

Spécification Technique P-83

**Support professionnel
par des techniciens externes
pour la réparation de pièces de train
dans les ateliers de la SNCB
en région de Flandres – Wallonie –
Bruxelles-Capitale**

Version	Date	Adaptations
01	01/11/2018	Version initiale
02	16/01/2023	Extension aux régions de Flandres – Wallonie – Bruxelles-Capitale

Table de matières

1.	Domaine d'application	3
2.	Références normatives	3
3.	Termes et définitions	3
4.	Modalités de qualification	3
4.1.	Qualification du fournisseur	4
4.2.	Retrait de la qualification du fournisseur	4
5.	Exigences	5
5.1.	Compétences techniques	5
5.2.	Compétences linguistiques	5
5.3.	Compétences comportementales	5
5.4.	Modalités pratiques	5
5.5.	Profils	6
6.	Gestion de la documentation pendant l'exécution du marché	7
7.	Sécurité	7
8.	Extension à des services similaires	8

1. Domaine d'application

La SNCB est une entreprise publique dont la mission est stipulée dans un contrat de gestion avec l'Etat. Elle organise non seulement le transport ferroviaire national, mais est également responsable de l'entretien des trains, de la vente de tickets et de la construction et de l'entretien des gares.

La direction Technics (B-TC) est l'une des directions opérationnelles de la SNCB et se porte garante de l'entretien des trains.

La SNCB a besoin de techniciens temporaires qui peuvent absorber les pics de charge de travail lors de la réparation de pièces de rechange relatives aux trains.

La SNCB souhaite donc attirer quelques firmes spécialisées en outsourcing ou en détachement à même de fournir ces profils. Ces firmes d'outsourcing mettent à la disposition de la SNCB des techniciens qui veilleront au remplacement et à la continuité des travaux en cas de maladie et/ou de congé de son propre personnel, ou en cas d'augmentation temporaire de la charge de travail.

La SNCB s'attend à ce que les techniciens proposés soient employés chez le fournisseur (firme d'outsourcing), ou auprès de son sous-traitant. La chaîne de sous-traitance est limitée à un (1). Dans le cas où le fournisseur fait appel à la sous-traitance, il veillera à être transparent quant à la chaîne de sous-traitance. Le fournisseur qualifié reste entièrement responsable de son sous-traitant.

Cependant, il est interdit de recourir à des agences d'intérim pour proposer des techniciens. Les profils proposés inscrits auprès d'agence d'intérim ne seront pas acceptés par la SNCB.

Le but est de capter les carences temporaires en collaborateurs techniques qualifiés dues à la maladie, aux congés et à la surcharge de travail en externalisant certaines tâches techniques dans les ateliers.

Des contrats peuvent être établis et réservés aux entreprises actives dans l'économie sociale telle que décrite dans l'art. 15 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

2. Références normatives

Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics

3. Termes et définitions

Outsourcer : Technicien inscrit auprès du fournisseur (firme d'outsourcing = l'employeur), qui fait des prestations temporaires à la SNCB, dans un des ateliers de la direction Technics.

4. Modalités de qualification

Le système de qualification B-24 comporte 3 sous-systèmes :

B-24.1 pour la Flandre

B-24.2 pour la Wallonie

B-24.3 pour la région de Bruxelles-Capitale

Les candidats-fournisseurs indiqueront le ou les sous-systèmes pour lesquels une qualification est demandée.

Si une qualification définitive est obtenue pour une des 3 régions et que ultérieurement la qualification est demandée pour 1 ou 2 autre(s) région(s), l'exigence de passer par une période test de 3 mois tombe.

4.1. Qualification du fournisseur

Les soumissionnaires seront qualifiés par la SNCB avant même d'être reconnus comme fournisseur qualifié. Cette qualification comprend deux phases : une approbation administrative et une période-test.

Pour l'approbation administrative, les étapes suivantes sont prévues :

- Questionnaire : le fournisseur (ou soumissionnaire) le demande par e-mail (qualifications@nmbs.be) et nous le renvoie complété endéans le mois. Ce questionnaire est ensuite évalué selon le principe des quatre yeux.
- Rapport financier : la SNCB collabore avec une agence de notation indépendante afin d'évaluer la situation financière du candidat fournisseur.
- Si un candidat fournisseur désire proposer des profils de niveau C (voir 5.5), il devra apporter la preuve du respect des conditions mentionnées dans l'article 15 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics. Plus précisément, il s'agit de démontrer que l'on doit être reconnu comme une entreprise d'économie sociale selon la réglementation de la région où l'on se trouve ou que l'on doit démontrer que l'on remplit les conditions pour obtenir cette reconnaissance.

Lorsque l'approbation administrative est accordée, une période-test de 3 mois est prévue. Pour cela, le soumissionnaire recevra une qualification « temporaire ». Dès qu'une commande est attribuée au soumissionnaire, les 3 premiers mois de cette commande compte comme période-test.

Un soumissionnaire avec une qualification temporaire ne peut pas se voir octroyer d'une commande de 3 techniciens en même temps.

