

C'EST A DIRE



L'accord social est conclu. Les partenaires - SNCB et organisations syndicales reconnues - s'étaient engagés à aboutir pour la fin mai. L'échéance a été globalement respectée.

Un document de 20 pages expose en trois chapitres les engagements pris. Il a reçu officiellement le 17 juin les signatures des négociateurs.

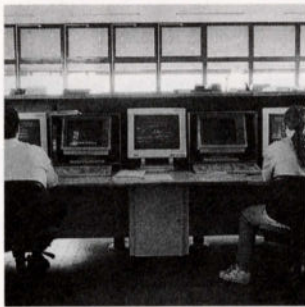
Ces pages finalisent le fameux chapitre V (Ressources humaines) du plan d'entreprise. On y

**C'EST
CONCLU**

trouve des engagements à propos de l'emploi, de la formation, de la révision générale des barèmes, des pensions, du statut du personnel et du service médical.

Les négociateurs ont donc balayé le champ étendu des préoccupations dont nous avons eu une idée en janvier. Les principes sont posés. Les détails seront peu à peu mis au point. Nous survolons le document dans ce dernier **SPECIAL**.

SPECIAL 3



SOMMAIRE

PERSPECTIVES

UN NOUVEAU CONTRAT SOCIAL 3

FORMATION

POUR REUSSIR LA RECONVERSION PROFESSIONNELLE 5

DIVERSIFICATION

NOUVELLES FORMULES DE TRAVAIL 7

RECLASSEMENT

BONNES CHANCES POUR LES "INAPTES" 8

SOCIAL

LE STATUT GARANTI 9

LES OEUVRES SOCIALES 10

PAS DE PRIVATISATION 11

PENSIONS MAINTENUES 13

COMMUNICATION

TOUTES LES MANIERES 14

TOUS LES MOYENS 15

LENTEMENT... MAIS SÛREMENT VERS DES RÉPONSES PRÉCISES

L'entreprise a donc dialogué avec les syndicats reconnus sur les conséquences sociales de l'application du plan d'entreprise. Cela n'a pas été facile. Les impératifs économiques et les implications sociales se trouvaient côte à côte sur la table des négociations. Les deux aspects devaient être appréciés équitablement, de sorte que l'avenir de l'entreprise ne soit pas compromis. Nous sommes dans l'obligation de maintenir la balance en équilibre.

Cela signifie que semaine après semaine une partie des questions que vous avez posées en janvier ont reçu une réponse. Et explique pourquoi toutes vos interrogations n'ont pas encore pu être rencontrées.

Nous ne pouvons pas vous promettre des réponses complètes sur tous les sujets avant quelques semaines encore. La matière est vraiment complexe. Et il faut prendre le temps de bien concevoir les mesures d'application des accords conclus.

Nos trois numéros SPÉCIAUX se sont consacrés à ce qui est en train de changer sur tous les fronts de l'entreprise. Et comme nous l'avons déjà

dit précédemment, nous y reviendrons encore dans nos éditions normales. De nombreuses questions posées, très spécifiques pour un agent déterminé ou un petit groupe, ne recevront de réponse que quand les mesures concrètes pourront être appliquées. Voici un échantillon de ces questions:

Quel sera le sort des chefs-chargeurs, des poseurs de voie, des chefs de triage, du personnel de factage, des guichetiers en surnombre ?

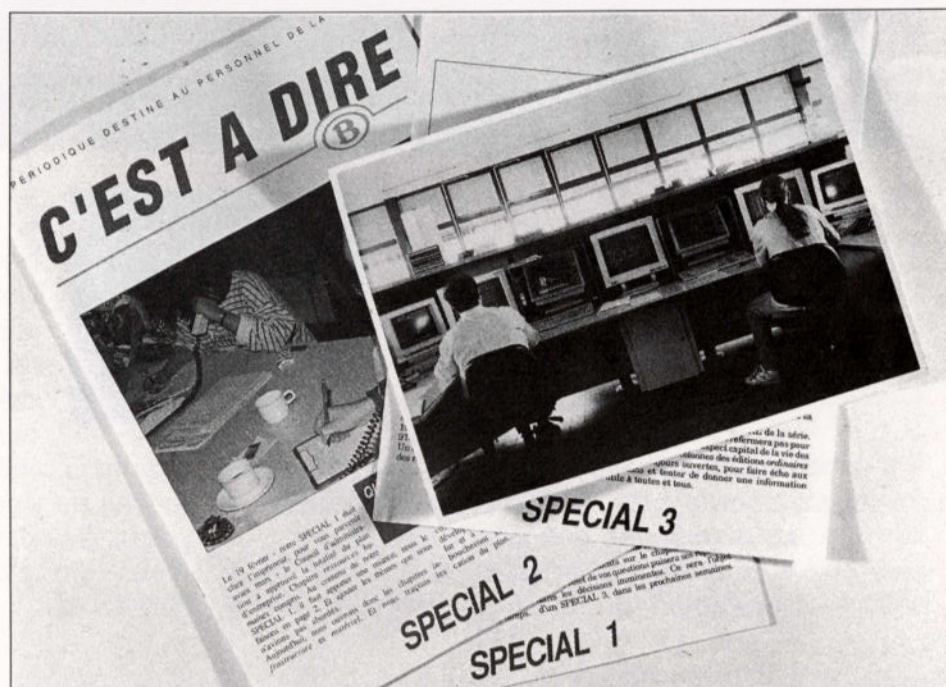
Qu'advient-il des membres du personnel roulant qui seront écartés du service ?

Les poseurs de voie auront-ils la possibilité de se reconvertir ?

Quelles sont les réorientations et les nouvelles formations prévues pour le personnel administratif ?

Comment se déroulera la formation continuée des guichetiers ?

Qu'advient-il de l'emploi dans le Limbourg, le Courtrais, le Luxembourg ?



C'EST A DIRE est publié par le service des relations extérieures des Services généraux et distribué par le factage général (code 99999:00). Il est imprimé sur papier recyclé. Pour nous donner votre avis: C'EST A DIRE - SG 01.4 - section 50 - Bruxelles

SUR LA PISTE DU FUTUR... UN NOUVEAU CONTRAT SOCIAL

"Les organisations reconnues constatent que le contrat de gestion et le plan d'entreprise qui en découle sont des réalités dont la concrétisation est inévitable dans l'état actuel des choses".

Avec l'accord de la direction, cette phrase d'ouverture de la communication syndicale du 25 janvier 1993 a marqué le départ de la concertation paritaire qui vient de s'achever et a en quelque sorte donné naissance à un nouveau contrat social pour le futur.

Les fondations de ce contrat reposent sur plusieurs piliers:

- les conséquences sociales du plan d'entreprise;
- l'utilisation du fonds de modernisation;
- l'amélioration de la formation professionnelle;
- les principes de base de la révision des barèmes qui entrera en vigueur pour le personnel en 1993;
- les principes de base d'un nouveau contrat social pour le personnel (statut social, pensions, conditions de travail, priorité des tâches dévolues aux cheminots) et cela dans le cadre d'un nouveau statut du personnel et d'une analyse des fonctions.

