



INSTRUCTION DE TRAVAIL

4B2SUP8-E

Manuel SelfService

TABLE DES MATIÈRES

Remarque importante	4
Connexion	4
B-Keys	7
1. Installer le logiciel d'authentification B-Key sur votre appareil et activer la B-Key	9
Ordinateurs Windows	9
Appareils macOS (non pris en charge)	10
Appareils Android	11
iPhones	11
2. Tester la B-Key	11
Informations personnelles	12
Associer mon compte	13
Modifier mon mot de passe	16
Réinitialiser mon mot de passe	18
1. SMS	21
2. E-mail	22
3. itsme	23
4. B-Key	24
Vous connecter à votre ordinateur avec votre nouveau mot de passe	26



1. Windows 10.....	27
2. Windows 11.....	28
Déverrouiller mon compte.....	29
Mes comptes	31
Se déconnecter	33
Créer un raccourci vers SelfService sur un appareil mobile.....	34
1. Sur Safari pour iPhone.....	35
2. Sur Android/Chrome	38



SECTIONS IMPORTANTES DANS CE MANUEL

Installer le logiciel B-Key sur votre téléphone	11
Saisir vos informations personnelles	12
Réinitialiser votre mot de passe avec B-Key.....	23
Éviter de vous rendre au bureau pour synchroniser votre ordinateur portable après une réinitialisation de mot de passe.....	25
Créer un raccourci vers SelfService sur Android ou sur un iPhone	32



Utilisez ce manuel pour :

Bienvenue sur la page du SelfService !

<https://selfservice.intern-belgianrail.be>

Contexte et conditions

Contexte

Modifier ou réinitialiser votre mot de passe, gérer vos B-Keys, associer votre compte SNCB à itsme, etc.

Conditions

/

Code de transaction/tâche (SAP – le cas échéant)

/

Conseils utiles/remarques

Conseils utiles

Dans les tableaux que vous rencontrerez tout au long de ce document, « O » signifie obligatoire, « F » facultatif et « C » conditionnel.

Remarque

Les champs nécessaires à l'obtention du résultat désiré sont présentés et détaillés dans ce document. Cela n'exclut pas la possibilité que d'autres champs soient affichés dans les écrans utilisés, champs qui ne seront pas explicités. Cela signifie que ces champs ne sont pas indispensables pour obtenir le résultat à atteindre dans cette instruction ou que ces champs ont déjà été complétés par SAP/le système et ne nécessitent donc plus d'intervention manuelle.



Procédure

REMARQUE IMPORTANTE

Ce manuel vous aide à configurer certains paramètres afin que vous puissiez modifier/réinitialiser votre mot de passe, ou débloquer votre compte sans devoir vous rendre au bureau.

Veuillez effectuer ces étapes dans les plus brefs délais afin d'éviter tout problème si vous veniez à devoir modifier/réinitialiser votre mot de passe ou débloquer votre compte.

Veuillez également enregistrer ce manuel à un endroit où vous pouvez le consulter à tout moment étant donné que lorsque vous devez réinitialiser votre mot de passe ou débloquer votre compte, vous n'êtes pas en mesure de vous connecter à votre ordinateur portable SNCB ni de l'utiliser.

CONNEXION

 SelfService fr Connexion

SelfService

Choisissez une option ou connectez-vous pour voir toutes les options.

Connexion

 **Vous n'avez pas trouvé ce dont vous avez besoin ou vous avez un problème urgent ?**
Contactez l'IT Service Desk au numéro [02 528 31 00](tel:025283100). Les collaborateurs de l'IT Service Desk vous aideront à formuler votre question correctement.



réinitialiser mon mot de passe

Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.



déverrouiller mon compte

Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.

 **Le saviez-vous ?**
Vous pouvez ajouter ce site web à l'écran d'accueil de votre smartphone.

- iPhone: Appuyez sur  et puis sur **Ajouter à l'écran d'accueil** .
- Android: Appuyez sur  et puis sur **Ajouter à l'écran d'accueil**.



Info

Deux options s'offrent à vous : une pour réinitialiser votre mot de passe, une autre pour débloquer votre compte. Les deux seront expliquées dans le présent document.

Commencez par cliquer sur le bouton « Connexion ». Vous êtes alors invité à saisir vos identifiants.

NL FR EN DE

B

Veillez vous connecter

Nom d'utilisateur

exa026

Mot de passe

.....

B-Key Code

Connecter

Après avoir saisi vos identifiants, vous arrivez dans le menu principal.



Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).

Bienvenue

@belgiantrain.be

 modifier mon mot de passe Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici	 réinitialiser mon mot de passe Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.	 b-key Gérez vos B-Keys pour accéder à certaines applications	 informations personnelles Modifiez vos informations personnelles telles qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone GSM de secours.
 déverrouiller mon compte Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.	 associer mon compte Associez votre compte à d'autres services pour vous connecter plus facilement.	 mes comptes Obtenez un aperçu de vos comptes connus au sein de l'entreprise.	 se déconnecter Cliquez ici pour vous déconnecter.

