

**COURS 1000**

**Carnet E**



# **HR RAIL**

**Prestataire  
de services RH**

**Edition 2018**

## TABLE DES MATIERES EN BREF

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Cadre légal et réglementaire</b>	<b>3</b>
2.1.   Statut d'employeur unique	3
2.2.   Conventions, contrats de service RH et lettre de mission	4
<b>3. Mission</b>	<b>4</b>
<b>4. Vision</b>	<b>4</b>
<b>5. Priorités et objectifs</b>	<b>5</b>
<b>6. Domaines d'activités</b>	<b>5</b>
6.1.   Cycle RH : du recrutement jusqu'au départ	<b>6</b>
6.1.1.   Définition des besoins et processus de sélection	6
6.1.2.   Recrutement et accueil	8
6.1.3.   Règlements	8
6.1.4.   Gestion de carrière	10
6.1.5.   Conditions de travail	12
6.1.6.   Rémunération (Payroll)	12
6.1.7.   Développement des compétences et formations	13
6.1.8.   Service médical : Health4Rail	13
6.2.   Politique sociale	<b>15</b>
6.2.1.   Concertation sociale	15
6.2.2.   RailCare	17
6.2.3.   Gestion des accidents du travail, accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles	19
6.2.4.   Facilités de circulation	19
6.2.5.   Gestion des restaurants d'entreprise	19
<b>7. Fonctions transversales</b>	<b>19</b>
<b>8. Organisation</b>	<b>21</b>
<b>9. Chiffres-clés</b>	<b>22</b>

# HR RAIL

## 1. INTRODUCTION

**HR Rail** HR Rail, société anonyme de droit public, constitue le **prestataire de services HR intégral** de l'ensemble des Chemins de fer belges.

En tant **qu'employeur juridique unique de l'ensemble du personnel**, HR Rail veille à satisfaire les demandes d'Infrabel et de la SNCB en mettant le personnel nécessaire à leur disposition. HR Rail élabore ses services à partir d'une concertation stratégique avec les représentants HR des entités des Chemins de fer belges.

HR Rail met en œuvre l'ensemble des **processus HR**, de la sélection jusqu'à la fin de carrière. Recrutement, carrière, rémunération, santé, bien-être, formations, avantages sociaux sont autant de domaines d'expertise que gère HR Rail pour l'ensemble des membres du personnel des Chemins de fer belges.

HR Rail veille à la bonne application du **Statut du personnel** et de la **réglementation**. En ce sens, HR Rail organise le **dialogue social** pour l'ensemble des Chemins de fer belges.

En outre, **la politique sociale**, tant des agents actifs que pensionnés, constitue l'un des domaines de compétence de HR Rail.

HR Rail a été érigée le 1<sup>er</sup> janvier 2014 suite à la réforme des Chemins de fer belges.

## 2. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

### 2.1. STATUT D'EMPLOYEUR UNIQUE

HR Rail recrute le personnel **statutaire** et **non statutaire** et le met à disposition d'Infrabel ou de la SNCB. Le personnel statutaire tombe sous l'application du **Statut du personnel** ainsi que des différents **règlements** pour lesquels HR Rail est compétente. HR Rail conclut les contrats de travail avec le personnel **non statutaire**.



#### LOI DE 1926

relative à la SNCB et au personnel des Chemins de fer belges.

La loi et ses modifications ultérieures définissent HR Rail comme **employeur unique** de l'ensemble du personnel des Chemins de fer belges et posent notamment les fondements de l'élaboration des **conventions** et des **contrats de services** entre HR Rail, Infrabel et la SNCB. Elles lui confèrent également les compétences en matière de **gestion du personnel** et de **concertation sociale**.

## 2.2. CONVENTIONS, CONTRATS DE SERVICE RH ET LETTRE DE MISSION

Conventions relatives à la mise à disposition du personnel	Contrats de services RH
<p>Les conventions précisent la <b>mise à disposition du personnel</b> par HR Rail pour Infrabel et la SNCB.</p> <p>Il existe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 convention entre HR Rail et Infrabel ;</li> <li>- 1 convention entre HR Rail et la SNCB.</li> </ul> <p>La SNCB et Infrabel définissent leurs besoins en personnel et HR Rail met en place les processus nécessaires pour satisfaire les besoins exprimés par chacune des sociétés.</p>	<p>Les contrats de services RH précisent les <b>services rendus par HR Rail</b> à la SNCB et Infrabel, les droits et obligations réciproques ainsi que le niveau de qualité et les dispositions financières.</p> <p>Il existe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 contrat entre HR Rail et Infrabel ;</li> <li>- 1 contrat entre HR Rail et la SNCB.</li> </ul>

Par la **lettre de mission**<sup>1</sup>, Infrabel et la SNCB formulent leurs priorités pour la modernisation de la gestion du personnel par HR Rail. L'objectif fourni par la lettre de mission est le maintien des résultats et de la qualité des services de HR Rail au moins au même niveau qu'en date du 1<sup>er</sup> janvier 2014 (date de création de HR Rail).

Infrabel et la SNCB focalisent leurs priorités sur 3 tâches principales :

- un dispositif de sélection et de recrutement rapide, efficace et de qualité ;
- le paiement correct et à temps des collaborateurs ;
- la gestion du dialogue social ;

## 3. MISSION

En collaboration avec Infrabel et la SNCB, HR Rail doit veiller à ce que les Chemins de fer belges disposent d'un personnel compétent, performant et engagé qui soutient les objectifs de l'entreprise.

HR Rail assure un service HR qui reflète son orientation client, son efficience et son sens des responsabilités.

Dans la pratique, les activités HR portent sur la fourniture de services et d'une expertise dans le domaine des ressources humaines.

Vu le caractère intégral du service de HR Rail, ses clients représentent un large panel : la SNCB, Infrabel, les membres du personnel actif ou pensionné, les ayants-droit, les candidats à un emploi...

<sup>1</sup> La notion de lettre de mission est abordée dans le Carnet B, chapitre 3, point 6.3.3.

## 4. VISION

HR Rail souhaite démontrer être la meilleure option pour :



## 5. PRIORITES ET OBJECTIFS

Le plan stratégique de HR Rail, présenté le 15 janvier 2018, donne la priorité à ses partenaires : Infrabel et SNCB. Il permettra de mesurer le niveau de maturité de HR Rail dans les prochains mois et de le faire évoluer dans les domaines qui couvrent toutes les activités de HR Rail.