Durant cette période-test, les prestations sont évaluées par le chef d'équipe de la firme ainsi que par le chef d'équipe et responsable de production de l'atelier SNCB sur base des compétences mentionnées ci-dessus. A la demande de la SNCB, la firme se rendra sur place afin d'effectuer et/ou discuter de l'évaluation.

Si les deux phases ont un résultat positif, la qualification est accordée pour une période de 6 ans.

La SNCB se réserve le droit de qualifier des fournisseurs historiques sur base du questionnaire complété, d'un rapport financier positif et d'un avis positif du responsable de production de l'atelier en question.

4.2. Retrait de la qualification du fournisseur

La qualification peut être résiliée sans préavis si le fournisseur n'exécute pas correctement les travaux imposés par les normes générales du cahier des charges et / ou ne respecte pas les limites des exigences de sécurité.

Autres causes possibles du retrait de la qualification du fournisseur sont :

- Faillite du fournisseur
- Problèmes récurrents
- Non-respect des exigences décrites dans cette spécification technique
- Non-avertissement de changement de sous-traitant
- ...

5. Exigences

5.1. Compétences techniques

Il est attendu des outsourcers une connaissance technique générale (qui ne nécessite pas de connaissance spécifique des pièces de rechange à réparer) notamment :

- Connaissance de base de l'électricité et / ou de la mécanique
- Savoir lire un plan
- La connaissance de la pneumatique est un plus

Naturellement, une connaissance spécifique acquise lors d'expériences précédentes est un atout.

5.2. Compétences linguistiques

- En Flandres : être néerlandophone ou avoir une connaissance suffisante du néerlandais afin de pouvoir travailler en équipe
- En Wallonie : être francophone ou avoir une connaissance suffisante du français afin de pouvoir travailler en équipe
- À Bruxelles-Capitale : être néerlandophone ou francophone ou avoir une connaissance suffisante du néerlandais ou du français afin de pouvoir travailler en équipe

5.3. Compétences comportementales

La SNCB attend des outsourcers qu'ils possèdent les compétences et valeurs exigées suivantes:

Les valeurs de la SNCB :

- **Professionalisme:** nous exécutons notre travail avec rigueur, nous sommes orientés résultats, nous sommes engagés et nous sommes passionnés par notre métier.
- **Respect:** nous avons du respect pour nos collègues, nos clients, nos partenaires et notre environnement, dans une perspective durable. Nous respectons tout autant nos engagements sur le plan des résultats, du budget et du planning.
- **Oser entreprendre:** nous osons remettre en question notre manière de travailler et nous intégrons volontiers et avec souplesse des idées fortes et de meilleures méthodes de travail.
- **Savoir collaborer:** nous créons un environnement de travail motivant où les collaborateurs aiment travailler ensemble tant en interne qu'avec les autres services.

Les valeurs dans les ateliers centraux et les ateliers de traction :

- La sécurité est la priorité absolue
- Précision et ponctualité
- Sens des responsabilités

5.4. Modalités pratiques

L'insertion dans le régime de jour (7h30-16h, à l'exclusion de la pause déjeuner) ou dans le régime de travail en deux équipes (en alternance 6h-14h et 14h-22h, à l'exclusion de la pause déjeuner) dans les ateliers de la SNCB doit être possible pour chaque outsourcer. Lors des journées de fermeture collective des ateliers de la SNCB, les outsourcers ne sont pas mis à disposition. Uniquement les heures de travail effectivement prestées seront payées par la SNCB.

Le soumissionnaire s'engage à fournir les services sur les lieux, jour de livraison et dans les temps pour la livraison ou l'exécution. Si le jour de livraison fixé est un jour de clôture, le fournisseur prestera ses services le jour ouvrable suivant.

La SNCB effectue le contrôle de la livraison/exécution et effectue les inspections.

Le soumissionnaire veille au remplacement des outsourcingers qui sont absents (congé, maladie, ...) pour les absences planifiées. Un remplaçant doit toujours être présent pour une absence non planifiée à partir du jour D+1. Le fournisseur tient la SNCB au courant, aussi rapidement que possible, de chaque absence et cela, au plus tard avant la prise de service prévue par l'opérateur absent.

Le personnel du soumissionnaire est employé dans les mêmes circonstances que le personnel de la SNCB. Le personnel du soumissionnaire peut utiliser les vestiaires, les armoires, les sanitaires et les réfectoires de la SNCB.

Les firmes d'outsourcing se soucieront de tout vêtement de travail nécessaire à ses techniciens. Les EPI spécifiques seront fournis par la SNCB.

La SNCB décrira clairement les profils recherchés et la durée souhaitée de ces profils. La SNCB indiquera également en outre dans quel délai ces profils devront être mis à sa disposition et dans quel régime de travail ils seront affectés. Toutes les informations spécifiques et appropriées seront communiquées au moment de la demande.