Dans le présent document, nous passons en revue toutes les options présentées dans cet écran afin que vous puissiez réinitialiser votre mot de passe ou débloquent votre compte depuis chez vous le cas échéant. Nous vous expliquons bien sûr également comment réinitialiser votre mot de passe ou débloquent votre compte. En outre, nous vous montrons comment vous connecter après avoir modifié/réinitialisé votre mot de passe et comment créer un raccourci vers SelfService sur votre appareil mobile afin que vous puissiez facilement accéder au portail SelfService si votre accès à votre ordinateur est bloqué.

Ces points sont abordés dans l'ordre suivant :

1. B-Keys
2. Informations personnelles
3. Associer mon compte
4. Modifier mon mot de passe
5. Réinitialiser mon mot de passe
6. Se connecter après une modification/réinitialisation de mot de passe
7. Déverrouiller mon compte
8. Mes comptes
9. Se déconnecter
10. Créer un raccourci sur un appareil mobile



B-KEYS

Dans l'écran qui suit, vous pouvez gérer (ajouter ou supprimer) vos B-Keys pour vos appareils.



La SNCB utilise les B-Keys dans le cadre de son authentification à deux facteurs.

Vous avez besoin de ces codes pour accéder à pratiquement toutes les pages web que vous souhaitez consulter lorsque vous n'êtes pas connecté au réseau SNCB (au bureau ou via le VPN).

En outre, vous avez besoin d'une B-Key pour pouvoir réinitialiser votre mot de passe. En effet, quelle que soit la méthode utilisée pour réinitialiser votre mot de passe (SMS ou autre), elle inclut toujours une étape obligatoire nécessitant une B-Key.

Assurez-vous donc d'avoir configuré ces codes étant donné qu'ils vous permettront d'éviter de devoir vous rendre au bureau en cas d'oubli de votre mot de passe.

Vous pouvez enregistrer jusqu'à quatre B-Keys.
Dans l'écran ci-dessous, cliquez sur « Ajouter ».



SelfService



compte



mot de passe



clés

EXD692

fr

se déconnecter

B-Key

Gérez vos B-Keys

Gérez vos B-Keys (clés de sécurité à durée de vie limitée) pour accéder à certaines applications.

[Cliquez ici](#) pour afficher le manuel d'installation de votre appareil.

Les e-mails sont envoyés à:

Genre
Dernière utilisation
Supprimer

[Ajouter](#)

[Supprimer tout](#)

Télécharger Google Authenticator



Le saviez-vous ?

En combinant une information que vous **savez** (votre mot de passe) et quelque chose que vous **avez** (la B-Key), la procédure de connexion est beaucoup plus sécurisée et complique la tâche du hacker qui aurait donc besoin des deux informations.

Un code QR apparaît alors ainsi qu'une clé secrète (voir capture d'écran ci-dessous). Vous devez scanner ce code avec l'appareil photo de l'appareil sur lequel vous souhaitez générer vos codes de sécurité B-Key, mais avant, vous devez installer un logiciel d'authentification. Pour ce faire, suivez les instructions sous la section « Installer le logiciel d'authentification B-Key sur votre appareil et activer B-Key ».

Vous pouvez également choisir de recevoir le code sur votre adresse e-mail personnelle.



Configurez votre adresse e-mail personnelle afin que cette option soit disponible.

Pour ce faire, rendez-vous sur la page « Informations personnelles ».



Ajouter une B-Key

Ajoutez le code QR ci-dessous en le scannant, par exemple, avec Google Authenticator ou ajoutez la clé de sécurité manuellement.

Clé de sécurité

Attention ! Vous ne la verrez qu'une seule fois. Vous recevrez également un e-mail contenant ces informations.

[Copier dans le presse-papier](#) [Fermer](#)

Le saviez-vous ?
En combinant une information que vous savez (votre mot de passe) et quelque chose que vous avez (la B-Key), la procédure de connexion est beaucoup plus sécurisée et complique la tâche du hacker qui aurait donc besoin des deux informations.

1. INSTALLER LE LOGICIEL D'AUTHENTIFICATION B-KEY SUR VOTRE APPAREIL ET ACTIVER LA B-KEY

Une fois en possession d'un code QR valide et de la clé secrète qui l'accompagne, installez le logiciel d'authentification sur votre appareil.

Après avoir installé le logiciel approprié, scannez le code QR à l'aide de l'appareil photo de votre appareil et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran, ou entrez la clé secrète que vous venez de créer et saisissez « SNCB » dans le champ « Émetteur » et votre identifiant (p. ex. EXI376) dans le champ « Nom d'utilisateur ».

La méthode à suivre dépend de l'appareil sur lequel vous souhaitez installer le logiciel d'authentification.

Il est possible d'installer un logiciel d'authentification (la marche à suivre est expliquée dans ce manuel) sur :

- les ordinateurs Windows ;
- les appareils macOS (vous pouvez y installer le logiciel, mais l'IT ServiceDesk ne fournit aucun support pour ces appareils) ;
- les appareils Android ;
- les iPhones.