HR Rail axe ainsi sa stratégie actuelle sur les 4 priorités et 8 objectifs principaux suivants :

### Priorités



### Objectifs 2018



## 6. DOMAINES D'ACTIVITÉS

Les activités de HR Rail décrites ci-après sont réparties en 3 grands thèmes, à savoir :

- Cycle RH, du recrutement jusqu'au départ ;
- Politique sociale ;
- Fonctions transversales.

## 6.1. CYCLE RH, DU RECRUTEMENT JUSQU'AU DÉPART



Avant même le recrutement et jusqu'à la pension, HR Rail est le gestionnaire de tout le cycle RH pour l'ensemble du personnel des Chemins de fer belges.

### 6.1.1. Définition des besoins et processus de sélection

HR Rail est responsable de la sélection et du recrutement de l'ensemble du personnel statutaire et non statutaire afin de permettre à Infrabel et à la SNCB de réaliser leurs missions respectives et d'atteindre leurs objectifs.

HR Rail organise et met en place les campagnes de recrutement, gère les annonces dans les différents médias et met en ligne les offres d'emploi sur le site [www.lescheminsdeferengagent.be](http://www.lescheminsdeferengagent.be).

D'ici 2025, près de 17.170 personnes partiront à la pension. Il s'agit donc de plus de la moitié de l'effectif total des Chemins de fer belges. Pour pallier cette vague de départs massifs, HR Rail recrute environ 2.000 personnes chaque année, notamment pour des fonctions opérationnelles mais aussi pour les métiers en pénurie pour lesquels il reste difficile de trouver des candidats compétents en suffisance.



#### METIERS EN PENURIE

- |  |   |
|--|---|
| - Technicien (principal) électromécanicien             | - Conducteur de train   |
| - Technicien (principal) bâtiments et ouvrages d'art   | - Conducteur de manœuvre  |
| - Technicien (principal) mécanicien                    | - Conducteur de train technique (opérateur conducteur Infra).   |
| - Surveillant de chantier (technicien travaux de voie) | - Chef de chantier adjoint (technicien principal travaux de voie)                                       |
| - Ingénieur industriel et civil                        | - Spécialistes IT (Chefs de Projet, Analystes fonctionnels, Architectes Software, Spécialistes SAP,...) |
| - Dessinateur technique                                | - Accompagnateur de train   |
| - Ajusteur mécanicien                                  | - Agent de maintenance spécialisé voies   |
| - Contrôleur de circulation (niveau 2 et niveau 3)     | - Agent de maintenance voies  |
| - Soudeur industriel                                   |   |

Même pour l'un des employeurs les plus importants du pays, trouver suffisamment de candidats compétents sur le marché de l'emploi actuel reste un défi de taille. C'est pourquoi les Chemins de fer belges désirent continuer à se profiler comme un employeur attrayant.



### NOUVELLE CAMPAGNE D'IMAGE POUR LA SNCB

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, HR Rail travaille en collaboration avec la SNCB sur les campagnes de recrutement. Infrabel prend en mains sa propre campagne (employer branding).



### QUELQUES EXEMPLES D' ACTIONS MENEES PAR HR RAIL POUR LE RECRUTEMENT

- **Visites de lieux de travail** : les élèves issus d'écoles techniques ont l'occasion de se familiariser avec le métier mis à l'honneur lors de la journée. Ces journées sont consacrées aux métiers en pénurie;
- **Job Days** : les candidats visitent la société durant la matinée. L'après-midi, s'ils sont intéressés, ils peuvent passer la totalité de la procédure de sélection. A la fin de la journée, chaque candidat sait s'il est recruté ;
- **l'action « Refer a friend »** : les membres du personnel ainsi que les pensionnés sont activement impliqués dans la recherche de nouveaux collaborateurs pour les métiers en pénurie ;
- **Jobtrain**: les candidats sont invités à embarquer dans un train, et durant le trajet, ils reçoivent une séance d'information. Une fois le train arrivé à destination, les candidats sont soumis à des tests écrits. Ceux qui les réussissent sont invités à la partie orale.

### ACTIONS ENTREPRISES POUR ATTIRER DE JEUNES COLLABORATEURS

- les Chemins de fer belges sont partenaires des Vlaamse (Jeugd) Technologie Olympiade ;
- **BERT** (Belgian Railways Competition for Technicians) : au cours de la dernière édition, il a été demandé à des élèves de mettre au point un système permettant de contrôler si la hauteur de charge d'un véhicule routier n'est pas trop élevée pour franchir les voies sans dommage aux passages à niveau ;
- **The Smartest Train Brain** : concours pour les étudiants ingénieurs ;
- ...

**ÉTUDE RANDSTAD 2017 : LES CHEMINS DE FER BELGES, UN EMPLOYEUR CONNU ET ATTRAYANT !**

L'étude Randstad est une importante référence internationale pour mesurer l'attractivité en tant qu'employeur. . En 2017, les Chemins de fer se situaient dans le top 10 des entreprises qui, entre 2007 et 2017, ont le plus progressé en matière d'attractivité .

La sécurité d'emploi constitue une raison majeure de choisir les Chemins de fer comme employeur. Outre cette sécurité d'emploi élevée, les Chemins de fer belges disposent également d'autres atouts, comme un large éventail d'emplois intéressants, utiles, durables et remplis de défis. Par ailleurs, les Chemins de fer prévoient une formation (rémunérée) pour les métiers ferroviaires typiques qui ne peuvent être enseignés en filière classique.

**6.1.2. Recrutement et accueil**

Une fois la procédure de sélection terminée, HR Rail prévient les lauréats et organise le recrutement effectif de l'ensemble des collaborateurs des Chemins de fer.

HR Rail œuvre pour réduire les délais :

- entre la « commande » de recrutement et la réalisation des premières sélections,
- entre la date du rapport définitif et la confirmation du recrutement au lauréat.

