

**Question écrite n°425 de Madame la Députée Valérie WARZEE-CAVERENNE au  
Ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la  
Coopération au développement, chargé des Grandes Villes au sujet du  
recrutement massif de la SNCB Holding.**

**QUESTION :**

Nous avons été informés que la SNCB était dans une phase de recrutement massive et la procédure utilisée dans les trains pour les accompagnateurs a été remarquée tant par les navetteurs que par les médias.

Nous savons néanmoins que les navetteurs, même s'ils peuvent être intéressés par l'un ou l'autre poste, ne sont pas tous des demandeurs d'emploi. Par contre les personnes inscrites auprès des organismes tels que le VDAB, le FOREM et Actiris, le sont, et parfois depuis bien longtemps.

J'aurais donc aimé vous demander :

- Quels sont les besoins à court et moyen terme en ressources humaines nécessaires pour que la SCNB Holding puisse assurer ses missions ?
- Quels sont les obstacles majeurs auxquels est confronté cet organisme pour trouver des candidats adhoc dans une phase de recrutement comme nous la connaissons ce jour ?
- Quels sont les différentes actions menées par votre département en partenariat avec les 3 opérateurs cités ci-dessus en vue de trouver des candidats disposant du profil ? ou étant disposés à suivre une formation à cette fin ?
- Sur le site de la SNCB, on peut lire que l'accès aux formations du centre de formation pour conducteur de train est garanti pour le personnel de toutes les entreprises ferroviaires actives sur l'infrastructure ferroviaire belge, n'est-ce pas envisageable d'élargir cet accès, notamment aux demandeurs d'emploi dans le cadre d'une convention spécifique d'accompagnement des demandeurs d'emploi?
- Enfin, existe-t-il des formations en interne ou via les 3 structures citées ci-dessus permettant aux demandeurs d'emploi de se mettre à niveau pour passer des concours de recrutement de la SNCB Holding (ex : langues, rédaction de documents, gestion de conflit,...pour les accompagnateurs de train ?)
  - o Dans l'affirmative, lesquelles ?
  - o Dans la négative, ne serait-il pas opportun d'en mettre en place ?

**REPONSE :**

1.2. et 3., je prie l'honorable membre de bien vouloir se référer à *la réponse communiquée à la question orale 10060 du Député Steven Vandepuut lors de la commission infrastructure du 7 mars, 2012 (CRABV 53 COM 416, p.21)*

## **17 Questions jointes de**

**- Mme Linda Musin au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la**

**Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "les nouvelles méthodes de recrutement de la SNCB-Holding" (n° 10032)**

**- M. Steven Vandeput au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "la campagne de recrutement de la SNCB-Holding" (n° 10060)**

*17.01 Linda Musin (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, le 4 novembre dernier, à l'occasion d'un échange de vues portant sur le Masterplan pour la sécurité ferroviaire du Groupe SNCB, nous avons eu l'occasion de revenir sur la problématique du recrutement au sein du Groupe SNCB. En effet, nous connaissons les difficultés de recrutement – tout spécialement en ce qui concerne les métiers dits en pénurie comme ingénieurs ou électromécaniciens – éprouvées par le Groupe SNCB.*

*Or, pour pallier le départ à la retraite, d'ici 2020, de plus de 18 000 personnes employées, le Groupe SNCB doit engager au moins 1 300 personnes chaque année. Lors de cet échange de vues, nous avons entre autres fait le point sur diverses initiatives de la SNCB-Holding visant, conformément aux recommandations de la commission spéciale sur la Sécurité du rail, à améliorer et accélérer les procédures de recrutement. Nous avons ainsi appris que le Job Day, organisé à Bruxelles, avait permis le recrutement de 17 personnes. Le CEO du Holding avait également indiqué que, sur les quatorze derniers mois, 350 procédures "Tout en un jour" avaient été organisées ainsi que, depuis juin 2010, 174 procédures accélérées pour technicien ELM "Tout en un jour".*

*La SNCB-Holding continue évidemment ses efforts en matière de recrutement. Ainsi, la presse du 28 février nous informait de nouvelles initiatives de l'entreprise publique. Citons entre autres une sensibilisation directe aux voyageurs par le biais d'annonces dans les trains; l'organisation de trois Job Days à Anvers (15/3), Gand (22/3) et Malines (23/4), ainsi que des actions de mobilisation préalables aux campagnes locales de recrutement.*

*Si l'on ne peut que se réjouir face à ces initiatives, je m'interroge néanmoins sur certaines indications ou informations publiées dans la presse.*

*Monsieur le ministre, concernant les actions de mobilisation préalables, le Holding précisait qu'elles se feraient via les canaux traditionnels, mais aussi par le biais de – je cite l'article – "l'affichage et des flyers distribués dans les night-shops et tea-rooms fréquentés par les 'nouveaux Belges'". Voilà qui m'a laissée perplexe. Le Holding peut-elle préciser ce point qui apparaît au minimum comme stigmatisant?*