Le statut existant doit être reconnu comme premier statut dans le cadre de la nouvelle situation de la SNCB; la Commission paritaire Nationale élaborera un statut définitif, qu'elle finalisera en 1994.

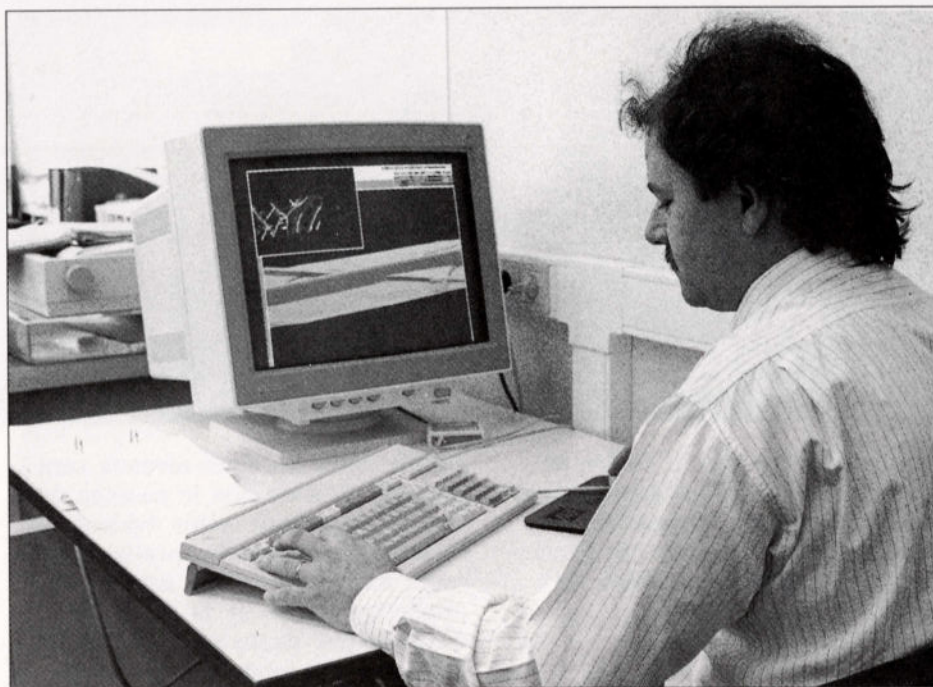
NOUS RESTONS "STATUTAIRES"

La loi de mars 1991 sur la restructuration de certaines entreprises publiques et le Statut du personnel déterminent que la priorité doit être donnée à l'emploi statutaire. L'engagement de personnel contractuel n'est accepté que:

- pour satisfaire à des besoins extraordinaires et temporaires dans des projets urgents ou en cas de surcroît inhabituel de travail;
- pour des tâches qui demandent une connaissance ou une expérience d'un niveau élevé;
- pour remplacer des membres du personnel statutaire ou contractuel temporairement absents, totalement ou partiellement;
- pour remplir des missions complémentaires ou spécifiques.

Dans une série de secteurs qui connaissent des pointes d'activité, on

créera des postes à temps partiel. Les conditions d'attribution de ces postes seront examinées par les instances paritaires. Un groupe de travail devra pour le 31 décembre au plus tard formuler une proposition claire. Il traitera également des autres régimes de travail et des besoins nouveaux.



UNE RÉDUCTION NÉCESSAIRE

Le point de départ pour la mise sur pied du nouveau contrat d'emploi est la part actuelle des frais de personnel dans l'ensemble des coûts d'exploitation. Elle atteint 60 %, ce qui est beaucoup trop pour une entreprise contractuellement obligée à limiter son déficit structurel. En d'autres mots, nous devons arriver à 40.000 agents à la SNCB le 1.1.1997. Certaines unités administratives pourraient compter fin 96 un nombre important d'agents "fonds de modernisation". On créera alors un cadre d'extinction qu'on affectera à des tâ-

VOS QUESTIONS

1. Quelle est la limite de réduction du personnel ?
2. Quel est le profil du cheminot de l'avenir ?
3. Pourquoi engager alors qu'un certain nombre de postes de travail disparaissent ?
4. A l'avenir, va-t-on engager de plus en plus de contractuels pour limiter le nombre de statutaires ? Qu'advient-il de la sécurité d'emploi ?

ches temporaires utiles pour l'entreprise.

VERS UN PERSONNEL PLUS QUALIFIÉ

Nous vivons dans une société de haute technologie, en évolution continue. Le chemin de fer ne peut pas y rester étranger. Pour pouvoir rester concurrentiels face aux autres entreprises de transport et pour nous aligner sur les réseaux voisins, nous devons employer les technologies de pointe. Il est également nécessaire d'avoir les ressources humaines capables de se servir de ces

outils modernes. Voilà le problème central de qualification du personnel. Ajoutons que 6 % seulement d'entre nous ont moins de 30 ans. Il y a donc longtemps que 94 % du personnel a quitté les bancs de l'école.

Conclusion: reconversion et formation professionnelle seront, dans les prochaines années, au menu de la vie quotidienne de certains d'entre nous.

L'AVANCEMENT

Jusqu'à présent, l'avancement se faisait sur une base pyramidale, de sorte qu'un agent puisse gravir plusieurs échelons successifs de la hiérarchie.

Ce système évoluera progressivement vers une structure à deux niveaux distincts:

- les agents possédant un grade hautement qualifié;
- les agents moins spécialisés.

tre sa mobilité professionnelle et géographique.

Le chemin semble encore être long mais le train de l'avenir est en route. Au terme des concertations paritaires, on peut s'attendre à quelques décisions complémentaires concernant la concrétisation du plan d'entreprise. Une fois par an, l'évolution de l'emploi sera l'objet d'un examen paritaire. ■



Parallèlement à cela, il faudra procéder à quelque 950 engagements de personnel qualifié (personnel de train, techniciens) et, en cas d'insuffisance de personnel reclassé, de personnel pour le TGV.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN FONCTION DES BESOINS

La formation des candidats à des postes déterminés sera organisée en fonction des postes laissés vacants. On évitera ainsi des efforts inutiles aux candidats et des coûts inutiles pour l'entreprise. Mais ceci rendra la formation également plus intéressante.

Les candidats qui réussiront sont sûrs d'être employés dans la fonction qu'ils visaient. Ceux qui n'auront pas été installés après trois ans seront d'office nommés hors cadre dans leur nouveau grade.

L'écart entre les deux niveaux sera agrandi, de sorte que le passage de l'un à l'autre sera moins évident. Ce système devra être nuancé par différents mécanismes pour assurer la promotion sociale et la motivation du personnel moins qualifié. La formation professionnelle est l'un de ces mécanismes.

PROFIL DU FUTUR CHEMINOT

Le développement futur de l'entreprise reposera sur deux principes: l'introduction des technologies modernes et la rationalisation de l'organisation du travail.

Ce deuxième principe a pour conséquence une concentration des activités ferroviaires là où les besoins sont le plus grands et un déplacement des activités d'entretien. Pour le cheminot, cela signifie hors que, dans l'avenir, on lui demandera d'accroître

LA RECONVERSION REUSSIE PAR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Les besoins de l'entreprise évoluent, avec la technique et aussi la recherche d'une bonne rentabilité. Dans certaines catégories de personnel, il y aura bientôt des agents excédentaires. Que faire d'eux ? Quel travail leur confier ? La formation professionnelle permettra de reconvertir ces agents. Pour eux, les nouvelles technologies pourraient être de nouvelles chances.