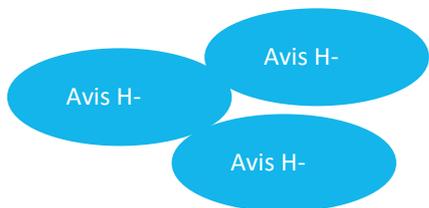
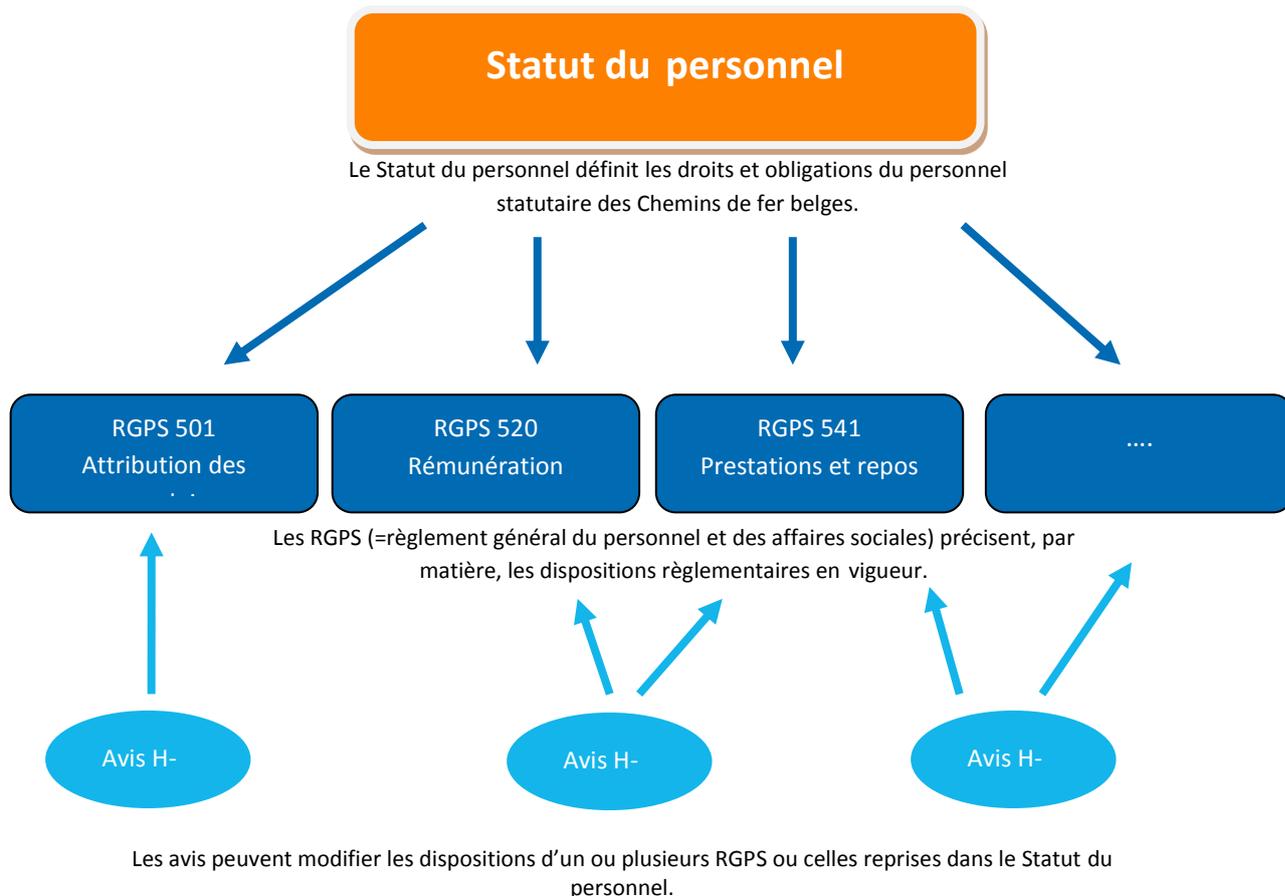
Deux fois par mois, une session d'accueil et d'information « Welcome@Work » est donc organisée pour tous les nouveaux recrutés. Des brochures d'accueil pour les agents statutaires et non statutaires, rédigées par HR Rail, sont distribuées aux nouveaux arrivants.

**6.1.3. Règlementation**

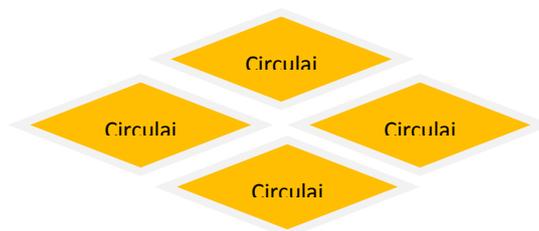
Les Chemins de fer belges comptent parmi les plus grands employeurs du pays et possèdent un historique important. Du fait de cette ampleur, les Chemins de fer ont établi une règlementation interne qui évolue sans cesse pour s'adapter au cadre légal et à la transformation du monde ferroviaire.

Les collaborateurs statutaires n'ont pas de contrat de travail mais tombent sous l'application du Statut du personnel. HR Rail veille à la bonne application de ce Statut du personnel et des règlements généraux du personnel des affaires sociales (RGPS).

Selon les nouvelles dispositions légales ou sur base des propositions adoptées en Commission paritaire nationale, le Statut du personnel et/ou les RGPS sont modifiés et adaptés par la publication d'un avis. Certains avis constituent à eux seuls un point de règlementation. Les circulaires, dans la plupart des cas, décrivent les modalités pratiques de l'application de la règlementation.



Certains avis constituent à eux seuls des dispositions réglementaires (pour des matières/domaines qui ne font pas partie d'un RGPS).



Les circulaires définissent des modalités pratiques pour appliquer la réglementation ou des dispositions temporaires (exemple : jours de pont obligatoires).

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, HR Rail a uniformisé sa procédure de publication des appels à candidature. Désormais, qu'il s'agisse d'une épreuve ouverte, d'une épreuve fermée, d'une épreuve de sélection, d'un poste à profil, d'un job pour universitaires ou assimilés, d'un poste de fonctionnaire supérieur ou d'une mise à disposition externe, tous les appels à candidatures sont publiés uniquement par une **jobnews**.

Chaque semaine, HR Rail publie le **livre électronique d'instructions HR** (= livre d'ordres) afin d'informer l'ensemble du personnel des Chemins de fer quant à la nouvelle réglementation en vigueur. -Les BLP et chefs immédiats doivent mettre le livre d'instructions HR à la disposition de leur personnel afin que tous les

collaborateurs, même s'ils n'ont pas accès à l'Intranet, puissent prendre connaissance de la nouvelle réglementation et des appels à candidature.

HR Rail dispose du **HRDOC**, outil de gestion documentaire qui rassemble toute la réglementation HR ainsi que toutes les dispositions légales en application.

HR Rail a établi des **fiches de vulgarisation** sur de nombreux thèmes réglementaires. Ces fiches sont rédigées sous forme de questions/réponses et se basent sur l'ensemble de la réglementation en vigueur sur un sujet particulier.



*L'ensemble des fiches de vulgarisation se trouvent sur le site Intranet de HR Rail sous la rubrique « Votre carrière ».*

### **Services juridiques et inspection**

HR Rail constitue un support légal pour l'ensemble des Chemins de fer belges. HR Rail dispense un avis ou un soutien juridique dans les domaines liés aux affaires du personnel. HR Rail dispose d'un bureau Investigation RH afin de pouvoir assurer le respect du Statut du personnel et de la réglementation RH. Ce service est également habilité à réaliser des tests d'haleine.

