



## 1. Contexte de la fonction

La SNCB joue un rôle incontournable en Belgique sur le plan de la **mobilité durable** et place donc ses clients au centre des préoccupations. La mission de la SNCB consiste à amener ses voyageurs à destination de manière sûre, ponctuelle et confortable. En outre, elle assure également l'entretien et le renouvellement de ses trains et met tout en œuvre pour offrir un accueil convivial dans des gares fonctionnelles.

Le défi de la SNCB consiste à devenir, à court terme, une **entreprise moderne et performante** qui « donne du plaisir » à ses clients et ses collaborateurs dans une culture d'entreprise qui est fondée sur le **professionnalisme, le respect, l'entrepreneuriat et la collaboration**. Notre succès dépendra en grande partie de nos collaborateurs : les bonnes personnes aux bons endroits, des collaborateurs motivés qui écriront avec nous la success story de la SNCB.

Pour y parvenir, la direction **SNCB Stations** recherche un Responsable Post Services.

## 2. Fonction et responsabilités

La mission du Responsable Post Services consiste principalement en la coordination et la direction des activités opérationnelles de la mailroom centrale afin que les accords avec le client interne soient respectés de manière qualitative et rentable. A moyen terme vous démarrerez et mènerez la transition vers une mailroom digitale.

Vos responsabilités principales sont :

### Organisation et suivi du travail quotidien

- Pilotage des différentes équipes opérationnelles dans l'exécution des processus logistiques
- Organisation du travail quotidien; constitution de l'équipe et répartition des tâches, organisation des journées et des schémas de travail, planification de la capacité des collaborateurs.
- Améliorer la coopération avec d'autres divisions de la société
- Contrôle et évaluation des prestations exécutées; assurer la qualité du service conformément aux instructions et procédures en vigueur
- Suivi de l'enregistrement et du reporting des données opérationnelles
- Aider le Facility manager à traduire la politique en actions et mesures opérationnelles
- Soutenir les parcours de changement initiés pour améliorer l'offre de services et l'implémentation de nouvelles méthodes de travail.

### Contact et interaction avec le client interne

- Elaboration de propositions de prix, d'accords et de conventions pour le client interne
- Suivi des plaintes, médiation des conflits
- Expliquer les directives et les méthodes de travail

### People management

- Suivre, soutenir et motiver les collaborateurs dans leur travail; point de contact
- Apporter un soutien à la rédaction et au suivi du planning de service/des congés: en tenant compte des modifications de l'effectif
- Organisation de concertation d'équipe, assurer la collaboration entre les différentes sous-équipes
- Veiller au respect du code de conduite interne
- Stimuler le développement et la formation des dirigeants d'équipe et des collaborateurs en tenant compte des objectifs stratégiques et opérationnels

JN 278 H-Hr/2019

## 3. Profil

Vous êtes en possession d'un diplôme Master

Si vous avez obtenu votre diplôme à l'étranger, vous devez être en possession d'une attestation d'équivalence délivrée par la communauté française.

OU

Vous êtes titulaire d'un grade de rang 3 ou rang 3 supérieur (... adjoint principal) ou vous êtes lauréat d'une épreuve de sélection qui donne accès à un grade de rang 3

Grade de référence: Conseiller/Secrétaire de division  
Rang 3

### Compétences Techniques

- Vous avez une bonne connaissance de la deuxième langue nationale
- Vous utilisez facilement les applications MS Office
- Vous avez des affinités avec la logistique

### Atouts

- Une expérience de dirigeant et une expérience en people management
- Une expérience en change management
- Des connaissances de SAP

### Compétences comportementales



- Vous avez une personnalité dynamique, motivée
- Vous prenez des initiatives
- Vous êtes orienté client et services: vous comprenez les besoins et les demandes des clients et pouvez y répondre
- Vous possédez des compétences organisationnelles et analytiques et recherchez l'amélioration continue.

#### 4. Nous vous offrons

À la SNCB, vous contribuez chaque jour à une économie durable : moins d'embouteillages, moins de pollution atmosphérique, une mobilité accessible à tous financièrement. Cette fonction vous offre l'opportunité de contribuer au développement d'une offre de services en constante évolution et d'une organisation performante orientée vers le futur.

Nous vous proposons un environnement de travail qui offre une liberté pour les initiatives, des formations, un travail flexible, un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, un engagement social, un salaire attractif et beaucoup d'autres avantages.

