



## 1. Contexte de la fonction

Au sein de la SNCB, le « Corporate Security Service » constitue le premier interlocuteur en ce qui concerne la sécurité sociétale sur le domaine ferroviaire. L'objectif de ce service consiste à garantir le sentiment de sécurité objectif et subjectif des clients, des voyageurs et du personnel.

Le « Security Operations Centre », situé à proximité de la gare de Bruxelles-Midi, fait partie du « Corporate Security Service ». Il gère en temps réel les incidents de sécurité et de sûreté sur le domaine ferroviaire, traite les appels téléphoniques dans un esprit orienté client, dirige et suit les interventions des équipes Securail en temps réel et est responsable de l'utilisation efficace des caméras de surveillance.

## 2. Fonction et responsabilités

En tant qu'« Operator SOC », vous effectuez les tâches suivantes :

- Vous traitez les appels téléphoniques des collaborateurs de la SNCB, d'Infrabel, des partenaires externes et des clients concernant les incidents de sécurité et de sûreté sur le domaine ferroviaire ;
- Vous dirigez les agents de sécurité sur le terrain ;
- En utilisant des techniques de communication ciblées, vous soutenez les services sur le terrain en temps réel et offrez l'aide et le soutien nécessaires en cas d'incidents ;
- Vous collaborez à une synergie optimale entre les appels téléphoniques et la vidéosurveillance.

En tant qu'« Operator Security Operations Center », votre siège de travail est le SOC à proximité de Bruxelles-Midi. Vous fonctionnez en régime de trois équipes, de 6h à 14h, de 14h à 22h ou de 22h à 6h et les week-ends.

Vous faites rapport au chef de sécurité adjoint.

## 3. Profil

Vous êtes titulaire d'un diplôme de bachelier ou vous avez une expérience pertinente en tant que dispatcheur.

Vous êtes de nationalité belge.

De plus, vous êtes titulaire des attestations légalement requises suivantes ou êtes disposé à les obtenir :

- Attestation de compétence générale agent de gardiennage + attestation de recyclage ;
- Attestation de compétence agent de sécurité + attestation de recyclage ;
- Attestation de réussite de l'examen psychotechnique.

Vous êtes en possession du permis de conduire B.

Vous possédez une très bonne connaissance de la deuxième langue nationale.

Une expérience en tant qu'opérateur d'un call center ou d'une centrale d'appel et/ou d'alarme constitue un atout supplémentaire.

## 4. Nous vous offrons

- Un emploi contractuel avec des indemnités pour le travail de week-end et de nuit ;
- Une fonction intéressante avec possibilité de prise d'initiatives et de responsabilités ;
- Un rôle de coordination dans la garantie de la sécurité des clients, des voyageurs et du personnel sur le domaine ferroviaire ;
- Les formations nécessaires et de nombreuses possibilités d'évolution.
- Une assurance hospitalisation
- Des chèques-repas
- Un libre parcours sur le réseau ferroviaire

## 5. Quelles sont les prochaines étapes ?

1. Un screening du CV et de la lettre de motivation ;
2. Si vous êtes retenu pour la phase suivante, vous serez contacté par téléphone pour une vérification de votre connaissance de la deuxième langue nationale.
3. Si vos compétences linguistiques sont suffisantes, vous serez invité à participer à des tests d'aptitude (non éliminatoires) et à un questionnaire de personnalité;
4. La sélection finale sera basée sur un entretien oral devant un jury, lequel permettra d'évaluer vos compétences spécifiques requises pour la fonction, votre comportement et votre intérêt pour la fonction.

Cette procédure peut, éventuellement, être arrêtée ou adaptée pour des raisons fondées.

### **Cette fonction vous intéresse ?**

Inscrivez-vous sur notre site web [www.sncb.be/jobs](http://www.sncb.be/jobs)

## 6. Des questions ?

**Sur le contenu de cet emploi ?** Gaëtan Carlens, 02/525.38.89, [gaetan.carlens@b-rail.be](mailto:gaetan.carlens@b-rail.be)

**Sur la procédure de sélection ?** Joël Auquier, 02/525.37.42, [joel.auquier@hr-rail.be](mailto:joel.auquier@hr-rail.be)

**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.*