La SNCB s'attend en permanence d'avoir une seule personne de contact auprès du fournisseur et que les profils proposés pourront compter sur le coaching nécessaire de la part de leur employeur (par exemple des formations de base supplémentaires, le peaufinage des compétences comportementales, etc.). La formation spécifique relative au train sera donnée par la SNCB. A la demande de la SNCB, la firme viendra sur place afin d'effectuer l'évaluation et/ou d'en discuter et de déployer des trajectoires de formation si c'est souhaité.

Les firmes veillent en permanence à disposer d'un pool approprié de candidats de telle sorte que l'écolage spécifique, qui est nécessaire, soit réduit.

5.5. Profils

Les ateliers de la SNCB ont besoin des profils suivants:

- Electromécanique
- Electronique
- Mécanique
- Electrique
- HVAC

Les outsourcingers peuvent être affectés aux postes d'amortisseurs, compresseurs, mécanismes des portes, montage des bogies et essieux, moteurs électriques,...

Selon les travaux à effectuer, différents niveaux seront demandés:

Niveau A

Attestation du **deuxième grade EST**

- OU BIEN du **troisième grade ESP** dans le domaine "mécanique-électricité".
- OU BIEN être en possession d'une **preuve ou d'une attestation de réussite qui est considérée comme équivalente** à l'une des attestations susmentionnées.
- OU BIEN être en possession d'une **attestation qui prouve l'existence de compétences** qui ont été acquises en dehors du diplôme dans le domaine suivant:
 - Travaux mécaniques sur chantier (spécialité 'installations industrielles').
 - Montage et maintenance d'équipements mécaniques, pneumatiques et hydrauliques.
- OU BIEN au moins 5 ans d'expérience dans le domaine.

Niveau B

Diplôme de l'enseignement secondaire obtenu dans l'enseignement technique ou professionnel – domaine d'étude "mécanique" ou "électricité" ou "auto" ou "refroidissement et chaleur".

- OU BIEN être en possession d'**une attestation qui prouve l'existence de compétences** acquises en dehors du diplôme dans l'un des domaines suivants: opérations conventionnelles et numériques, techniques d'assemblage, maintenance industrielle, dessin technique assisté par ordinateur et bureau des méthodes, montage, mise au point, entretien et réparation d'installations mécaniques, pneumatiques et/ou hydrauliques
- OU BIEN au moins 5 ans d'expérience dans le domaine.

Niveau C

Les personnes employées par la firme d'outsourcing qui répond aux dispositions de l'article 15 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics. Il s'agit de personnes employées dans une entreprise reconnue comme entreprise d'économie sociale selon la réglementation de la région dans laquelle l'entreprise est implantée ou une entreprise qui remplit les conditions pour obtenir une telle reconnaissance.

Au moins 30% des salariés d'une telle entreprise doivent être handicapés ou défavorisés.

Par handicapé ou défavorisé, on entend, entre-autres :

- Difficile à placer en raison de l'âge (moins de 24 ans ou plus de 50 ans) ;
- Un demandeur d'emploi difficile à placer (quel que soit son âge) ;
- Être membre de minorités défavorisées ou de groupes socialement marginalisés.

6. Gestion de la documentation pendant l'exécution du marché

Le soumissionnaire qualifié veillera à assurer un excellent suivi administratif. Il remettra à la SNCB, pour chaque outsourcing et avant la première prestation du outsourcing :

- un CV
- une évaluation médicale de bonne santé (avec mention fonction de sécurité), rédigée par un médecin
- une attestation de formation adéquate (théorique et pratique) d'au moins 2 jours concernant la conduite de ponts roulants, délivrée par un organisme agréé
- en cas de sous-traitance, les coordonnées (nom de la société, numéro de TVA) de la chaîne complète de sous-traitance
- une attestation Dimona reprenant des informations telles que le nom de l'employeur, le numéro de TVA de l'employeur, les nom et prénom du technicien, la date de naissance du technicien, la date de début du contrat de travail, etc.
- une copie du diplôme requis pour le poste souhaité ou une attestation équivalente

Le fait que la SNCB n'ait pas réclamé de pièce justificative, ne peut cependant être invoqué à l'encontre de la SNCB par le fournisseur qualifié, il reste responsable.

Les certificats et attestations sont à délivrer selon les exigences légales et réglementaires avec les ajouts suivants : type de certificat / rapport détaillé / choix de la norme ...

7. Sécurité

Il est obligatoire de prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour la sécurité des travaux. Le technicien se conformera à toutes les mesures de sécurité supplémentaires imposées par le service interne de prévention et de protection au travail (PBW) de l'atelier où la prestation doit se faire

Les ateliers SNCB en Flandres, Wallonie et Bruxelles-Capitale sont des domaines sans alcool, sans drogue et non-fumeur. Tout travailleur qui enfreint cette règle sera privé d'accès à ce site.

8. Extension à des services similaires

La SNCB a le droit d'étendre l'objet de la cession/du contrat-cadre avec des services similaires aux services décrits dans les documents de commande, selon les conditions légales.