*Exemples :*

- *HR Rail conseille la SNCB ou Infrabel dans le cadre de procédures d'appel internes engagées par le personnel.*
- *HR Rail assiste la SNCB ou Infrabel pour les procédures judiciaires en rapport avec des matières liées au personnel.*
- *Le bureau 'Investigation RH' de HR Rail peut mener des enquêtes à l'initiative de la hiérarchie de HR Rail ou à la demande spécifique d'Infrabel ou de la SNCB.*

### **Mesures disciplinaires**

HR Rail est compétente en ce qui concerne le contrôle et l'application du règlement disciplinaire. Ainsi, tout manquement aux devoirs et obligations auxquels sont soumis les membres du personnel des Chemins de fer belges, est passible d'une mesure disciplinaire. Celle-ci doit être proportionnelle à la gravité de la faute commise et à ses conséquences. HR Rail assiste donc la hiérarchie de la SNCB et d'Infrabel sur les propositions de sanctions disciplinaires ainsi que sur leur exécution correcte.

En cas de désaccord avec la proposition établie à leur encontre, les agents peuvent, sous certaines conditions, introduire un recours devant le **Conseil d'appel** dont la composition et le fonctionnement sont gérés par HR Rail. Le Conseil d'appel est une instance disciplinaire qui, à la demande des intéressés, examine les recours éventuels relatifs aux mesures disciplinaires les plus importantes.

#### **6.1.4. Gestion de carrière**

La carrière d'un agent au sein des Chemins de fer comporte de nombreux aspects pour lesquels HR Rail est compétent. HR Rail assure le suivi et le traitement des différents événements de la carrière des membres du personnel des Chemins de fer belges en vertu des dispositions légales et réglementaires.

### **Stage et période d'essai**

Les **agents statutaires** recrutés au sein des Chemins de fer belges commencent leur carrière par un stage. Ce stage a pour objectif de faire connaître le nouvel environnement de travail et de développer les compétences requises à l'exécution des tâches de travail.

À la fin du stage, s'il satisfait aux conditions, l'agent est régularisé.

Ensuite, si l'agent statutaire régularisé est installé dans un autre grade statutaire, il devra accomplir une période d'essai.

HR Rail, en collaboration avec la SNCB et Infrabel, assure le soutien et le suivi des périodes de stage et d'essai.

Les **collaborateurs non-statutaires** sont soumis à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

### **Signalement**

Le signalement est l'indication du mérite professionnel d'un agent. Il existe quatre mentions : « Très bon », « Bon », « Insuffisant » et « Mauvais ». HR Rail se charge du traitement administratif du signalement rendu par les entités.

### **Mobilité interne**

La mobilité interne est un changement de grade (= mobilité horizontale), de siège de travail (= mobilité horizontale) ou une promotion de grade (= mobilité verticale) au sein des Chemins de fer belges.

La mobilité interne peut être la conséquence :

- d'une mutation sur demande ;
- d'une mutation par nécessité de service (exemple : suppression d'emploi,...) ;
- de la réussite d'une épreuve de sélection ;
- du comblement d'un poste à profil ;
- du comblement d'un poste de fonctionnaire supérieur ;
- du comblement d'un emploi pour universitaires et assimilés.

HR Rail traite les mutations et participe au processus de comblement des postes vacants en collaboration avec Infrabel et la SNCB.



*Les informations complètes sur la mobilité interne et les types de postes se trouvent sur l'Intranet de HR Rail.*

### **Carrière pécuniaire**

La carrière pécuniaire d'un agent évolue au sein des Chemins de fer. Cette évolution peut être due notamment à un avancement de grade ou à un avancement dans le même grade.

L'**avancement de grade** est le fait de passer dans un emploi mieux rémunéré, par exemple suite à la réussite d'une épreuve ou l'obtention d'un signallement déterminé.

Sur base de l'ancienneté, le traitement de l'agent augmente à intervalles réguliers. Ces augmentations de traitement correspondent à ce qu'on appelle un **avancement dans le même grade**.

HR Rail gère la carrière pécuniaire de l'ensemble des collaborateurs des Chemins de fer belges en prenant en compte les différents paramètres tels que l'avancement, l'ancienneté, le grade,...

### ***Reclassement des agents inaptes pour raisons de santé et réutilisation des agents disponibles par suppression d'emploi***

Suite à une maladie, un accident du travail/sur le chemin du travail, ou une maladie professionnelle ou toute dégradation de son état de santé, un agent peut être déclaré médicalement inapte à l'exercice de ses fonctions normales, que ce soit de manière temporaire ou définitive, partielle ou totale. –Dès que possible, l'agent est réutilisé en tenant compte de ses aptitudes restantes. Pour l'agent totalement et définitivement inapte à ses fonctions normales, l'objectif final est le reclassement, qui consiste en l'attribution d'un poste vacant d'un autre grade dont l'agent est capable d'exercer les attributions. A cet effet, un accompagnement personnalisé est organisé.

Lorsque l'effectif d'un siège de travail devient excédentaire par rapport au cadre, les agents surnuméraires sont rendus disponibles par suppression d'emploi. L'objectif est la remise au travail de ces agents dans un autre emploi du cadre de leur grade (réaffectation) ou, à défaut, d'un autre grade (réutilisation temporaire). Les attributions du nouvel emploi doivent être compatibles avec leurs aptitudes professionnelles et physiques.

#### **6.1.5. Conditions de travail**

La réglementation RH relative à la durée de travail (prestations et repos), aux congés et autres absences est gérée par HR Rail.

En outre, HR Rail assure l'administration du travail à temps partiel, des congés sans rémunération et des interruptions de carrière de tous les collaborateurs des Chemins de fer belges et sur base des décisions prises par la SNCB ou Infrabel pour le personnel de ces entreprises.



*Les informations complètes sur les différents congés, congés sans rémunération, interruptions de carrière, régimes de travail à temps partiel se trouvent sur le site Intranet de HR Rail, rubrique « Votre Carrière ».*

#### **6.1.6. Rémunération (Payroll)**

HR Rail assure la gestion du payroll (paie), calcule la rémunération et gère les déclarations légales en se basant sur les éléments de prestations et de rémunération fournis par Infrabel, la SNCB et HR Rail. HR Rail effectue le paiement effectif de la rémunération pour l'ensemble des Chemins de fer belges. Cette tâche qui paraît évidente ne l'est pas au vu du nombre élevé d'agents et de la multitude d'éléments variables de mois en mois. Afin d'améliorer ses performances, HR Rail

prévoit de continuer la modernisation des processus de calcul des salaires en développant davantage encore l'informatisation des données échangées entre les entités et HR Rail.