Ordinateurs Windows

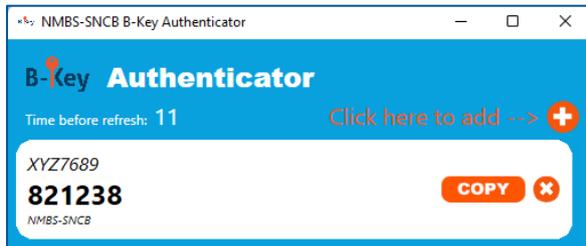
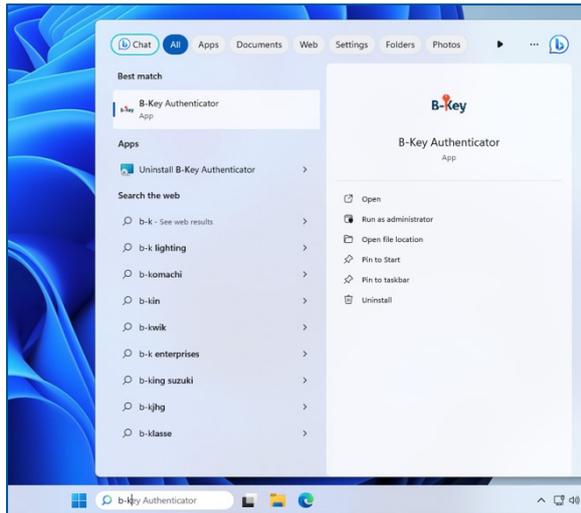


Téléchargez et installez le logiciel « **SNCB B-Key** ».

Cliquez sur le lien qui suit ou saisissez <https://idp.intern-belgianrail.be/B-Key-Authenticator.zip> dans votre navigateur.

Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.

Une fois que vous avez installé et configuré le logiciel, vous pouvez le trouver en tapant « B-Key » dans la barre de recherche.



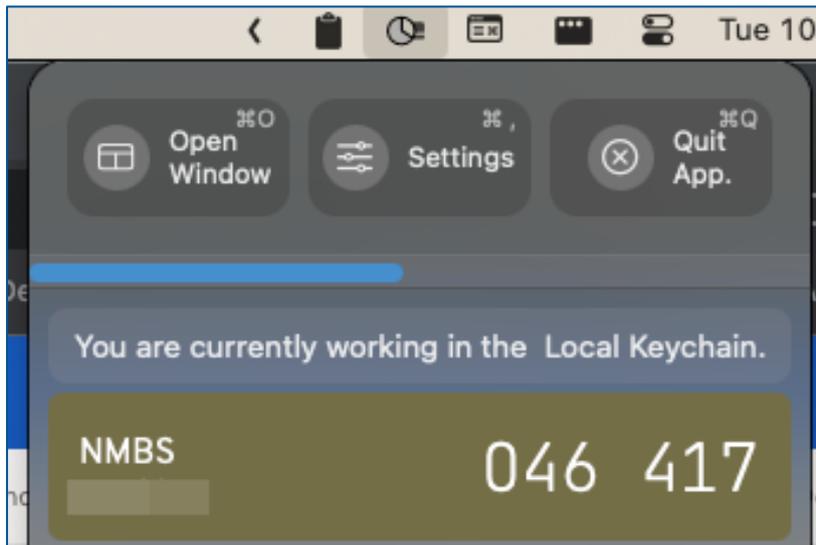
Appareils macOS (non pris en charge)

Sur macOS, le logiciel d'authentification se nomme « **OTP Manager** ».

Cliquez sur le lien qui suit ou saisissez <https://apps.apple.com/be/app/otp-manager/id928941247> dans votre navigateur.

Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.

Une fois que vous avez installé et configuré l'OTP Manager, vous pouvez le trouver dans le coin supérieur droit de votre barre d'outils. Cliquez dessus pour afficher la B-Key.



L'IT ServiceDesk ne fournit aucun support pour ce logiciel.

Remarque : Nous abordons le logiciel d'authentification pour macOS dans un souci d'exhaustivité, mais l'IT ServiceDesk ne fournit aucun support pour les logiciels pour Mac.

Appareils Android

Sur Android, le logiciel d'authentification se nomme « **Google Authenticator** ».

Cliquez sur le lien qui suit ou saisissez

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2> dans votre navigateur. Installez l'application sur votre appareil.

