 46 % des répondants recommanderaient la SNCB comme employeur à leurs proches.
- 43 % se sentent épuisés par leur travail, et 28 % expriment un risque de burn-out.
- 22 % déclarent qu'il est probable qu'ils s'absentent pour des raisons psychologiques ou physiques.
- 15 % se sentent victimes de discrimination au sein de la SNCB.
- Concernant le contenu du travail : les travailleurs ne se sentent ni écoutés ni valorisés.
- Seuls 38 % estiment pouvoir effectuer leur travail de la manière qu'ils jugent la meilleure.
- 43 % estiment que leurs compétences sont suffisamment utilisées.
- Et seulement 24 % considèrent que leur emploi offre des possibilités de développement personnel.



- **Concernant le management** : un répondant sur deux se sent soutenu par sa hiérarchie directe.
- **Concernant l'organisation du travail** : le manque de communication et d'écoute est un problème majeur.
- Moins d'un tiers des répondants estiment être bien informés des éléments importants au sein de la SNCB.
- Seuls 15 % estiment être écoutés lors de la prise de décisions.
- Et seulement 12 % pensent que la SNCB agit concrètement pour améliorer le bien-être.
- 33 % déclarent avoir été victimes de violence externe.
- Les conditions de travail (outils, bruit, température, etc.) sont également perçues négativement par les répondants.
- Enfin, 50 % des répondants pensent que leurs conditions de travail vont se détériorer.
- 40 % affirment que leur travail interfère avec leur vie privée.



Toutes ces réponses sont (nettement) plus mauvaises que celles de la moyenne des travailleurs belges.

Pour nous, il s'agit d'un véritable électrochoc qui devrait alerter au plus haut niveau la direction de la SNCB.

Et maintenant ?

Face à de tels résultats, la SNCB va devoir prendre des mesures.

Dans un premier temps, un calendrier a été défini :

- Les résultats de Be Well vont être présentés dans les différents comités PPT et à l'Excom ;
- A partir de septembre, des groupes de travail par direction vont être organisés pour préciser les mesures à prendre par direction ;
- Les premières actions seront mises en place à partir de janvier 2026.

La CGSP Cheminots continuera à suivre ce dossier :

- Pour défendre l'implication des cheminots et de leurs représentants dans l'élaboration du plan d'action et dans les groupes de travail ;
- Pour l'application réelle des actions. Même si cela doit s'opposer à des projets déjà prévus. Ces actions doivent être tout en haut des priorités des directions ;
- Pour, au final, lutter contre les risques psychosociaux au travail partout à la SNCB.