La restructuration planifiée et la nécessité de faire des économies auront pour conséquence la suppression d'un certain nombre d'emplois. Auparavant, les agents qui se trouvaient sans poste faisaient partie d'un "pool". Ce terme, nous l'avons retrouvé dans de nombreuses questions. Dans le contexte actuel, nous parlons d'agents "disponibles". Quel sera leur avenir ? Apportons à cette question un début de réponse.

Il s'agit en effet *seulement* d'un *début* de réponse, car il est évident qu'on ne peut pas donner de réponse définitive valable dans tous les cas. Pour un certain nombre, l'avenir dépendra notamment de leur volonté de se reconvertir, d'exercer un nouveau métier, dans un autre endroit. Que l'insécurité et l'inquiétude règnent chez nombre d'entre vous est très compréhensible. On n'aborde pas toujours le changement dans une totale sérénité. C'est pourquoi il est nécessaire d'indiquer la direction dans laquelle nous sommes engagés.

LES ISSUES POSSIBLES

Pour les agents qui pourraient être immédiatement réinstallés dans leur grade, le problème possible est celui d'un changement de lieu de travail: ils pourraient se trouver plus loin de leur domicile.

Les cellules de l'emploi qui doivent régler les problèmes de réaffectation et de réutilisation ont été volontairement installées dans les districts, pour que de nouvelles possibilités d'emploi puissent être recherchées en premier lieu dans la région de résidence.



Les autres agents appartiendront temporairement au Fonds de modernisation. Ils auront accès à des formations en vue d'être reconvertis et, par la suite, installés dans un nouveau grade.

Ces formations seront bien entendu *volontaires*: on n'y obligera personne. Mais le fait d'y participer sera incontestablement un atout.

LE CONTENU DE LA FORMATION

Pour presque toutes les formations, les candidats devront suivre une série de cours qui variera selon la fonction choisie. Ils seront soumis à une évaluation pendant et après la formation. Il pourra s'agir d'une interrogation orale ou écrite. Le but est d'appuyer les efforts des agents pour qu'ils aient toutes leurs chances de réussite. La plupart des cycles se termineront par une épreuve.

En ce qui concerne les gardes, les officiers de police et les conducteurs de trains, le programme de formation est le même que pour le recrutement de nouveaux agents.

Des programmes semblables seront mis au point pour d'autres catégories professionnelles. Ainsi, un ouvrier ou un chargeur pourra se former pour devenir soudeur, électricien adjoint, ajusteur, agent du triage ou aspirant poseur de voies spécialisé. Les commis d'exploitation, commis aux écritures et commis de factage pourront à l'avenir, après avoir suivi avec succès un programme de formation, rendre des services à l'entreprise comme garde, officier de police ou agent du mouvement.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES: DE NOUVELLES CHANCES

Modernisation, automatisation, informatisation, télématization, qualité... tels sont les principes qu'une

entreprise moderne ne peut négliger au seuil du 21^{ème} siècle. Une entreprise qui commettrait cette erreur serait condamnée à disparaître.

L'introduction des technologies de pointe dans une entreprise ne demande pas seulement un investissement important en matériel. Elle a, indubitablement, des conséquences sur le personnel employé par cette entreprise: les exigences techniques s'accroissent, le besoin de personnel qualifié augmente, surtout pour le personnel technique.

UNE NOUVELLE PHILOSOPHIE DE L'ACCUEIL

Ceux qui n'ont pas la *bosse* des techniques ne doivent pas pour autant désespérer, car l'aspect *qualité* reste présent.

Ce dernier se traduit dans des gares agréables, un matériel bien entretenu, un environnement attrayant,

un accueil soigné et consciencieux. Les entreprises modernes de chemin de fer ont donc de quoi attirer tous les goûts. Comme dans de nombreuses entreprises, le personnel doit s'adapter au progrès et avant tout y être favorable. Vouloir, c'est pouvoir. Tous ceux qui adhèrent à cette idée ont leur place d'avenir dans l'entreprise ferroviaire belge.

Mais il y a plus. Alors que d'autres entreprises recherchent volontiers leur nouveau personnel à l'extérieur de leurs murs, la SNCB offre en priorité à ses propres collaborateurs la chance de grimper un échelon dans l'échelle sociale. ■



UNE NOUVELLE APPROCHE DU TRAVAIL

Mobilité, spécialisation, partage, réduction... Autant de mots qu'on associe aujourd'hui au concept "travail". Partout, dans tous les secteurs. Et aussi à la SNCB. Précisons quelques points, en rappelant que des pistes sont ouvertes mais que la concrétisation n'est pas encore pour cette année.

En marge des rumeurs et des considérations diverses sur le volet social du plan d'entreprise, il est bon de faire quelques petites observations.

La première concerne la *mobilité professionnelle*.

Celle-ci n'existe pas qu'aux chemins de fer. C'est un principe aujourd'hui admis dans chaque entreprise qui veut avoir une chance de survivre dans un marché très concurrentiel. Ce qui est sans doute propre à la SNCB, c'est qu'elle entend proposer cette approche en priorité à ses propres collaborateurs en leur offrant des possibilités de reconversion.

Le deuxième point est que *les nouvelles technologies ne doivent pas, par nature, effrayer les cheminots*. Dans une entreprise moderne, où le service, l'accueil et l'information jouent un rôle essentiel, les technologies nouvelles ne seront jamais qu'un moyen de rendre les hommes et les femmes plus efficaces et plus productifs. Les métiers techniques ne sont pas les seuls dont l'entreprise ait besoin. Il existe donc un créneau pour chacun dans l'effectif du personnel.

UN PARTAGE ALTERNATIF DU TRAVAIL

Certains d'entre vous se demandent comment la SNCB réagit, dans ce

LES AGENTS STATUTAIRES OU TEMPORAIRES SURNUMÉRAIRES SERONT-ILS TRANSFÉRÉS VERS D'AUTRES SERVICES PUBLICS ?

A ce sujet, la SNCB a négocié avec, entre autres, la Régie des Postes, avec laquelle il y a déjà eu dans le passé de telles mutations, ainsi qu'avec Belgacom. Vu la crise actuelle qui sévit sur le marché de l'emploi, ces services connaissent eux aussi des problèmes de personnel en surnombre. Un tel type de transfert est donc pour le moment limité.

nouveau contexte, aux méthodes alternatives de partage du travail telles que la diminution du temps de travail, le temps partiel, la pause carrière, le congé sans solde.

Pour les services qui connaissent des problèmes de manque d'effectif ou d'organisation, les trois dernières options restent de pure théorie.

La *réduction du temps de travail*, il faut l'envisager dans un cadre social beaucoup plus vaste. Elle n'est pas, pour le moment, au programme des négociations.

Ce qui est par contre pris en compte, c'est le *poste de travail à temps partiel*. Cette formule ne pourra bien sûr pas être appliquée dans tous les sièges de travail et pour toutes les fonctions. Le travail à temps partiel n'est envisageable que dans les secteurs où les activités le permettent. Les postes pourront être occupés par des agents statutaires qui se porteront candidats.