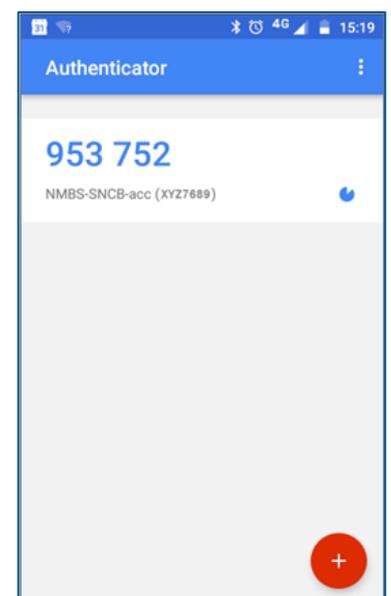
Pour le configurer, vous pouvez soit scanner le code QR que vous avez reçu, soit ajouter un compte manuellement et saisir votre clé secrète. Après avoir installé et configuré le logiciel, ouvrez-le pour faire apparaître votre B-Key.

iPhones

Sur iPhone, le logiciel d'authentification se nomme « **Google Authenticator** ». Cliquez sur le lien qui suit ou saisissez

<https://apps.apple.com/be/app/google-authenticator/id388497605> dans votre navigateur.

Pour le configurer, vous pouvez soit scanner le code QR que vous avez reçu, soit ajouter manuellement un compte et saisir votre clé secrète. Après avoir installé et configuré le logiciel, ouvrez-le pour faire apparaître votre B-Key.



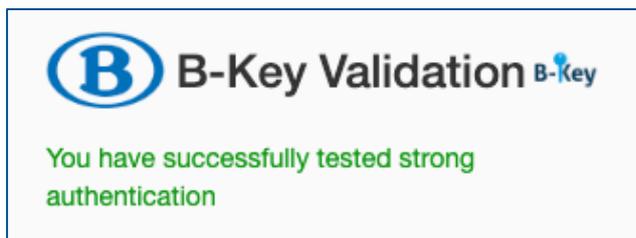
2. TESTER LA B-KEY



Ouvrez votre navigateur et rendez-vous sur la page de test : <https://idp.intern-belgianrail.be/gotp/validation>.

Saisissez vos identifiants et votre B-Key dans l'écran ci-dessous :

Si votre B-Key est valide, l'écran de confirmation suivant devrait apparaître :



INFORMATIONS PERSONNELLES

Dans cette section, vous pouvez indiquer votre adresse e-mail privée et/ou votre numéro de téléphone mobile.



Complétez ces champs si vous souhaitez être en mesure de réinitialiser votre mot de passe par e-mail ou par SMS.

Ces informations ne seront utilisées **que** pour vous envoyer un lien lorsque vous demandez une réinitialisation de votre mot de passe.

Rassurez-vous : l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone que vous renseignez est enregistré de manière sécurisée dans l'outil et ne sera pas partagé avec des tiers (pas même en interne au sein de la SNCB, avec HR ou autres).

Ces informations sont utilisées **uniquement** lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe. L'outil vous envoie alors :

- un code à six chiffres par SMS
- ou
- un lien de réinitialisation par e-mail



Vos données à caractère personnel sont détruites lorsque vous quittez l'entreprise.
Vous pouvez modifier/supprimer ces informations vous-même à n'importe quel moment.

La gestion de vos données à caractère personnel dans l'outil SelfService respecte pleinement les règles du RGPD.



Informations personnelles

Introduisez ici votre numéro de GSM et votre adresse e-mail privée.

Ces données ne sont utilisées qu'à des fins de récupération et ne sont pas partagées avec des tiers.

Modifier



Le saviez-vous ?

Si vous n'avez plus accès à votre compte d'entreprise, vous pouvez toujours récupérer votre mot de passe via les canaux de communication ci-dessus.

Saisissez votre numéro de téléphone et/ou votre adresse e-mail privée dans l'écran ci-dessus.



La saisie de ces données à caractère personnel est purement volontaire.

Cependant, si vous ne renseignez pas ces informations, vous ne serez pas en mesure de recevoir un code à six chiffres par SMS ni un e-mail contenant un lien de réinitialisation lorsque vous souhaiterez réinitialiser votre mot de passe.

ASSOCIER MON COMPTE

Si vous souhaitez associer votre compte SNCB à itsme, rendez-vous sur cette page.



Réinitialisez votre mot de passe à l'aide d'itsme.

Si vous associez votre compte itsme à votre compte SNCB, vous pourrez utiliser itsme pour réinitialiser votre mot de passe.

Rendez-vous dans le portail SelfService et cliquez sur « Associer mon compte ».



Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).

Bienvenue
@belgiantrain.be

 modifier mon mot de passe Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici	 réinitialiser mon mot de passe Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.	 b-key Gérez vos B-Keys pour accéder à certaines applications	 informations personnelles Modifiez vos informations personnelles telles qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone GSM de secours.
 déverrouiller mon compte Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.	 associer mon compte Associez votre compte à d'autres services pour vous connecter plus facilement.	 mes comptes Obtenez un aperçu de vos comptes connus au sein de l'entreprise.	 se déconnecter Cliquez ici pour vous déconnecter.

