



## 1. Environnement de travail

L'Infodesk fait partie du Helpdesk Matériel et est situé dans le ROC (Railway Operating Center à Bruxelles-Midi) à proximité des répartiteurs. Les répartiteurs sont responsables de la gestion du matériel roulant et des conducteurs en temps réel et le Helpdesk Matériel les soutient au niveau technique.

Le Helpdesk Matériel remplit deux fonctions essentielles:

- Helpdesk conducteurs  
Le Helpdesk conducteurs apporte un support technique téléphonique aux conducteurs qui rencontrent un problème avec le matériel en exploitation. Le Helpdesk recherche les solutions de dépannage pour le conducteur, et envoie, si nécessaire, directement ou plus tard, un dépanneur pour tenter de solutionner le problème.
- Infodesk (en développement, élargissement en cours): préparation du travail en temps réel.  
L'infodesk analyse les pannes qui ont eu lieu, sur base des avis SAP, des informations de la télémétrie et des informations du personnel de train, des répartiteurs et du helpdesk dans le but d'en diminuer les conséquences sur l'exploitation. L'infodesk prend contact avec les dépanneurs pour effectuer des inspections techniques ciblées du matériel roulant et les réparations nécessaires pour maintenir le matériel roulant en service. L'infodesk décide, en concertation avec les répartiteurs, de l'envoi du matériel avarié vers un poste d'entretien ou un atelier. L'Infodesk assure une communication claire de la nature du problème et des solutions

possibles aux ateliers. Ces informations doivent permettre aux ateliers d'effectuer les réparations dans des conditions optimales et de limiter la durée d'intervention.

**Le Helpdesk Matériel est toujours opérationnel et fonctionne en pauses (3x8, 7/7). Le siège de travail est Bruxelles, près de la gare de Bruxelles-Midi**

## 2. Fonction et responsabilités

Vous aimez la technologie et l'exploitation des trains, vous êtes fort en communication et vous connaissez le monde de l'entretien. Alors vous êtes peut-être la personne que nous recherchons!

- ✓ Comme 'collaborateur infodesk' vous travaillez à partir de la cellule centrale Helpdesk Matériel servant à la gestion opérationnelle des défaillances du matériel roulant en temps réel. Cette cellule est située dans le ROC (Railway Operations Center) à Bruxelles-Midi.
- ✓ Vous analysez les pannes qui se sont produites, grâce aux informations du personnel de train, du helpdesk et des répartiteurs, à l'aide des avis dans SAP et de la télémétrie, dans le but d'en limiter l'impact sur l'exploitation.
- ✓ Vous prenez contact avec les dépanneurs pour effectuer des inspections techniques ciblées et les réparations nécessaires pour maintenir le matériel roulant en service.
- ✓ En concertation avec les répartiteurs vous décidez d'envoyer le matériel avarié vers un poste d'entretien ou un atelier de traction (en fonction de l'urgence, de la capacité disponible et des compétences).
- ✓ Grâce à une communication claire vous expliquez à l'atelier la nature du problème et comment il peut être résolu. La création d'avis dans SAP fait partie de ces tâches. Ces informations doivent permettre aux ateliers de



sncb



Collaborateur Helpdesk Matériel :  
infodesk

Pour la direction SNCB Technics – B-  
TC

réaliser les réparations de manière optimale et de limiter la durée de l'intervention à un minimum.

- ✓ En exerçant vos tâches, vous contribuez activement à améliorer la fiabilité et la disponibilité du matériel roulant et vous participez à la satisfaction des clients de la SNCB.

79 H-HR 2019

### 3. Profil

Vous êtes de préférence en possession :

- ✓ D'un diplôme de l'enseignement supérieur technique du type court (1er cycle) et de plein exercice (ou équivalent) en aérotechnique, automobile, électromécanique, électronique, ou informatique et systèmes
- ✓ Ou d'un titre ou attestation de réussite délivrée par l'enseignement technique supérieur de type court et de promotion sociale, jugé équivalent au diplôme de plein exercice précité

Ou vous disposez d'une expérience technique probante d'au moins quatre ans.