Des discussions paritaires dégageront les modalités d'application. Un groupe de travail, dont les membres se pencheront aussi sur les besoins nouveaux qui apparaissent, doit faire une proposition globale d'ici la Saint-Sylvestre. Il traitera notamment du temps partiel, de l'interruption de carrière, de l'humanisation des prestations, de la recherche d'une meilleure efficacité, de l'aménagement de la fin de carrière...

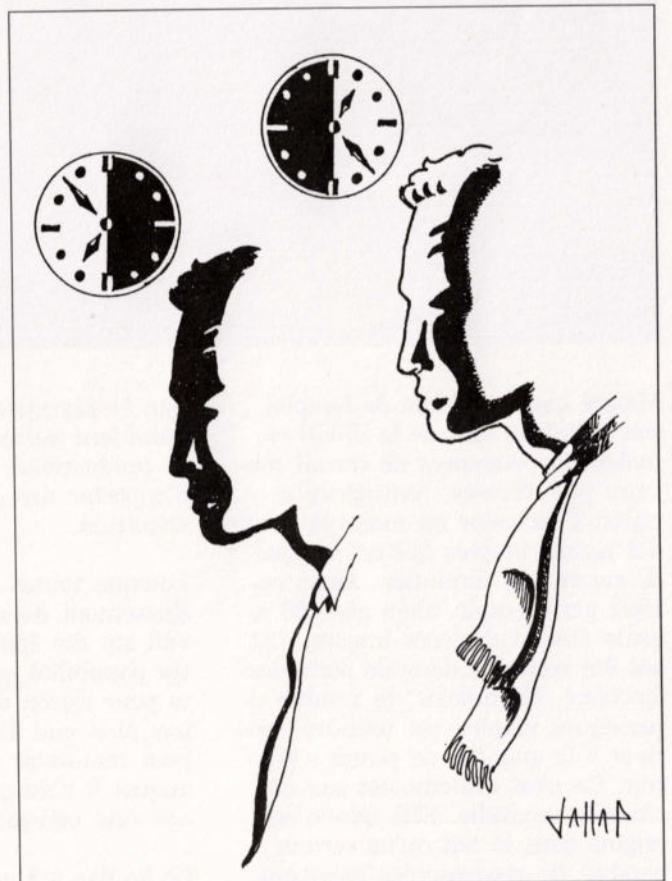
Il est évident que

LES AGENTS TEMPORAIRES AU CENTRE DES QUESTIONS

1. Les agents temporaires seront-ils licenciés ou d'autres mesures sont-elles prévues ?
2. En cas de licenciement, une indemnité est-elle prévue ?
3. Que prévoit la SNCB pour les agents temporaires qui, en plus, seraient déclarés inaptes ?
4. A-t-on l'intention de transférer des temporaires vers d'autres services publics ?

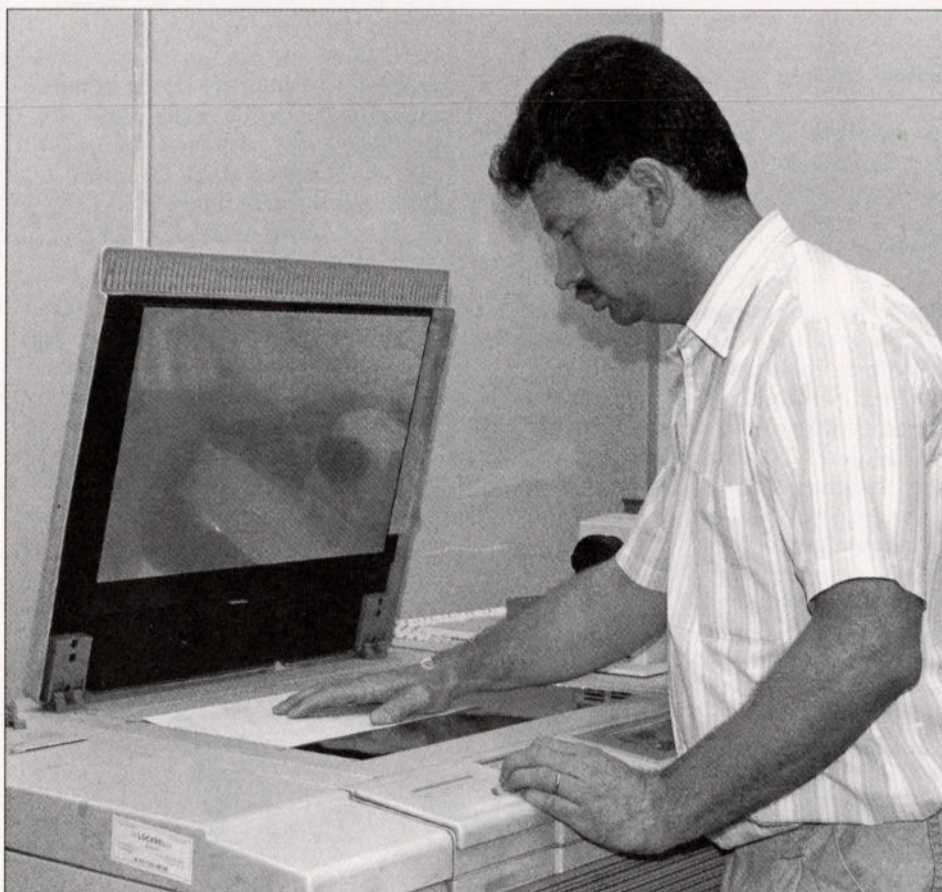
Priorité aux agents statutaires. Telle est la conclusion que tirent les temporaires du plan d'entreprise. Pour les agents temporaires employés à un poste qu'un agent statutaire pourrait reprendre, des possibilités de reclassement seront recherchées dans d'autres postes, éventuellement statutaires, et/ou dans d'autres sièges.

dans ce domaine comme dans d'autres, l'entreprise s'aligne sur les nouvelles tendances que se dessinent dans le monde contemporain. ■



DE BONNES CHANCES AUSSI POUR LES "INAPTES"

Par tradition, la SNCB s'efforce de reclasser les agents auxquels des problèmes de santé occasionnent une incapacité de travail momentanée ou définitive, partielle ou totale. Ceci se passe de préférence dans des postes "valides" ou dans des postes réservés aux agents inaptes pour raisons de santé. Dans cette optique, l'entreprise a déjà fourni des signes clairs de souplesse dans l'attribution de postes aux agents inaptes, de même qu'en matière de formation professionnelle appropriée. Il y a environ 500 postes réservés et le plan d'entreprise n'y touche pas. Quant à la mise à la retraite d'office, des règles plus souples ont été adoptées.



Malgré que le volume de l'emploi soit réduit au sein de la SNCB et malgré les exigences de travail toujours plus élevées, l'entreprise a réussi à reclasser au moins la moitié des agents inaptes qui ont accepté de suivre une formation. Ainsi, en 1992 par exemple, alors que 183 agents étaient déclarés inaptes, 121 ont été reclassés dans de nouvelles fonctions. Néanmoins, le nombre de personnes inaptes est toujours supérieur à la quantité de postes à pourvoir. Ce n'est évidemment pas une situation nouvelle. Elle trouve son origine dans le fait qu'un certain nombre de responsables craignent

que l'intégration d'un agent inapte dans leur service puisse faire baisser la productivité. Nous nous efforçons d'apporter des changements à cette situation.