#### 5. Quelles étapes devez-vous suivre ?

- 1) Inscrivez-vous via notre site <https://jobs.sncb.be/>.
- 2) Si votre candidature correspond au profil, nous vous inviterons pour des tests d'aptitudes non-éliminatoires et un questionnaire de personnalité. La direction se réserve le droit de limiter le nombre de candidats aux profils correspondant le mieux à la job description. En fonction du nombre de candidatures, une pré-sélection sur les connaissances techniques peut avoir lieu.
- 3) Vous serez ensuite invité à un entretien qui porte sur votre motivation, connaissances, expérience, capacités et compétences.
- 4) Si vous êtes sélectionné, vous nous fournirez les documents administratifs nécessaires (extrait du casier judiciaire, etc.).
- 5) Prêt pour votre premier jour de travail !

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

#### 6. Des questions ?

À propos du **contenu de la fonction** :  
Katleen De Cupere - 0490651914  
[katleen.decupere@b-rail.be](mailto:katleen.decupere@b-rail.be)

À propos de la **procédure de sélection** :  
Pauline Roels  
T. 02/525 49 25  
M. [pauline.roels@hr-rail.be](mailto:pauline.roels@hr-rail.be)

## **Remarques importantes :**

### **1. Procédure de sélection**

- Cette épreuve est organisée conformément aux dispositions de l'avis **13 H-HR/2019** [http://intranet.hr-rail.be/FR/Regelgeving/Avis/Documents/Avis\\_2019\\_H-HR\\_13.pdf](http://intranet.hr-rail.be/FR/Regelgeving/Avis/Documents/Avis_2019_H-HR_13.pdf)
- 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).

Pour ce faire, il est nécessaire de créer un compte personnel sur ce site web et de s'identifier au préalable en tant que collaborateur interne.

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

La direction se réserve le droit de limiter le nombre de candidatures au nombre de candidats qui répondent au mieux à la description de fonction.

### **2. Candidats Statutaires**

- Si vous êtes agent statutaire des Chemins de fer belges, vous pouvez participer à une sélection contractuelle et conserver dans certains cas votre Statut.
  - A. Rang 3 et supérieur :**
    - Accès à une sélection contractuelle, pour un emploi sans valorisation de diplôme.
  - B. Rang 9 à rang 4:**
    - Accès à une sélection contractuelle, pour un emploi sans valorisation de diplôme;
    - Accès à une sélection contractuelle, pour un emploi avec valorisation de diplôme, lorsqu'il s'agit d'un emploi en pénurie.

### **3. Désignation**

- Si vous êtes lauréat(e) d'une épreuve donnant accès au grade de référence et que vous êtes désigné(e) dans ce grade, vous serez rayé(e) de la liste des lauréats pour ce grade. En cas d'essai insuffisant, les dispositions du RGPS – Fascicule 501 sont d'application.

### **4. Installation (candidats statutaires)**

- Si la description de fonction correspond à votre grade actuel, vous conservez votre grade, les échelles de traitement qui y sont liées ainsi que votre date de prise de rang.
- Si la description de fonction est différente de votre grade actuel, vous serez installé dans un grade y correspondant, vous serez rémunéré dans les échelles de traitement qui y sont liées et vous recevrez une nouvelle date de prise de rang.

**PARTICULARITES :**

- Si vous êtes installé dans un grade de même rang dont les échelles de traitement sont inférieures, vous recevrez le cas échéant un supplément de traitement résorbable. Cela signifie que vous ne subirez aucune diminution de traitement par rapport à votre situation actuelle.
- Si vous êtes titulaire d'un grade de (...) principal adjoint et participez à un poste à profil de rang 3, vous conservez votre situation actuelle.
- Si vous êtes titulaire d'un grade de (...) principal et exercez une fonction d'expert, vous conservez votre situation actuelle en cas de participation à un poste à profil de rang 3 si l'appel à candidatures le mentionne explicitement.
- Si vous êtes titulaire d'un grade de rang 3 – 2<sup>e</sup> échelon et participez à un poste à profil de rang 3 – 1<sup>er</sup> échelon, vous serez installé dans le grade de rang 3 – 2<sup>e</sup> échelon correspondant à la subdivision d'avancement du grade de référence.