HR Rail est également responsable :

- des saisies et cessions de salaire ;
- de la commande et de la gestion des titres-repas ;
- de la délivrance des données relatives aux coûts salariaux ;
- de la délivrance des documents légaux (exemple : fiche de rémunération) et des déclarations légales (exemples : ONSS, fisc,...) ;
- du contrôle de certains éléments de rémunération payés aux collaborateurs.

### 6.1.7. Développement des compétences et formations

Les Chemins de fer belges sont confrontés à de nombreux changements, tels que la libéralisation du secteur ferroviaire, le remplacement d'une grande partie du personnel au cours des prochaines années et les innovations technologiques. Pour faire face à ces défis, la **formation** est un instrument essentiel.

Au sein des entités, les collaborateurs peuvent suivre des formations professionnelles spécifiques aux métiers du rail.

A côté de cela, Train@Rail, l'Institut de formation des Chemins de fer belges, offre des formations transversales couvrant divers domaines :

- ceux en lien avec l'excellence opérationnelle tels qu'ICT, les langues, les formations des formateurs, les préparations aux épreuves de sélection, les marchés publics, le bien-être et la sécurité au travail, etc. ;
- ceux relatifs au leadership et au développement personnel (soft et hard skills) tels que l'efficacité personnelle, la communication, le project management, etc.

Par ailleurs, Train@Rail organise et préside le **Conseil National de la Formation (CNF)**. Cet organe de concertation paritaire aborde toutes questions relatives à la formation. Son travail mène notamment à la rédaction de plans d'enseignement soumis à l'approbation de la Commission Paritaire Nationale. Il est également un organe d'analyse et d'information dans le domaine de la formation.

### 6.1.8. Service médical : Health4Rail

Le service Health4Rail élabore différents programmes de bien-être basés sur une réflexion multidisciplinaire et collaborative, visant une approche préventive mais aussi des actions orientées sur la réintégration.

Le **service externe de prévention et de protection au travail (CPS)** est compétent en matière de bien-être pour l'ensemble des Chemins de fer belges. Il a la responsabilité de la surveillance médicale, de la gestion des risques, de la formation et de l'apprentissage ainsi que de la certification.

La **médecine des blessés** de Health4Rail est également responsable des soins aux victimes d'un accident du travail, sur le chemin du travail ou d'une maladie professionnelle. Elle détermine la durée et le degré de l'incapacité de travail (voir également point 5.2.3. Gestion des accidents du travail, accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles).

Les Divisions **H-HR.44x (Health Centre)** sont compétentes pour le contrôle des incapacités de travail pour maladie (pour la Caisse des Indemnités du Fonds des œuvres sociales<sup>3</sup>), y compris la reprise prématurée du travail ainsi que les déclarations d'aptitude ou d'inaptitude telles que déterminées par la réglementation. Les Divisions exécutent également certaines tâches dans le cadre de la remise au travail ou de la mise à la pension prématurée.

La **médecine spécialisée** fournit des avis aux autres médecins des services médicaux et aux médecins traitants.

Enfin, le **service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT)** assiste HR Rail afin de satisfaire à toutes les obligations légales en matière de bien-être au travail.

### ***Protection et prévention au travail***

**CPS, Corporate Prevention Services**, est le **service externe** pour la **prévention** et la **protection au travail**. Ce service est compétent en matière de bien-être pour **l'ensemble du personnel** des Chemins de fer belges. CPS est également le garant de la **sécurité** grâce aux actions menées dans leurs différents domaines de compétence.

CPS est responsable de la surveillance médicale, de la gestion des risques, de la formation et de l'apprentissage et de la certification.



### ***Surveillance médicale***

La surveillance médicale consiste en la promotion et le maintien des travailleurs grâce à la prévention des risques. Afin de mener à bien sa mission, CPS dispose de 11 centres régionaux dispersés dans tout le pays. Le personnel dispense des avis, conseils et le soutien nécessaire au bien-être des travailleurs. En outre, CPS est responsable de l'examen médical de recrutement, des examens périodiques et spontanés.

### ***Gestion des risques***

CPS dispose d'une équipe multidisciplinaire constituée de conseillers en prévention. Ces conseillers présentent des solutions dans les différents domaines du bien-être : sécurité du travail, médecine du travail, hygiène, aspects psychosociaux et ergonomie.

### ***Certification***

CPS est responsable pour les examens d'aptitude médicale et la délivrance des certificats s'y rapportant.

Depuis avril 2018, les compétences de (re)certification psychologique auparavant exercées par CPS ont été transférées à Certirail.



<sup>3</sup> Le Fonds des œuvres sociales (FOS) est composé de 2 caisses : la caisse des indemnités et la caisse de solidarité sociale. Pour plus d'informations sur ce sujet, consultez le point 5.2.2. suivant.

Désormais, Certirail est l'entité compétente pour réaliser les tests psychologiques et délivrer les attestations d'aptitude psychologique dans le cadre de la (re)certification du personnel dont les tâches sont essentielles à la sécurité des voyageurs (c.-à-d. les conducteurs de train, les accompagnateurs de train, les opérateurs-conducteurs, etc.).

Certirail intégrera la certification dans les procédures de sélection.

### **Formation et apprentissage**

CPS propose des formations afin de permettre aux collaborateurs de contribuer à une culture de la sécurité et du bien-être au travail.

### **Bien-être au travail**

HR Rail dispose de son propre service pour la prévention et la protection au travail (SIPP) pour le personnel de HR Rail. Celui-ci assure le secrétariat du Comité d'entreprise pour la prévention et la protection au travail. Le SIPP assiste l'employeur afin qu'il puisse satisfaire à toutes ses obligations légales en matière de bien-être. Les conseillers en prévention jouent à cet égard un rôle consultatif et rédigent un certain nombre de documents légaux (rapport mensuel, rapport annuel, fiches d'accidents du travail, etc.). Ils se tiennent à la disposition du personnel, de la ligne hiérarchique et de l'employeur afin de répondre à toutes les questions relatives au bien-être au travail.

## 6.2. POLITIQUE SOCIALE

### 5.2.1. Concertation sociale

HR Rail mène le dialogue social qui constitue en effet sa **mission de service public**.