Lorsque toutes les possibilités de reclassement dans le processus de travail ont été épuisées, il ne reste d'autre possibilité que la mise à la retraite pour raison de santé. La SNCB, pas plus que d'autres entreprises, ne peut maintenir en service un agent auquel il n'est plus possible de donner une occupation.

La loi fixe à 1 an le délai au terme

VOS QUESTIONS

1. Qu'advient-il des agents déclarés médicalement inaptes qui ne sont toujours pas reclassés au bout d'un an ?
2. Cherchera-t-on encore à reclasser les agents inaptes ou bien seront-ils d'office licenciés ou pensionnés ?
3. Qu'advient-il des agents déclarés totalement inaptes ?
4. Les agents déclarés inaptes à leurs fonctions normales seront-ils pensionnés ?
5. Les malades de longue durée seront-ils pensionnés ?
6. Pourquoi des agents réformés médicalement sont-ils licenciés alors que des temporaires sont encore en service ?
7. Les agents déclarés inaptes seront-ils réemployés ?
8. Les conducteurs et les gardes font partie des catégories les plus souvent déclarées inaptes. Qu'advient-il d'eux ? Auront-ils encore des chances de reclassement alors que des agents seront mis en disponibilité dans toutes les catégories du personnel ?

duquel l'agent non reclassé doit être pensionné. Au cours de la négociation, la SNCB et les syndicats reconnus sont arrivés à une meilleure solution:

- le délai est fixé à *deux ans* (au lieu d'un);
- le régime n'est pas applicable aux agents qui ne sont que partiellement inaptes ou ceux qui sont inaptes par suite d'un accident de travail;
- le délai est suspendu pendant que l'agent inapte suit une formation qui dure moins que le temps qui reste à couvrir. ■

LE STATUT SOCIAL GARANTI ET AMELIORE

Le personnel de la SNCB bénéficie d'une série d'avantages sociaux qui sont généralement plus favorables que dans les autres entreprises publiques et les autres sociétés européennes de chemin de fer. De nombreux cheminots se demandent si ces avantages ne seront pas rabotés. Le plan d'entreprise 1993-1996 répond de manière claire à leurs inquiétudes. On peut en effet y lire que "le statut social des travailleurs du rail sera garanti, voire développé".

Depuis sa fondation en 1926, la SNCB a adopté une série de mesures qui dépassent largement les dispositions habituelles en matière de sécurité sociale. La société est également son propre assureur. C'est un choix coûteux, tant en argent qu'en termes d'organisation mais qui a des avantages indéniables. La SNCB compte poursuivre dans cette ligne. Ce choix se retrouve d'ailleurs explicitement précisé dans l'actuel plan d'entreprise.

Soyons précis: quels sont les avantages et les inconvénients de ce système ? Dans les articles qui suivent, nous allons les passer en revue. Mais d'abord, examinons quelques (bonnes) modifications.

LA MÉDECINE MUTUALISTE

Le premier changement: la réorganisation de la médecine mutualiste. Le service de santé interne à la SNCB fonctionne également comme médecin conseil de la Caisse des soins de santé. Dans les questions posées par

le personnel, certains se sont plaints du fonctionnement complexe de ce service. Ne cherchons pas à simplifier outre mesure, au risque de mettre en péril les qualités du système.

MISE À LA PENSION D'OFFICE

Le deuxième changement concerne la mise à la pension d'office. Sous certaines conditions, les travailleurs déclarés inaptes à poursuivre leur activité normale peuvent être concernés par cette règle. Il s'agit des incapacités définitives pour raisons de santé.

Le principe ne change pas. Mais la SNCB adapte quelques modalités réglementaires (voyez page précédente).

LE NOUVEAU STATUT DU PERSONNEL

Le statut du personnel n'est pas modifié. Mais un nouveau statut organique doit être défini en réponse aux obligations qui découlent de la nouvelle loi du 21 mars 1991. Cette loi



régit la création et le mode de travail des nouvelles entreprises publiques autonomes (comme la SNCB, La Poste et Belgacom).

Il ne faut pas s'attendre à de profonds changements. Seules les méthodes de recrutement, de sélection et d'évaluation seront probablement adaptées. La SNCB est à la recherche d'une meilleure adéquation entre le travailleur et la fonction. La polyvalence et la mobilité seront également accrues. En matière d'avancement de grade, l'influence de l'ancienneté sera réduite.

Comme vous pouvez le constater, le personnel de la SNCB ne doit pas se tracasser. Il n'est en aucun cas question de démantèlement des acquis sociaux. ■



LES OEUVRES SOCIALES: LE BIEN-ÊTRE POUR TOUS LES CHEMINOT(E)S

Les "Oeuvres sociales" de la SNCB couvrent trois domaines: les soins de santé, les indemnités et la solidarité sociale.

Ces domaines font partie de ce qu'on appelle habituellement les "acquis". Notre régime est proche de celui qu'on applique dans le secteur privé. Mais en plus riche: une gestion appropriée des cotisations perçues permet d'offrir des conditions meilleures encore pour les agents et leurs familles.

Chacun des trois secteurs de nos "oeuvres sociales" a sa propre caisse. Les statutaires comme les pensionnés peuvent compter sur les interventions des trois caisses. Les personnes à leur charge bénéficient quant à elles des secteurs *soins de santé* et *solidarité sociale*.

LES SOINS DE SANTÉ

Les activités du secteur *soins de santé* sont exercées par la Caisse des Soins de Santé de la SNCB. Cette Caisse supporte toutes les interventions dans le régime général des soins de santé, exactement comme les autres mutuelles.