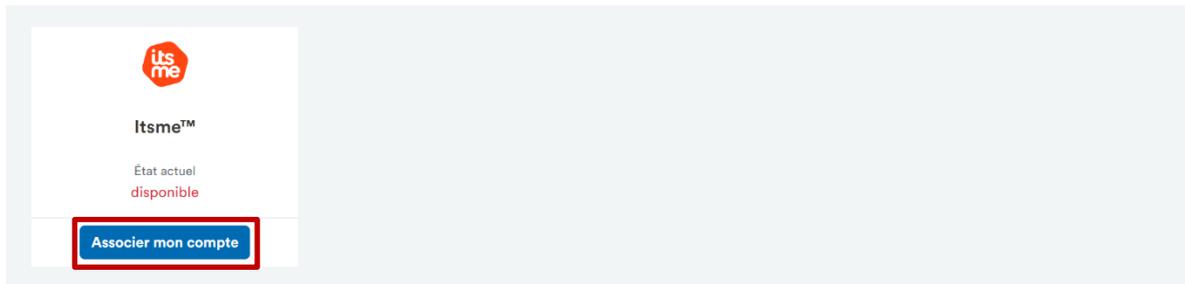
L'écran suivant apparaît alors :



Associer mon compte

Associez votre compte à d'autres services

Des services tels que itsme™ facilitent certaines connexions..



Le saviez-vous ?

La fédération d'identité permet à l'utilisateur de naviguer entre différents services après s'être authentifié une seule et unique fois auprès d'un tiers de confiance garant de son identité tel qu'itsme.

Cliquez sur « Associer mon compte ». Vous êtes alors redirigé sur la page web d'itsme. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.



Remarque

- Pour pouvoir associer votre compte itsme à votre compte SNCB, vous devez **être connecté au réseau de la SNCB**, que ce soit **au bureau ou via le VPN**.
- **Vous devez également disposer d'un compte itsme.** Rendez-vous sur <https://www.itsme-id.com> pour créer un compte si vous n'en avez pas encore un.

Une fois l'association établie, vous pourrez vous connecter à l'aide d'itsme au lieu de votre B-Key.



Associer votre compte itsme est facultatif

Vous n'êtes pas obligé d'associer votre compte itsme à votre compte SNCB. Cependant, vous ne pouvez utiliser itsme pour réinitialiser votre mot de passe que si cette association a été effectuée.



D'autres options seront disponibles à l'avenir

Au moment de la rédaction de ce manuel, il n'est possible d'associer son compte SNCB qu'à itsme.

À l'avenir, d'autres options seront possibles, telles que Fido2.



MODIFIER MON MOT DE PASSE

Il est important de modifier son mot de passe régulièrement. Le plus facile pour ce faire est d'utiliser l'outil SelfService.

Dans le menu, choisissez l'option « Modifier mon mot de passe ».

Attention :

Si vous souhaitez modifier votre mot de passe à partir d'un ordinateur portable SNCB, ne le faites que lorsque vous êtes connecté au réseau ou au VPN.

Une fois le mot de passe modifié, il est nécessaire de brièvement verrouiller votre ordinateur portable et d'ensuite le déverrouiller. Verrouillez votre ordinateur à l'aide de la combinaison de touches « Windows + L ».

De cette manière, votre ordinateur portable synchronisera les mots de passe.

Où se trouve la touche Windows ?

Cette touche est identifiable par son logo Windows et se trouve généralement dans la partie inférieure du clavier, entre les touches Ctrl et Alt. Certains claviers possèdent même deux de ces touches.

Vous avez modifié votre mot de passe sans être connecté au réseau ? Dans ce cas, veuillez suivre la procédure décrite sous « Réinitialiser mon mot de passe ».

The screenshot shows the SelfService user interface. At the top, there is a navigation bar with the 'B' logo, 'SelfService', and menu items for 'compte', 'mot de passe', and 'clés'. On the right, there is a user ID 'EXD692', a language dropdown set to 'fr', and a 'se déconnecter' button. Below the navigation bar is a yellow banner with the text: 'Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).' The main content area is titled 'Bienvenue' followed by a greyed-out username and the email '@belgiantrain.be'. Below this is a grid of eight service tiles. The first tile, 'modifier mon mot de passe', is highlighted with a red border. It contains a keyboard icon and the text: 'modifier mon mot de passe', 'Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici'. The other tiles are: 'réinitialiser mon mot de passe' (envelope icon), 'b-key' (key icon), 'informations personnelles' (person icon), 'déverrouiller mon compte' (lock icon), 'associer mon compte' (link icon), 'mes comptes' (two people icon), and 'se déconnecter' (logout icon).

L'écran suivant apparaît alors :



Modifier mon mot de passe

Modifiez votre mot de passe

Votre mot de passe doit respecter **au moins trois** des quatre règles suivantes:

- contenir au moins 1 lettre majuscule ;
- contenir au moins 1 lettre minuscule ;
- contenir au moins 1 chiffre ;
- contenir au moins 1 caractère spécial. (~!@#%&*_*+=~|000:"'<>.,\);

En plus, votre mot de passe doit :

- contenir au moins 12 caractères ;
- ne pas contenir votre nom ou prénom.

Mot de passe actuel

Nouveau mot de passe

Réécrivez votre nouveau mot de passe

Modifier



Le saviez-vous ?