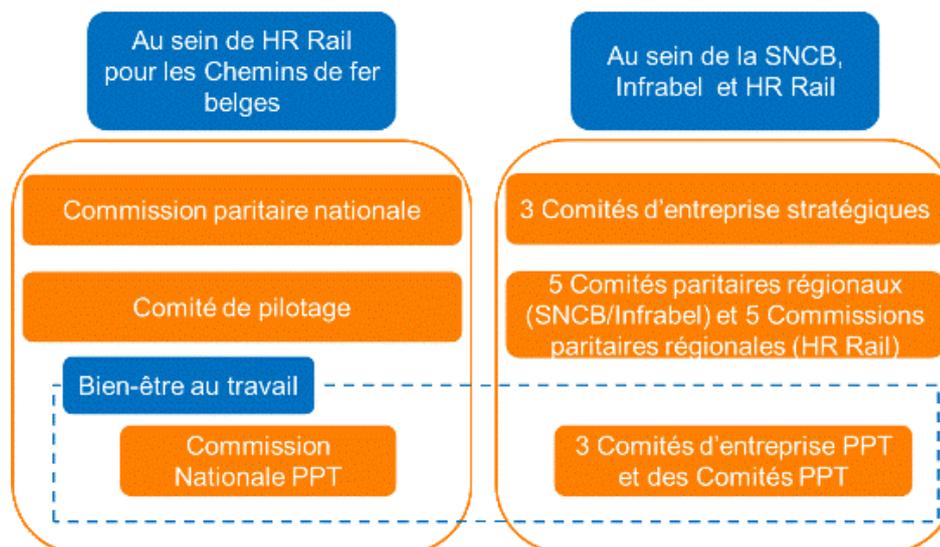
HR Rail organise et coordonne la **concertation employeur** au sein du Comité de Coordination RH. Elle mène également des concertations bilatérales avec la SNCB et Infrabel.

De plus, HR Rail est responsable de l'organisation et de la gestion du **dialogue social** pour l'ensemble des Chemins de fer belges et déploie son attention sur la différenciation entre les matières soumises à l'information, la concertation ou la négociation. HR Rail est habilitée à négocier et conclure des **protocoles d'accord social** avec les organisations syndicales, en tenant compte des souhaits de la SNCB et d'Infrabel. Une fois les protocoles conclus, ils sont signés conjointement par Infrabel et la SNCB.

HR Rail soutient également le **dialogue social régional**. En cas de conflits sociaux, HR Rail est responsable de la **médiation**. Enfin, en tant que garant de la réglementation relative aux relations syndicales, HR Rail agit conformément à cette réglementation en cas **d'arrêt de travail**.

Pour mener à bien les missions en matière de personnel, des Organes de dialogue social sont présents à 2 niveaux : au niveau des Chemins de fer belges et au niveau de chaque société, et ce, tant pour les questions d'ordre général intéressant le personnel qu'en ce qui concerne le bien-être au travail.

Pour rappel de ce qui est abordé au chapitre 3 du Carnet B (point 7), le dialogue social est structuré comme suit :



Parmi ses missions au niveau de la concertation sociale, HR Rail est également chargée de l'organisation des élections sociales (cfr. ci-après).

#### Au niveau de HR Rail pour les Chemins de fer belges :

- la **Commission paritaire nationale** est l'organe de dialogue social supérieur commun pour tout le personnel, préservant l'unité du dialogue social et du Statut du personnel, traitant principalement les questions sociales et la réglementation relative au personnel (Statut, RGPS...);
- le **Comité de pilotage** est la rencontre entre la direction des sociétés et la direction des organisations syndicales représentatives concernant des questions ponctuelles, telles que le suivi de la réforme ;
- la **Commission Nationale pour la prévention et la protection au travail (PPT)** a un rôle consultatif pour les questions de bien-être qui intéressent plus d'une société.

#### Au niveau des sociétés :

- le **Comité d'entreprise stratégique** est créé et géré au niveau de chaque société. Cet organe est principalement compétent pour les affaires économiques et financières de la société ;
- les **Comités paritaires régionaux** (pour Infrabel et la SNCB) et les **Commissions paritaires régionales** (pour HR Rail) sont compétents vis-à-vis des problèmes locaux spécifiques et concrets qui peuvent survenir sur le terrain ;
- les **Comités d'entreprise PPT** sont les homologues des Comités d'entreprise stratégique pour les questions de bien-être au travail.



### ELECTIONS SOCIALES

**Ce 3 mai 2017, la Commission paritaire nationale a approuvé le projet d'organisation des élections sociales au sein des Chemins de fer belges.**

#### **A quoi servent les élections sociales ?**

C'est l'opportunité pour tous les travailleurs des Chemins de fer belges de désigner leurs représentants tant au niveau des organes régionaux de dialogue social que pour les organes de prévention et de protection au travail. Il sera donc possible de porter son choix pour un candidat sur les listes de la CGSP, la CSC-Transcom, le SLFP, le SIC, le METISP Protect ou le SACT.

Au terme de ces élections, les élus représenteront le personnel au sein de 92 organes de dialogue social : les commissions paritaires régionales, les comités d'entreprise pour la prévention et protection au travail (1 pour chacune des entités : SNCB, Infrabel et HRRail) ainsi que les comités et sous-comités pour la prévention et protection au travail.

Les premières élections sociales auront lieu en décembre 2018, les suivantes en 2024 puis tous les 4 ans, pour s'aligner au calendrier national. Cette année, il s'agira d'élire 561 représentants (287 pour la SNCB, 194 pour Infrabel et 80 pour HR Rail).

#### **La règle actuelle reste d'application dans certains cas**

Actuellement, les deux syndicats reconnus (CGSP et CSC-Transcom) désignent les représentants du personnel au sein des différents organes de dialogue social sur la base du nombre de leurs affiliés.

Cette règle restera d'application pour la Commission paritaire nationale ainsi que pour les autres organes nationaux de dialogue social qui traitent la réglementation et l'information relative aux stratégies des trois entreprises.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les élections sociale, consultez le site intranet de HR Rail/Concertation sociale/Elections sociales.

## 5.2.2. RailCare

RailCare tient un rôle analogue à celui d'une mutualité pour les agents statutaires en activité et les pensionnés des Chemins de fer belges et leur famille. À ce rôle, s'ajoute celui de service social d'entreprise.