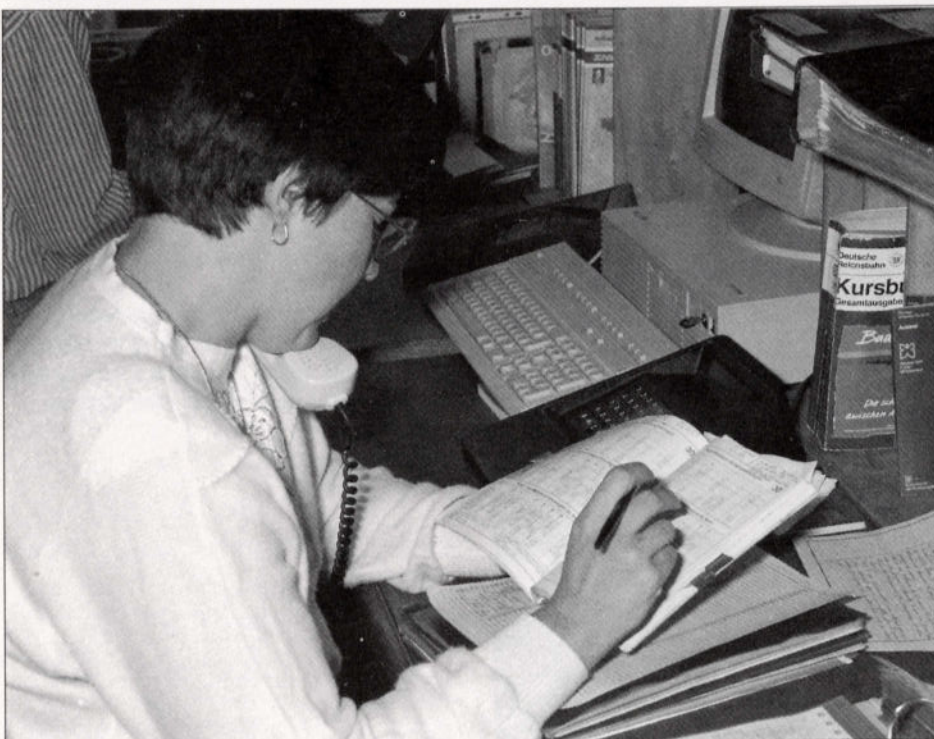
LES INDEMNITES

Le secteur *Indemnités* pourvoit au paiement en cas d'incapacité de travail. En cas de décès d'un agent en service actif ou d'un pensionné, il intervient dans les frais funéraires. Le secteur dispense aussi les soins de santé aux victimes des accidents de travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles.

La grande différence par rapport aux membres du personnel d'autres organisations réside dans les dédommagements pour les incapacités de travail pour raison de santé. En cas de maladie ou de blessures, les travailleurs en incapacité de travail se voient attribuer un dédommagement représentant 100 % de leur salaire pour une période de 6, 9 ou 12 mois en fonction de leur ancienneté. Ce dédommagement dépasse de loin les prescriptions légales en matière de salaire garanti.

SOLIDARITE SOCIALE

Notre *solidarité sociale* soutient aisément la comparaison avec les prestations complémentaires des autres mutualités ou services sociaux. Il faut distinguer deux groupes de prestations complémentaires. D'une part, les compléments ou les prolongations des prestations de la Caisse des soins de santé. Ils doivent alléger le poids croissant du ticket modérateur. Pour tous les ayant droit,



cela permet d'améliorer l'accessibilité aux soins de santé et d'en diminuer le coût.

D'autre part, les prestations sociales de toutes sortes. Les interventions de la Caisse de Solidarité Sociale couvrent de multiples domaines. Depuis sa fondation, ses interventions sont les suivantes:

- aide financière (prêts et dons) en cas de problèmes sociaux;
- intervention pour les handicapés (subvention d'une partie des vacances, séjour en institutions spécialisées, soutien à ces institutions, cadeau de fin d'année);
- indemnité en cas de décès d'un ayant droit autre qu'un membre du personnel ou un pensionné;
- soutien aux organisations d'aide familiale ou d'aide aux seniors;
- allocation d'hiver pour les pensionnés à faibles revenus;
- vacances pour enfants;
- loisirs du personnel (subvention d'associations sportives ou culturelles).

La réforme de ce secteur a débuté à la fin des années 80. Pour ce faire, les moyens financiers ont été réévalués. De nouvelles prestations sont apparues comme:

- le cadeau à la naissance;
- les prêts d'études;
- l'intervention dans le coût des soins à domicile;
- les vacances pour pensionnés;
- l'intervention dans le coût de visite des handicapés dans les centres de jour;
- l'intervention dans les coûts de télé-alarme;
- l'aide à une personne isolée en cas de séjour de son conjoint en maison de repos;
- l'intervention dans les coûts d'aide familiale ou d'aide seniors. ■

L'ENVIRONNEMENT SOCIAL: PAS QUESTION DE PRIVATISER

De nombreuses questions ont été posées sur le maintien des diverses dispositions sociales. Une seule réponse, simple: ces avantages seront conservés. Certains seront même améliorés.

Pour plus de clarté, résumons-en les différents aspects. Les détails, nous les donnons dans plusieurs autres articles.



Il n'est pas question de privatisation des services de "solidarité sociale" ou d'un quelconque transfert vers d'autres caisses.

ASSURANCE ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

En tant qu'assureur, la SNCB étudie les dossiers d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Elle garantit également l'indemnisation des victimes. Le système est basé sur les usages dans le secteur public, mais tient aussi compte de ce qui est le plus favorable aux victimes.

LES ALLOCATIONS FAMILIALES

La SNCB gère elle-même les allocations familiales des membres de son personnel. Elle paye les prestations normales pour le compte et à charge de l'Office national des allocations familiales des travailleurs salariés.

A côté de ce régime légal habituel, il y a un système spécial appelé extralégal. Ce régime offre des avantages spécifiques.

RECLASSEMENT

La SNCB recherche des solutions équitables pour reclasser les agents qui ne sont plus aptes pour des raisons de santé. Cela concerne aussi bien les incapacités partielles que les incapacités totales, momentanées ou définitives.

La reprise du processus de travail est accompagnée de mesures temporaires ou définitives qui peuvent faciliter la réinsertion des agents. Le service médical procède à un examen. Il s'intéresse également à l'adaptation à un poste de travail et à l'éventuelle nécessité d'une formation professionnelle complémentaire. Tout cela se passe fort souplement.

Malgré un marché du travail plus étroit et des exigences professionnelles toujours plus élevées, la SNCB parvient à reclasser en moyenne plus de la moitié de ses agents devenus inaptes.

Rappelons qu'en 1992, pas moins de 121 agents inaptes ont ainsi été reclassés dans de nouvelles fonctions.

LA MASSE D'HABILLEMENT

Certaines catégories de membres du personnel doivent porter un uniforme ou des pièces de vêtements déterminées. La masse d'habillement veille à la fourniture de ces vête-

ments, et cela à des prix particulièrement abordables.

LES FACILITES DE CIRCULATION

Tous les agents statutaires en service actif et la plupart des pensionnés reçoivent un libre-parcours. Les membres de leur famille bénéficient de billets gratuits. En fonction des accords internationaux, les agents, les pensionnés et les membres de leur famille bénéficient en outre de billets gratuits ou de tarifs réduits pour leurs déplacements personnels à l'étranger. ■

LE SERVICE MEDICAL

Le service médical de la SNCB joue un rôle important dans quatre domaines.

En tant que *médecine mutualiste*, il joue le rôle de médecin conseil de la Caisse des soins de santé.

En tant que *médecine d'entreprise*, il est chargé de plusieurs tâches: l'examen à l'embauche, le suivi médical de l'aptitude physique des agents, le contrôle de l'aptitude physique et le reclassement des agents devenus inaptes à exercer leurs fonctions normales, et finalement, l'assistance et l'indemnisation des victimes d'accidents de travail et de maladies professionnelles.