*En ce qui concerne la sensibilisation directe par le biais d'annonces dans les trains, la Holding prévoit uniquement des annonces pour les sélections d'accompagnateurs de train en Région bruxelloise et en Région wallonne tandis qu'en Flandre, on y ajoutera la conduite des locomotives. Quelles sont les raisons de ces annonces différenciées selon les Régions?*

*Ne cherche-t-on aucun conducteur de train en Wallonie ou à Bruxelles? Cela paraît surprenant. À côté de ceux prévus à court terme jusqu'au mois d'avril prochain, d'autres Job Days sont-ils prévus cette année? Le cas échéant, où seront-ils organisés?*

*Enfin, et plus globalement, quels sont les objectifs fixés par la Holding en matière de recrutement par le biais de ces différentes initiatives?*

**17.02 Steven Vandepuut (N-VA):**

*Quel est le coût total de la campagne de recrutement à grande échelle menée par la SNCB?*

*Comment ce coût est-il réparti entre les différents projets et canaux?*

*À combien s'élève la facture adressée par la SNCB à la Holding pour les annonces diffusées dans les trains et la publicité dans les gares?*

*L'efficacité de l'action "Refer a friend" a-t-elle été évaluée?*

*Combien de candidats ont postulé par ce canal et combien d'entre eux ont finalement été engagés?*

*De quelle manière procède-t-on pour le recrutement préférentiel des femmes et des "nouveaux Belges"?*

*Quelle approche les plans en matière de diversité de la SNCB-Holding adoptent-ils pour recruter du personnel parmi ces groupes défavorisés? Quels chiffres espère-t-on atteindre au niveau des recrutements d'allochtones, de femmes et de handicapés?*

*Quelle proportion ces chiffres représentent-ils par rapport aux recrutements annuels et à l'effectif total du personnel? À cet égard, quels objectifs ont été atteints en 2011?*

**17.03 Paul Magnette, ministre:**

*Madame Musin, pardonnez-moi,*

*mais certains éléments de réponse m'étant parvenus très tard hier soir, je ne possède la réponse complète qu'en néerlandais. Je donnerai donc lecture de ma réponse intégralement en néerlandais, mais grâce à l'excellence du travail des interprètes de la Chambre, vous pourrez l'écouter en français dans votre oreillette.*

**17.03 Minister Paul Magnette:**

*Mevrouw Musin, sommige onderdelen van het antwoord heb ik pas gisterenavond laat ontvangen. Ik beschik dan ook enkel over een volledig antwoord in het Nederlands.*

*De NMBS-Holding voert het hele jaar door campagne ter ondersteuning van de rekruteringsinspanningen voor de personeelsbehoefte van de volledige NMBS-Groep. Op 27 februari ging inderdaad een grootschalige imagocampagne van start, die in de loop van het jaar wordt aangevuld met tactische campagnes voor specifieke profielen en regio's.*

*De kostprijs voor deze recente imagocampagne bedraagt in totaal 751 000 euro. De kostprijs per kanaal is vertrouwelijk, want daarover werd onderhandeld via een mediacentrale.*

*Voor de boodschappen in de treinen rekent de NMBS geen kosten door aan de NMBS-Holding.*

*De publiciteitsruimte in alle stations wordt gecommmercialiseerd door Publifer, een gemeenschappelijke dochtermaatschappij van NMBSHolding en Clear Channel. De NMBS-Holding betaalt een voordeeltarief aan Publifer voor de aangekochte publiciteitsruimte. De actie "Refer a friend" werd als zeer succesvol geëvalueerd. Niet*

*Le 27 février, une campagne d'image a été lancée à grande échelle, qui sera complétée en 2012 par des campagnes axées sur des profils et sur des régions spécifiques, et dont le coût s'élève à 751 000 euros. Le coût par canal est confidentiel. Pour les messages dans les trains, la SNCB ne facturera rien à la SNCB-Holding. Dans toutes les gares, les espaces publicitaires sont commercialisés par Publifer, une filiale de la SNCB-Holding et Clear Channel, qui pratique un tarif préférentiel pour la SNCB-Holding en la matière.*

4. et 5. La formation de base destinée aux conducteurs de train comporte 2 parties distinctes : une partie « formation générale » et une partie « formation spécifique ».

Ces 2 formations doivent être suivies dans un centre de formation reconnu.

Leur accès est garanti tant pour les entreprises ferroviaires que pour les particuliers. Le site Internet de la SNCB sera adapté en conséquence.

La réussite de l'épreuve en fin de formation générale donne lieu à l'obtention d'une attestation de connaissances professionnelles.

Cependant, l'accès à la formation spécifique n'est possible que pour les candidats titulaires de la licence obtenue en fin de formation générale.

Les organismes cités, tels Actiris, VDAB et Forem peuvent jouer un rôle d'accompagnement et de soutien financier dans le cadre de ces 2 formations.

Remarques :

- Le prix de la formation spécifique est élevé ;
- Les candidats ayant terminés leur formation spécifiques doivent toutefois s'engager avec un opérateur ferroviaire pour tirer profit de leur attestation de connaissances professionnelles ;
- L'obtention de la seule licence constitue déjà un avantage non négligeable pour une procédure d'embauche auprès d'un opérateur ferroviaire.