RailCare se compose de 3 "Caisses" :

- la **Caisse des soins de santé (CSS) de HR Rail** est un organisme d'intérêt public et offre toutes les prestations de l'assurance soins de santé légale (remboursement des soins médicaux et paramédicaux, frais d'hospitalisation, médicaments) ;
- la **Caisse des indemnités** indemnise les absences pour maladie. Ces indemnités sont plus avantageuses que dans le régime général : les agents statutaires perçoivent une indemnité équivalant à 100% de leur traitement durant une période de 6 à 12 mois (selon l'ancienneté) mais aussi durant le congé de maternité ;
- La **Caisse de solidarité sociale** procure toute une série d'avantages sociaux complémentaires, en plus du régime légal. Les ressources de la caisse de

solidarité sociale proviennent pour moitié des cotisations des agents statutaires et des pensionnés. Les Chemins de fer belges supportent la seconde moitié.

La Caisse des indemnités et la Caisse de solidarité sociale forment ensemble le Fonds des œuvres sociales (FOS), géré paritairement par le Comité national des œuvres sociales.

En outre, tout agent statutaire actif ou pensionné ainsi que les membres de sa famille bénéficiaires de la CSS bénéficient d'une **assurance hospitalisation**. Les agents non-statutaires bénéficient également d'une assurance hospitalisation.



*RailCare dispose de son propre site Internet afin de rendre ses services et prestations aussi accessibles que possible à ses bénéficiaires : [www.hr-railcare.be](http://www.hr-railcare.be).*

### **Avantages de la Caisse de solidarité sociale**

En complément de l'assurance maladie obligatoire, la solidarité sociale intervient en matière d'hospitalisation, de médicaments, de soins dentaires, de logopédie, de transport des malades, chaussures orthopédiques, lunettes et lentilles de contact, appareils auditifs, location et achat de matériel médical, séjours de convalescence, ...

La Caisse de solidarité sociale propose une **aide sociale étendue** : don à la naissance, don à l'occasion de la rentrée scolaire, prêt d'études, don au mariage ou cohabitation légale,...

Par ailleurs, des assistants sociaux sont répartis sur l'ensemble du pays pour aider les membres du personnel actifs ou pensionnés ou leurs bénéficiaires en difficulté.

Dans le cadre des **vacances**, la Caisse de solidarité sociale propose également des avantages : durant les vacances, des séjours à prix très attractifs sont organisées pour les enfants. Des interventions pour certaines activités extrascolaires sont également prévues.

Enfin, il existe une centaine de clubs et associations qui proposent une palette d'activités sportives et intellectuelles pour les **loisirs** du personnel. Ces associations reçoivent chaque année une allocation de fonctionnement.

La **division médicale** de RailCare assure les missions de médecin-conseil pour la Caisse des soins de santé (CSS<sup>4</sup>) et la Caisse de solidarité sociale. Par exemple, elle prend des décisions pour l'octroi de traitements médicaux spéciaux.

### **Le Rail**

*Le Rail* est le mensuel du Fonds des œuvres sociales qui informe sur tout ce qui concerne RailCare et d'autres matières du secteur social (facilités de circulation, pensions,...).

<sup>4</sup> Pour plus d'informations sur la Caisse des soins de santé, consultez le point 5.2.2. ci-avant.

### 5.2.3. Gestion des accidents du travail, accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles

HR Rail exécute toutes les activités liées au traitement administratif et médical et au règlement des accidents du travail, accidents survenus sur le chemin du travail et maladies professionnelles.

Les agents statutaires victimes d'un accident du travail, d'un accident sur le chemin du travail ou d'une maladie professionnelle, sont indemnisés par les Chemins de fer belges. Ces derniers sont donc leur propre assureur pour de tels risques.

Les tâches principales en tant qu'assureur sont :

- la reconnaissance ou non de faits comme accident du travail, accident sur le chemin du travail ou maladie professionnelle;
- l'octroi et le paiement des indemnités.

Les agents statutaires peuvent bénéficier :

- de la gratuité des soins médicaux ;
- d'une indemnité pour incapacité temporaire de travail ;
- d'une indemnité pour incapacité permanente de travail ;
- de l'octroi gratuit d'appareils de prothèse et d'orthopédie nécessaires suite à l'accident ou à la maladie professionnelle.

Pour les **agents non statutaires**, HR Rail intervient comme intermédiaire avec l'assureur privé pour le traitement des accidents du travail et les accidents survenus sur le chemin du travail. Dans ce cas, les maladies professionnelles sont entièrement gérées par le Fonds des maladies professionnelles.

### 5.2.4. Facilités de circulation

HR Rail se charge des activités liées aux facilités de circulation qui sont octroyées en trafic intérieur et international aux agents actifs et pensionnés des Chemins de fer belges et à leur famille.

Ces derniers peuvent bénéficier du transport gratuit et/ou de réductions tarifaires. Ils peuvent notamment voyager à prix avantageux à bord de Thalys, Eurostar et des TGV Bruxelles-France.

### 5.2.5. Gestion des restaurants d'entreprise

HR Rail est responsable de l'aménagement et de l'exploitation des restaurants d'entreprise des Chemins de fer belges, dans le respect des dispositions légales en vigueur en la matière.

## 7. FONCTIONS TRANSVERSALES

HR Rail dispose de ses propres divisions financières, logistique et informatique, d'un bureau de communication et d'un conseiller en sécurité de l'information.

Modernisation et simplification font partie intégrante des valeurs de HR Rail.

La **Division IT** est responsable du développement et de la maintenance des applications informatiques. Ces applications soutiennent aussi bien les processus HR au sein de l'ensemble des Chemins de fer que ceux spécifiques à HR Rail. En 2009, un ERP (SAP) a été implémenté. Ce système intégré contribue, entre autre, à la gestion des carrières, au calcul de la rémunération, aux facilités de circulation, aux formations et à la gestion financière dans son ensemble. D'autres technologies informatiques sont également utilisées, notamment dans le domaine de la sélection et du recrutement, de la Caisse des soins de santé (CSS) et des services médicaux.

HR Rail continue à adapter son paysage informatique en le simplifiant, en le modernisant et en implémentant de nouvelles applications. Ainsi, en 2016, une première phase du dossier électronique unique pour chaque collaborateur des Chemins de fer belges, a été réalisée et le HRDOC (l'outil de la gestion règlementaire HR) a été rendu plus performant et ergonomique. Le jobsite ainsi que l'application management system qui soutiennent les processus de recrutement et de sélection ont été élargis.

La **Division logistique** coordonne la mise à disposition de postes de travail et de moyens d'aide pour les collaborateurs de HR Rail.