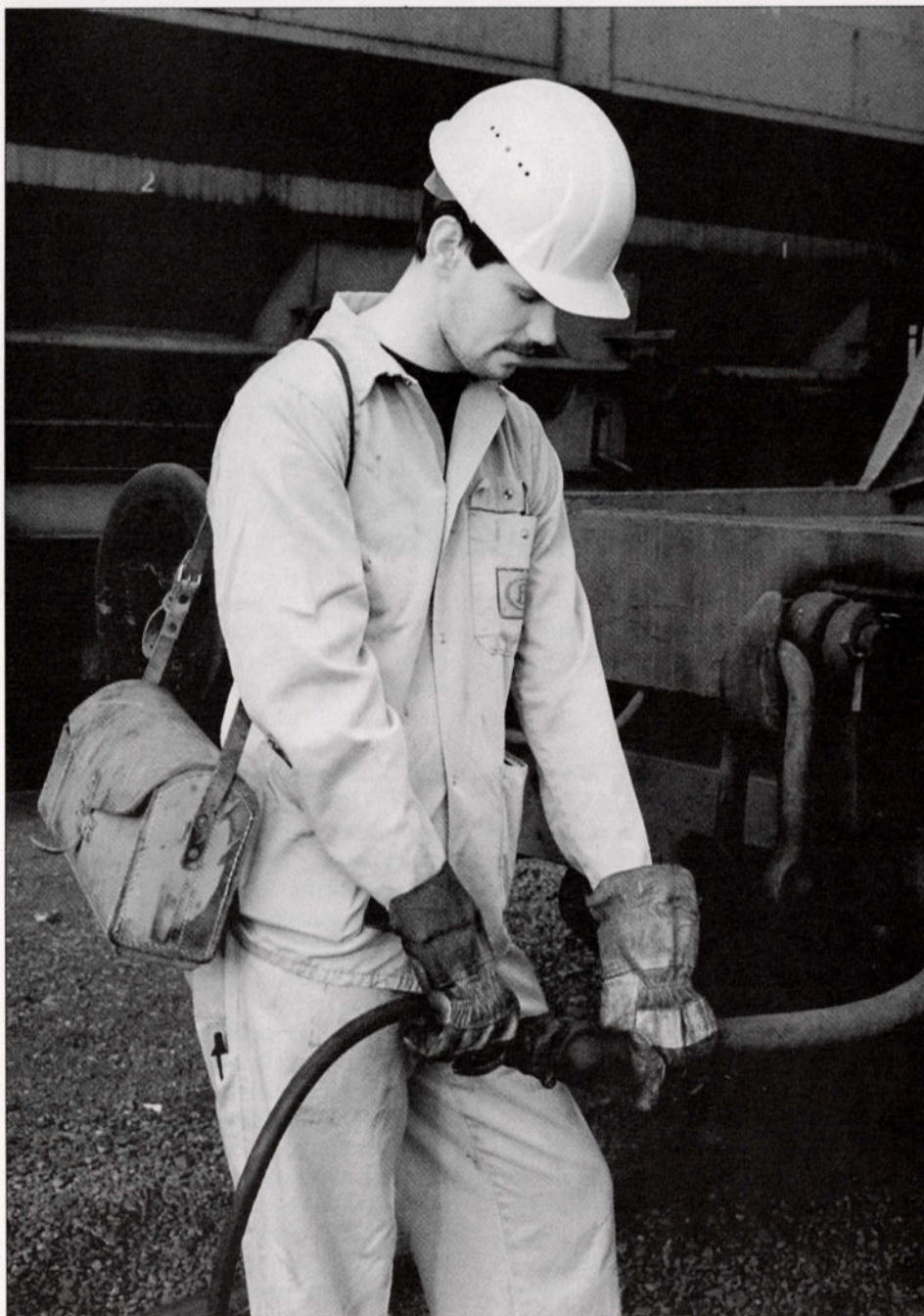
En tant que *médecine du travail*, le service surveille la santé des agents (en concordance avec les prescriptions légales en vigueur).

Il y a encore la *médecine spécialisée* (examens cardiologiques, radiologiques et autres spécialités) et la *psychologie appliquée*.

Le service se compose de personnel médical et paramédical. Des collaborateurs extérieurs à l'entreprise peuvent être, le cas échéant, appelés à l'aide.

PEU DE MALADES

On entend parfois dire qu'en raison des prestations sociales multiples et avantageuses, le personnel du chemin de fer a tendance à rester *trop facilement* à la maison. C'est totalement faux. Mais le contraire est vrai. Le taux d'absentéisme à la SNCB est un des plus bas enregistrés dans tous les secteurs économiques du pays. Et ceci, sans tenir compte du travail souvent très éprouvant des hommes et des femmes du rail. ■



PENSIONS: TOUS LES DROITS SONT MAINTENUS

Outre le maintien des droits actuels de son personnel en matière de pensions, la SNCB fait une proposition supplémentaire. Après négociation avec les syndicats reconnus, elle a mis au point une formule nouvelle de préretraite.

La pension de retraite et de survie des agents statutaires de la SNCB s'inspire du règlement du personnel du secteur public. Grâce à quelques dispositions complémentaires, elle est même plus avantageuse.

PLUS AVANTAGEUX

Dans les dispositions particulières, on trouve avant tout la possibilité pour le personnel roulant de demander une mise à la pension anticipée. De plus, le mode de calcul est plus avantageux pour les pensionnés. Dans les services publics en général, on se base sur le revenu moyen des cinq dernières années de service actif. La SNCB ne prend en compte que la dernière année.

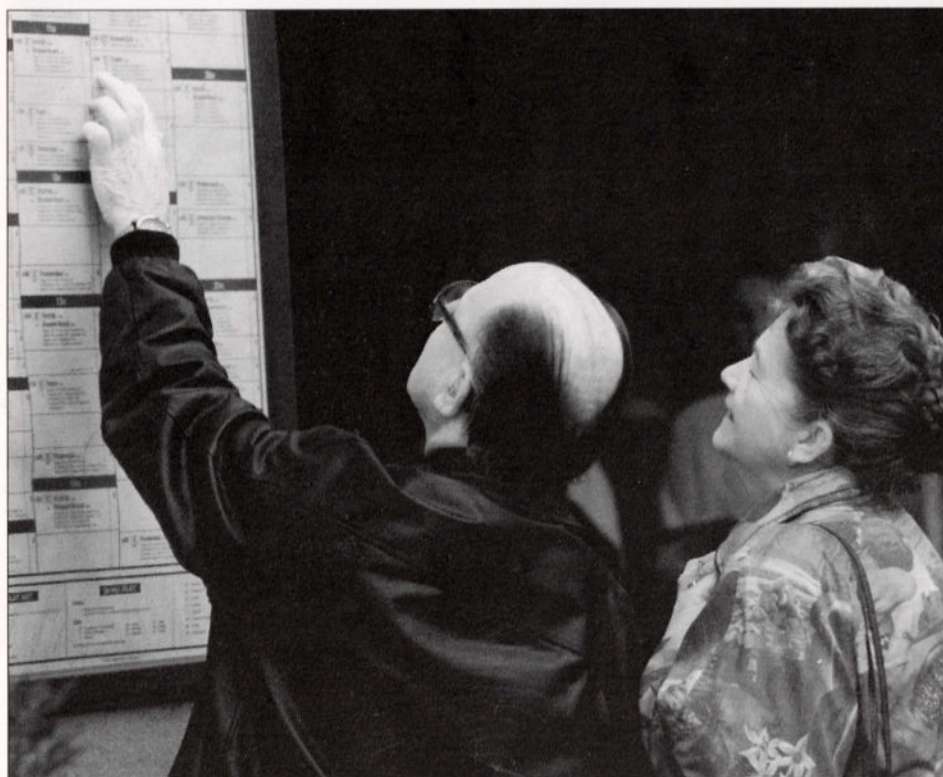
Dans le cadre de la restructuration, on utilisera la préretraite à la demande. Le système est détaillé dans un avis - numéro 33 PS - paru début juillet.