Si vous modifiez votre mot de passe régulièrement, vous rendez la tâche plus difficile au hacker de le pirater. Avec un bon gestionnaire de mot de passe vous permet de ne plus devoir vous préoccuper de mémoriser vos mots de passe car ils sont générés et stockés pour vous.

Soyez vigilant-e ! Une personne en possession de votre mot de passe peut faire beaucoup de dégâts (irréversibles ou non) en votre nom !

Saisissez un nouveau mot de passe.

Dans ce cadre, il est important que vous compreniez ce qu'est un bon mot de passe.

L'aspect le plus important est la **longueur** du mot de passe. Plus il est long, plus il faut du temps pour essayer toutes les combinaisons possibles. Il est donc plus difficile de le pirater.



Afin de nous assurer que votre mot de passe est le plus robuste possible, nous vous demandons d'utiliser :

- des majuscules ;
- des minuscules ;
- des chiffres ;
- des caractères spéciaux.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser ces quatre caractéristiques. **Trois** suffisent.



Saviez-vous que vous pouviez également utiliser des espaces dans votre mot de passe ?

Cela signifie qu'une phrase du style « **Je n'aime pas devoir inventer un nouveau mot de passe tous les 3 mois.** » constitue un excellent mot de passe !

Rappelez-vous que l'exemple ci-dessus est plus sûr et plus facile à retenir que « **i6GcrL?èEfs&çERgN** ».



Quelques conseils supplémentaires pour un bon mot de passe :

- N'utilisez pas le même mot de passe pour votre compte SNCB que ceux que vous utilisez dans un cadre privé.
- Utilisez un mot de passe unique pour chaque site web.
- N'utilisez pas votre nom d'utilisateur (EXI999), votre nom ou votre prénom dans votre mot de passe.

Remarque : vous ne pouvez modifier votre mot de passe qu'une fois par jour.

RÉINITIALISER MON MOT DE PASSE

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser sur le portail SelfService. Rendez-vous sur <https://selfservice.intern-belgianrail.be> et cliquez sur « Réinitialiser mon mot de passe ».

Ce lien fonctionne sur tous les ordinateurs ainsi que sur les appareils mobiles. Il n'est **pas** nécessaire que vous soyez connecté au réseau SNCB : étant donné que vous n'êtes probablement pas en mesure de vous connecter à votre ordinateur, vous pouvez effectuer la réinitialisation sur votre appareil mobile.



SelfService

Choisissez une option ou connectez-vous pour voir toutes les options.

Connexion



Vous n'avez pas trouvé ce dont vous avez besoin ou vous avez un problème urgent ?

Contactez l'IT Service Desk au numéro [02 528 31 00](tel:025283100). Les collaborateurs de l'IT Service Desk vous aideront à formuler votre question correctement.



réinitialiser mon mot de passe

Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.



déverrouiller mon compte

Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.



Le saviez-vous ?

Vous pouvez ajouter ce site web à l'écran d'accueil de votre smartphone.

- iPhone: Appuyez sur et puis sur **Ajouter à l'écran d'accueil** .
- Android: Appuyez sur et puis sur **Ajouter à l'écran d'accueil**.

L'écran suivant apparaît alors :



B SelfService en Login

Reset password

Receive a link to reset your password

Enter your username, then choose an option to receive a recovery link.
Then click the link and follow the steps to recover your password.

Reset password for EX1123.
Choose an option:

Attention!
For the SMS and e-mail options, your personal details must be known in advance by the Self-Service portal.
To be able to use Itsme, your account must also be linked in advance.

Did you know...
To prevent abuse, the link that is sent is only valid for 4 hours and can only be used once.

Saisissez votre nom d'utilisateur et choisissez l'une des quatre options pour réinitialiser votre mot de passe (voir encadré dans la capture d'écran ci-dessus).

- SMS
- e-mail
- itsme
- **B-Key (méthode privilégiée)**

Sélectionnez l'une des options.



Seules les options que vous avez activées apparaîtront.

Pour connaître la marche à suivre pour activer ces options, consultez la section de ce manuel correspondante :

- SMS : dans le portail, cliquez sur « Informations personnelles » et renseignez un numéro de téléphone.
- E-mail : dans le portail, cliquez sur « Informations personnelles » et saisissez une adresse e-mail.
- itsme : dans le portail, cliquez sur « Associer mon compte » pour associer votre compte à l'application itsme.
- B-Keys : dans le portail, cliquez sur « B-Keys » pour activer une B-Key.

1. SMS



Cette option n'est disponible que si :

vous avez préalablement renseigné un numéro de téléphone mobile sur la page « Informations personnelles ».

Cliquez sur « sms ». Vous recevez alors un SMS contenant un code de confirmation à six chiffres. Sur votre appareil, l'écran suivant apparaît :



Reset password

Reset your password

Your password must meet at least 3 of the following rules:

- contain at least 1 capital letter;
- contain at least 1 lowercase letter;
- contain at least 1 digit;
- contain at least 1 special character;
(~!@#\$\$%^&* _-+=\|(){}[]:~";<>.,\,);

On top of that your password must:

- contain at least 12 characters;
- not contain your name or surname;

Change

Saisissez un nouveau mot de passe ainsi que le code à six chiffres que vous avez reçu par SMS. Cliquez ensuite sur « Modifier » pour enregistrer votre nouveau mot de passe.