Les **Divisions financières** se chargent de l'élaboration du budget et du plan financier pluriannuel. Elles tiennent la comptabilité générale et analytique de la SA HR Rail et remplissent les obligations fiscales de la société. Dans le domaine du personnel, la comptabilité englobe le coût salarial complet\* de l'ensemble du personnel des chemins de fer belges. Elles gèrent la trésorerie de HR Rail et exécutent notamment le paiement des rémunérations et pensions pour l'ensemble des chemins de fer belges



**\* QU'EST-CE QUE LE COUT SALARIAL COMPLET ?**

C'est la somme des montants repris sur les fiches de rémunération, des montants provisionnés (pécule de vacances, primes...), des charges patronales légales (ONSS, SdPsP) et règlementaires (cotisation patronale à la Caisse de solidarité sociale) et des montants additionnels (exemples : billets gratuits Thalys et Eurostar accordés aux agents, coût de la fête des décorés...).

HR Rail dispose également de son propre **bureau local du personnel** qui gère les prestations et absences des collaborateurs de HR Rail ainsi que les mouvements du personnel (recrutements, mutations et détachements).

Le bureau de **communication** est responsable tant de la communication interne qu'externe. Ainsi, il gère les relations avec la presse pour les sujets relatifs à HR Rail ou aux ressources humaines. En outre, le bureau participe aux campagnes et événements liés au recrutement et développe l'image d'employeur attractif des Chemins de fer belges. En interne, il gère aussi le site Intranet et le HRDOC afin de fournir à l'ensemble des collaborateurs des Chemins de fer belges les informations générales et règlementaires dans le domaine des ressources humaines. Au sein même de la société, le bureau communique sur la politique menée au sein de HR Rail à ses collaborateurs.

Dans le cadre de la conservation et de la communication des données à caractère personnel, le **conseiller en sécurité des informations** veille au respect de la réglementation en matière de respect de la vie privée.

Le responsable du Project Management Office coordonne les projets et les objectifs initiés par les différents Services et Divisions de HR Rail. Il communique sur l'avancement de ces projets au staff de HR Rail et, si nécessaire, formule des recommandations. Il mesure aussi la maturité de l'organisation dans les domaines inclus dans le cadre stratégique de HR Rail :

1. Détermination des objectifs
2. Processus opérationnels et de support
3. Reporting
4. KPIs
5. Culture d'entreprise

Il veille à la méthodologie utilisée pour gérer les projets et pour décrire les processus. Il s'assure de l'échange de bonnes pratiques en la matière.

## 8. ORGANISATION

HR Rail se compose de **6 services**.



HR Rail reste une entreprise en plein développement afin de moderniser et d'améliorer ses services.

### Qui s'occupe de quoi ?

- **H-HR.1 Centre of expertise** : staffing & salary policy, work conditions, legal support, labour relations.
- **H-HR.2 Career, Talent & Pay** : HR business partner, talent partner, carrière, mobilité, barémage.
- **H-HR.3 Social Care & Benefits** : pensions (paiement), accidents du travail, facilités de circulation, restaurants, service social, RailCare et médecine de la mutualité.
- **H-HR.4 Health4Rail** : bien-être et santé : CPS (service externe de prévention et attestations chemins de fer), service interne de prévention, health centres (contrôle des absences pour maladie), accidents de travail et maladies professionnelles, cardiologie.
- **H-HR.5 Train@Rail** : formations.
- **H-HR.6 Finance & ICT**.



Pour obtenir l'organigramme détaillé, consultez le site intranet de HR Rail, rubrique HR Rail > Organigrammes. Les adaptations sont intégrées et publiées dès qu'une modification survient.

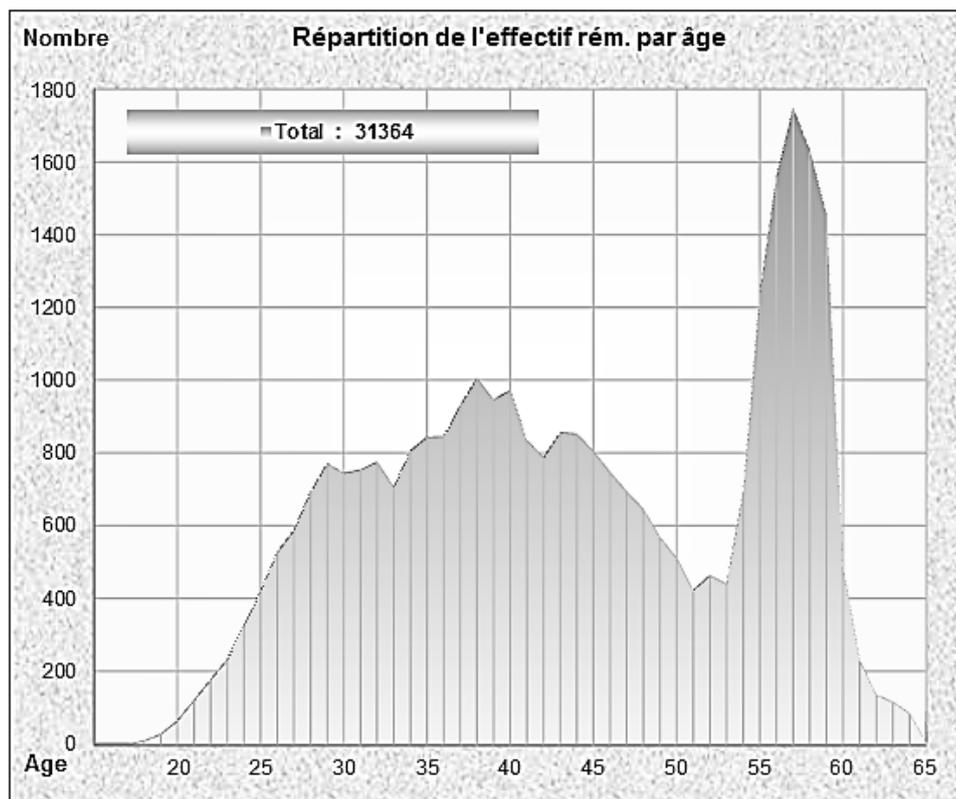
## 9. CHIFFRES-CLES



### PYRAMIDE DES AGES (01.01.2018)

Nombre de collaborateurs : **31.364**

Age moyen : **43 ans et 8 mois**



Nombre de **recrutements** en 2017 : 2.113

Nombre de mises à la **pension** en 2017 : 1.358

**14,8%** du personnel de l'ensemble des Chemins de fer belges est **féminin**

% femmes	HR Rail	Infrabel	SNCB	Personnel détaché	Total
01/01/2015	50,87	8,73	13,81	8,71	12,87
01/01/2016	53,34	9,38	14,59	9,89	13,65
01/01/2017	53,85	9,93	15,61	8,93	14,39
01/01/2018	53,9	10,1	16,1	9,8	14,8