EXPÉRIENCE

On ne reconduit en tout cas pas l'ample opération de 1987/88. A l'époque, la situation était tout autre. Il y avait davantage de cheminots dans la tranche d'âge concernée. Et l'offre de préretraite apparaissait optimale pour mener la restructura-

tion dans de bonnes conditions sociales. Aujourd'hui, avec une population réduite, une telle mesure ne produirait pas l'effet escompté.

L'entreprise n'est d'ailleurs pas totalement satisfaite de l'opération de 87/88. Pas uniquement parce que celle-ci a coûté cher. Mais aussi parce que les cheminots les plus âgés sont aussi très souvent les plus expérimentés. Les remplacer au pied levé n'est pas réalisable. Et la SNCB



ne peut pas se priver d'un tel potentiel de connaissances et d'expérience. La préretraite sera donc ciblée. Elle s'adresse aux agents disponibles ou aux agents qui peuvent être remplacés par un agent disponible. ■

COMMUNIQUER DE TOUTES LES MANIÈRES

La communication interne poursuit des objectifs divers. Dans des formes très variées, selon les moyens dont elle dispose et le contenu à véhiculer. Ce n'est pas elle qui fait travailler mieux. Mais elle y aide. On peut donc la considérer comme un moyen de bien gérer le potentiel sur lequel repose le succès d'une entreprise.

Parfois, la communication a pour simple but d'informer sur les objectifs, l'évolution, la vie courante de l'entreprise. C'est alors de la communication *directe*, adaptée aux circonstances, aux évolutions. Elle complète (ou rétablit) utilement ce que le personnel apprend en lisant son journal ou en écoutant des conversations.

Elle aide chaque travailleur à mieux connaître les multiples facettes de son entreprise avec lesquelles il n'est jamais en contact.

C'est le genre de rôle qui peut être joué par *C'EST À DIRE*.

LE CRÉNEAU SOCIAL ET CULTUREL

Tantôt, il peut s'agir d'un auxiliaire qui informe sur les aspects sociaux et tout le volet loisirs du personnel au travail ou à la retraite, voire de ceux qui dépendent de travailleurs

actifs ou de retraités (et qu'on dit à charge).

Les affiliés des mutuelles reçoivent ce type de publication, très utile notamment pour comprendre les détails des réglementations sociales. Chez nous, c'est le rôle de la revue *Le Rail*.

L'INSTITUTIONNEL: DE TOUT TEMPS

L'information dite *institutionnelle* est depuis tout temps prévue dans les règles de fonctionnement de l'entreprise.

Elle parle de l'organisation du travail, de l'aménagement des lieux de travail, de la politique de santé et de sécurité, etc.

Elle commence lors du recrutement, par une séance d'accueil au cours de laquelle chaque nouveau reçoit les toutes premières informations de sa carrière de cheminot.

Elle se concrétise tout au long de la

carrière dans les avis émis par les départements et services, qu'il est possible de consulter dans un livre d'ordres s'ils n'ont pas été distribués à tous les membres du personnel.

LE "RELATIONNEL": PARCE QU'ON NE PEUT PAS TOUT SAVOIR

Tout savoir sur tout et à tout moment est assez difficile et demande une attention permanente.

Les sources d'information sont nombreuses et pas toutes accessibles immédiatement à chacun. Un moment de distraction suffit pour qu'on rate une information intéressante.

Reste alors un canal de communication très efficace: les relations personnelles. Tel collègue est au courant de telle chose que j'ignore. Ou inversement. On en parle et chacun se trouve du fait un peu mieux informé.

Appelons cela le *relationnel*. C'est une richesse à côté de laquelle il ne faut pas passer, au risque de se priver de connaissances utiles. Ce serait dommage au *siècle de l'information*. ■

REVISION GENERALE DES BAREMES: C'EST POUR LE 1^{er} NOVEMBRE

La révision générale des barèmes portera ses effets le 1^{er} novembre prochain.

L'accord social expose comment les avantages prévus par l'accord intersectoriel 91/94 seront incorporés dans les barèmes officiels. Il fixe 9 rangs hiérarchiques et prévoit le reclassement de la plupart des catégories d'emploi dans un rang supérieur (ou au minimum égal) en fonction d'un certain nombre de critères.

Il précise les minima d'augmentation auxquels on aboutira en ajoutant aux avances déjà perçues la hausse qui interviendra le 1^{er} novembre 93.

Et il énumère quelques principes qui donneront des garanties supplémentaires.



UN POTENTIEL DE COMMUNICATION

La communication ne tourne pas au ralenti à la SNCB. L'information est disponible. Il faut gratter un peu pour y accéder. D'où l'impression qu'on a parfois d'être tenus dans l'ignorance. Et la rancœur qui en découle à l'égard du système.

La communication repose sur des moyens différenciés selon les besoins. A côté des deux revues (Le Rail et *C'EST À DIRE*) citées dans l'article voisin, on peut encore mentionner:

- la boîte à idées, qui communique vers le haut les idées d'améliorations muries à la base;
- les formules d'accueil des nouveaux agents, avec programme visuel, exposés, brochures;
- les cours consacrés à l'activité de la SNCB;
- les cercles de qualité testés dans deux ateliers M et appelés à l'extension;
- diverses brochures explicatives, parues à des occasions précises (notamment lors de la réforme des formalités médicales ou l'offre de pré-pension en 1988).

INNOVATION POUR LE PLAN D'ENTREPRISE

Dans le cas présent - le plan d'entreprise - trois canaux ont été utilisés:

- une ligne téléphonique spéciale ouverte pendant deux jours en janvier pour noter les questions que le personnel se pose;
 - une dizaine de jours plus tard, une émission télévisée, pour que la direction informe globalement les cheminots - à domicile - une heure environ avant de rencontrer la presse sur le même thème;
 - depuis, trois éditions spéciales de notre magazine, pour faire le tour des problèmes qui ne sont plus en suspens.
- C'est nouveau à la SNCB, et d'autres opérations pourraient être menées - sous des formes variées - pour donner à grande échelle et le plus rapidement possible des informa-

tions importantes sur l'avenir de l'entreprise et de son personnel.

PROJETS À L'ÉTUDE

En outre, des projets nouveaux sont à l'étude:

- un memento des prestations de la solidarité sociale, destiné aux actifs et aux pensionnés, qui sera la mémoire permanente de ce à quoi nous avons droit;
- des notices explicatives accompagneront les avis PS auxquels on reproche souvent d'être hermétiques. N'oublions pas: ils doivent avoir la même rigueur qu'un texte de loi. Les notices donneront du sujet une vision plus claire qu'en langage juridique.

Les choses continueront à évoluer. Dans des améliorations apportées une à une pour répondre aux besoins d'information des cheminots comme on s'efforce de rencontrer, en améliorant les formules, l'attente véritable des clients voyageurs. ■