#### Compétences Techniques

- ✓ Comprendre et utiliser les plans et schémas électriques, mécaniques et pneumatiques
- ✓ Connaissance des applications MS Office (Excel, Word, ...)
- ✓ Francophone avec une connaissance opérationnelle du Néerlandais (écrit et parlé)

#### Atouts

Expérience ERP (SAP)

#### Compétences comportementales

- ✓ Analyser les problèmes
- ✓ Communiquer oralement et par écrit
- ✓ Collaborer en team
- ✓ Prendre des initiatives
- ✓ Etre disposé à apprendre
- ✓ Etre flexible au niveau horaire de travail (3x8)

### 4. Nous vous offrons

- Un job stimulant avec des tâches variées dans une ambiance agréable et avec des collègues sympathiques.
- De la place pour assumer des responsabilités et prendre des initiatives.
- Des possibilités de formations et de développement.
- Un contrat à durée indéterminée avec un salaire attractif et des avantages extra- légaux (assurance hospitalisation, abonnement de train, chèques repas,...)



## 5. Quelles étapes devez-vous suivre ?

- 1) Inscrivez-vous sur notre site web [www.sncb.be/jobs](http://www.sncb.be/jobs).  
Les inscriptions seront clôturées dès qu'il y aura suffisamment de candidats.
- 2) Screening des CV, éventuellement complété d'un screening téléphonique.
- 3) Si vous correspondez au profil, vous serez invité à un entretien visant à évaluer votre motivation, votre comportement, vos facultés de raisonnement et de compréhension ainsi que votre intérêt pour l'entreprise et pour la fonction.  
Afin de préparer cet entretien, nous vous demanderons de compléter un questionnaire de personnalité en ligne.  
La direction SNCB Technics se réserve le droit d'inviter uniquement les candidats correspondant le mieux au poste vacant.
- 4) Visite médicale.
- 5) Vous nous fournissez les documents nécessaires: extrait du casier judiciaire, diplôme, ...
- 6) Prêt pour votre premier jour de travail.

## 6. Des questions ?

Sur la procédure de sélection > **Mr. Wibaut Laurent**

[laurent.wibaut@hr-rail.be](mailto:laurent.wibaut@hr-rail.be)

02/525.26.44

Sur le contenu du job > **Mr. Tazi Younes**

[younes.ibnoutouzitazi@b-rail.be](mailto:younes.ibnoutouzitazi@b-rail.be)

0490/65-30-29

**Important :**

- ✓ Cette épreuve est organisée, conformément aux dispositions des avis 251 H-HR du 17 décembre 2015, aux dispositions particulières du fascicule 501 – Titre I – Partie I – Chapitre VII – Interdiction de participation aux épreuves, ainsi qu’aux dispositions particulières du profil ci-joint.
- ✓ Si vous êtes intéressé(e) par cette épreuve, nous vous invitons à poser votre candidature au plus vite. Les inscriptions doivent impérativement être réalisées via le site [www.lescheminsdeferengagent.be](http://www.lescheminsdeferengagent.be).
- ✓ Votre adresse mail **privée** doit être utilisée lors de la création du compte personnel.
- ✓ Un curriculum vitae est également requis.
- ✓ Les candidats ne peuvent pas quitter sur base volontaire le siège de travail pour lequel ils ont été recrutés ou désignés pendant 5 ans, sauf en cas de promotion de grade entraînant un changement de rang. La période de 5 ans peut être réduite avec l'accord de la direction dans laquelle le candidat est utilisé.
- ✓ Une interdiction de participation aux épreuves est prononcée à l’égard des candidats qui font l’objet d’une obligation de rester durant un délai déterminé dans une zone géographique précise (district, siège de travail, région, ...), une spécialité ou un cadre établi selon des dispositions particulières reprises au fascicule 501. Cette interdiction est toutefois levée un an avant la fin de ce délai ou lorsque l’épreuve donne accès à un grade de rang supérieur.
- ✓ *Le candidat qui échoue deux fois à la première partie et/ou qui obtient moins de 08/20 à la partie orale, ne sera plus autorisé à participer à une épreuve pour ce grade pendant un an.*