2. E-MAIL



Cette option n'est disponible que si :

vous avez préalablement renseigné votre adresse e-mail privée sur la page « Informations personnelles ».

Sélectionnez l'option « e-mail ». Vous recevez alors un e-mail dans votre boîte mail personnelle. Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail. Vous êtes alors redirigé vers la page SelfService vous permettant de saisir un nouveau mot de passe.



Réinitialiser mon mot de passe

Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

Cliquez sur le bouton ci-dessous pour recevoir un nouveau lien de réinitialisation de votre mot de passe.
Cliquez ensuite sur le lien l'e-mail pour procéder à la réinitialisation de votre mot de passe.

Envoyer



Le saviez-vous ?

Pour éviter les abus, le lien envoyé n'est valable que quatre heures et ne peut être utilisé qu'une seule fois.



Nouveau mot de passe



Réécrivez votre nouveau mot de passe



Indiquez votre nouveau mot de passe et cliquez sur « Modifier » pour l'enregistrer.

3. ITSME



Cette option n'est disponible que si les conditions suivantes sont réunies :

1. Vous disposez d'un compte itsme actif.
2. Votre compte itsme est déjà associé à votre compte SNCB.
3. Vous avez renseigné votre adresse e-mail privée sur la page « Informations personnelles ».

Sélectionnez l'option « itsme ». L'écran suivant apparaît alors :



itsme English ▾

Identify yourself

Phone number

+32 (BE) [input field]

Remember my phone number?

Send

Download the free app

Indiquez votre numéro de téléphone. Vous êtes alors invité à ouvrir itsme sur votre appareil mobile et à confirmer votre identité.

Vous recevez ensuite un e-mail dans votre boîte mail personnelle.

Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail. Vous êtes alors redirigé vers la page SelfService vous permettant de saisir un nouveau mot de passe :

Nouveau mot de passe

Réécrivez votre nouveau mot de passe

Cliquez sur « Modifier » pour enregistrer votre nouveau mot de passe.

4. B-KEY



Cette option n'est disponible que si :

vous avez préalablement activé B-Key.

Sélectionnez « B-Key ». L'écran suivant apparaît alors :

Reset password

Reset your password

Your password must meet **at least 3** of the following rules:

- contain at least 1 capital letter;
- contain at least 1 lowercase letter;
- contain at least 1 digit;
- contain at least 1 special character;
(-!@#\$%^&* _+=\|(){}[]:~";'<>.,\,);

On top of that your password must:

- contain at least 12 characters;
- not contain your name or surname;

New password

new password (again)

B-Key code

Change

Saisissez un nouveau mot de passe et confirmez à l'aide de votre B-Key, que vous trouverez dans votre logiciel d'authentification sur votre appareil mobile ou votre ordinateur en fonction de l'endroit où vous l'avez installé.

Cliquez sur « Modifier » pour enregistrer votre nouveau mot de passe.



Utiliser B-Key est l'option la plus facile pour réinitialiser un mot de passe.

Veillez à installer Google Authenticator et à activer votre B-Key à l'avance.

Lorsque vous avez toujours accès à votre mot de passe, vous pouvez également le réinitialiser à partir du portail SelfService en sélectionnant l'option « Réinitialiser mon mot de passe ».

En cliquant sur cette vignette, vous devrez suivre le même processus que décrit ci-dessus.



Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).

Bienvenue

@belgiantrain.be

 modifier mon mot de passe Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici	 réinitialiser mon mot de passe Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.	 b-key Gérez vos B-Keys pour accéder à certaines applications	 informations personnelles Modifiez vos informations personnelles telles qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone GSM de secours.
 déverrouiller mon compte Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.	 associer mon compte Associez votre compte à d'autres services pour vous connecter plus facilement.	 mes comptes Obtenez un aperçu de vos comptes connus au sein de l'entreprise.	 se déconnecter Cliquez ici pour vous déconnecter.

VOUS CONNECTER À VOTRE ORDINATEUR AVEC VOTRE NOUVEAU MOT DE PASSE

Si vous avez modifié votre mot de passe en étant connecté au réseau de la SNCB (que ce soit physiquement ou via le VPN), il suffit de verrouiller brièvement votre ordinateur portable et de le déverrouiller à nouveau. Verrouillez votre ordinateur à l'aide de la combinaison de touches « Windows + L ».

Où se trouve la touche Windows ?



Cette touche est identifiable par son logo Windows et se trouve généralement dans la partie inférieure du clavier, entre les touches Ctrl et Alt. Certains claviers possèdent même deux de ces touches.

N'étiez-vous pas connecté au réseau lorsque vous avez changé votre mot de passe ?
Suivez ensuite la procédure ci-dessous.



Cette étape est obligatoire.

Vous avez besoin d'une B-Key active pour effectuer cette étape depuis chez vous.

