



1. Environnement de travail

La SNCB est l'opérateur ferroviaire belge responsable de l'accueil, du transport et de la communication aux voyageurs. Dans le cadre de sa mission de service public, elle assure le transport intérieur et transfrontalier de voyageurs. La SNCB est également active dans le transport international de voyageurs.

La direction « Passenger Transport » (B-PT) rassemble les besoins du client pour développer un plan de transport qui réponde au mieux à leurs attentes. Elle est également en charge de l'accompagnement des trains, de la communication aux voyageurs, de la sécurité dans les gares et les trains ainsi que de l'organisation du flux de voyageurs dans les gares, y compris l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Au sein de cette direction, le service « Accompagnement des trains » (B-PT.1) est responsable de la formation, du planning et la mise en service des équipes (+/- 2.500 collaborateurs). Un service au client efficace et de qualité est un de ses objectifs prioritaires.

B-PT.1 travaille en étroite collaboration avec des partenaires internes et externes tels que les conducteurs de train, les gestionnaires du matériel roulant, les gestionnaires des infrastructures, les services IT ou encore les équipes de la direction Marketing & Sales.

2. Fonction et responsabilités

En tant qu'accompagnateur de train (principal), vous jouez un rôle essentiel au sein des Chemins de fer belges. Vous assurez les principaux contacts avec le client. En tant qu'accompagnateur de train, vous êtes l'ambassadeur de la SNCB.

Vos tâches principales sont :

- Assurer l'accueil des clients et informer.
 - Lorsque le train est à l'arrêt dans la gare, vous accueillez la clientèle. Vous informez les clients, tant à quai que dans le train.
 -
- Garantir la sécurité des clients.
 - Vous contrôlez l'état du matériel, le confort et la propreté du train.
 - Vous osez prendre les initiatives nécessaires pour garantir la sécurité.
 - Vous êtes responsable de la procédure de départ du train.
 - Vous veillez à ce que les voyageurs puissent monter et descendre du train en toute sécurité.
- Veiller à la ponctualité des trains.
 - Vous êtes coresponsable de la ponctualité des trains.

- Un esprit d'équipe est donc primordial : vous collaborez avec le conducteur de train et échangez des informations avec d'autres services.
- Contrôler et vendre des titres de transport.
 - Vous contrôlez et vendez des titres de transport à bord du train.
 - Si nécessaire, vous constatez les irrégularités.

De plus, vous effectuez également des tâches administratives telles que la rédaction de rapports de train, la communication d'avaries et le comptage de voyageurs.

Jobnews 393 H-HR/2019

3. Profil

Accompagnateur de train :

Vous êtes titulaire au minimum d'un certificat du deuxième degré de l'enseignement secondaire général, technique et/ou ou artistique, ou d'un certificat de 6ème année de l'enseignement secondaire professionnel ou d'un titre ou d'une attestation de réussite délivré par l'enseignement secondaire de promotion sociale, obtenu après un cycle d'au moins 750 périodes et jugé équivalent. Vous êtes de nationalité belge ou êtes ressortissant d'un pays de l'Union européenne.

Accompagnateur de train principal:

Vous êtes titulaire au minimum d'un diplôme de bachelier. Vous êtes de nationalité belge ou êtes ressortissant d'un pays de l'Union européenne.

Par ailleurs, vous disposez des compétences suivantes :

- Vous faites preuve de dynamisme et d'esprit d'initiative.
- Vous avez la fibre commerciale et une attitude soignée.
- Vous êtes orienté « client » et sociable.
- Vous êtes assertif, diplomate, courtois et respectueux envers les voyageurs et vos collègues.
- Vous êtes capable de vous exprimer aisément dans les deux langues nationales.
- Vous pouvez faire face à des situations difficiles sans problème et vous osez prendre vos responsabilités.
- Vous êtes prêt à travailler à des horaires irréguliers, ainsi que le week-end ou les jours fériés.

4. Nous vous offrons

- Un métier varié aux nombreux défis et une position-clé dans les relations avec la clientèle.
- Un emploi statutaire avec des possibilités d'avancement.
- Un environnement de travail agréable et varié.



- Une formation adéquate. Le métier d'accompagnateur de train (principal) ne s'apprend pas sur les bancs de l'école. Il n'est donc pas surprenant que nous investissions beaucoup dans la formation. Vous suivez d'abord une formation rémunérée pendant 4, 5 mois que vous pourrez ensuite perfectionner sur le terrain.

- Un salaire attrayant en fonction de votre niveau de diplôme. En plus du salaire, vous percevez des primes de productivité et des chèques-repas d'une valeur unitaire de 5,50 euros. Vous avez droit à une allocation pour le travail de nuit et du week-end. Si vous réussissez l'examen Selor (connaissances élémentaires), vous bénéficiez par ailleurs d'une prime de bilinguisme. A cela s'ajoutent encore une prime annuelle et un pécule de vacances.

- Un abonnement de train pour le Benelux.

- Des avantages pour toute la famille: voyages en train gratuits ou bon marché, camps de vacances avantageux, remboursement de la plaine de jeux, don à la naissance, assurance maladie et hospitalisation, possibilités de congé favorables à la famille.

5. Quelles étapes devez-vous suivre ?

1. Posez votre candidature en ligne.
2. Vous serez convoqué à une **séance d'information** obligatoire, à une **épreuve linguistique** éliminatoire en néerlandais et à un **test psychotechnique** (éliminatoire) sur ordinateur.
3. Il y aura ensuite un entretien destiné à évaluer votre motivation, vos connaissances de la deuxième langue nationale et vos compétences.
4. Cet entretien est suivi par un examen médical qui clôture la procédure de recrutement.
5. Documents : diplôme, extrait de casier judiciaire.

Les inscriptions seront clôturées dès que nous aurons reçu un nombre suffisant de candidatures.

6. Des questions ?

Sur la procédure de sélection ?

Amandine Gueibe, 02/526.36. 53, amandine.gueibe@hr-rail.be

Remarques importantes :

- Cette épreuve est organisée conformément aux dispositions du RGPS - Fascicule 501.

- 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.
Pour ce faire, il est nécessaire de **créer un compte personnel** sur ce site web.

Votre adresse mail privée doit être utilisée lors de la création du compte personnel.