Quelle que soit l'option que vous avez choisie pour réinitialiser votre mot de passe, vous devez, une fois le mot de passe réinitialisé, surmonter un dernier obstacle : vous avez désormais un nouveau mot de passe, mais étant donné que vous avez dû utiliser un autre appareil lors de la réinitialisation, votre ordinateur ne le connaît pas. Vous allez donc devoir le synchroniser sur le réseau SNCB.



Vous n'avez pas besoin d'être connecté au réseau SNCB pour ce faire.

Auparavant, vous deviez vous rendre au bureau ou dans une gare locale pour connecter votre appareil.

Ce n'est désormais plus nécessaire. Pour vous connecter sur votre ordinateur depuis chez vous, il vous suffit de suivre la procédure qui suit. Référez-vous à la section « Windows 10 » ou « Windows 11 » ci-dessous en fonction du système d'exploitation de votre ordinateur.

1. WINDOWS 10

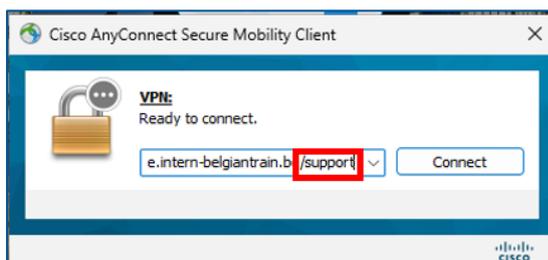
Suivez les étapes ci-dessous si votre ordinateur fonctionne avec Windows 10. S'il fonctionne avec Windows 11, consultez la section suivante.

Démarrez votre ordinateur. Dans l'écran de connexion, cliquez dans le coin inférieur droit sur l'icône représentant deux écrans.



Cisco AnyConnect s'ouvre alors.

À la fin de l'URL qui s'affiche, ajoutez « /support » et cliquez sur « Connect ».



Vous êtes alors invité à vous connecter à l'aide de deux mots de passe :



1. Votre nom d'utilisateur (p. ex. EXI123)
2. Votre nouveau mot de passe
3. Votre B-Key

Cliquez sur « OK ».

Votre ordinateur a maintenant besoin de quelques instants pour synchroniser le nouveau mot de passe. Pour ce faire :

- attendez 15 minutes ;
- redémarrez votre ordinateur.

Vous pouvez ensuite vous reconnecter à votre ordinateur en utilisant votre nouveau mot de passe.



Rétablissez les paramètres du VPN

N'oubliez pas de rétablir les paramètres du VPN en supprimant l'extension « **/support** » à la fin pour revenir à remote.intern-belgianrail.be.



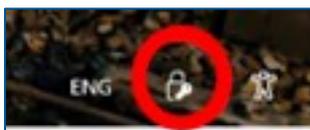
Besoin d'aide ?

Si vous rencontrez des difficultés pour réinitialiser votre mot de passe et que vous avez besoin d'aide, veuillez appeler le ServiceDesk : +32 2 528 31 00

2. WINDOWS 11

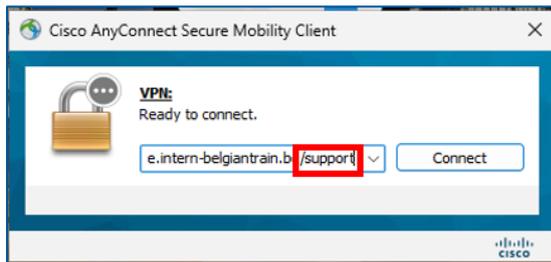
Suivez les étapes ci-dessous si votre ordinateur fonctionne avec Windows 11. S'il fonctionne avec Windows 10, consultez la section précédente.

Démarrez votre ordinateur. Dans l'écran de connexion, cliquez dans le coin inférieur droit sur l'icône représentant un cadenas et une clé.

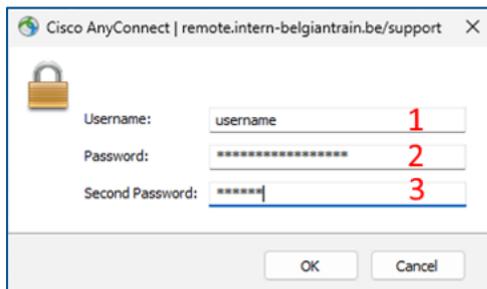


Cisco AnyConnect s'ouvre alors.

À la fin de l'URL qui s'affiche, ajoutez « **/support** » et cliquez sur « Connect ».



Vous êtes alors invité à vous connecter à l'aide de deux mots de passe :



1. Votre nom d'utilisateur (p. ex. EXI123)
2. Votre nouveau mot de passe
3. Votre B-Key

Cliquez sur « OK ».

Votre ordinateur a maintenant besoin de quelques instants pour synchroniser le nouveau mot de passe. Pour ce faire :

- attendez 15 minutes ;
- redémarrez votre ordinateur.

Vous pouvez ensuite vous reconnecter à votre ordinateur en utilisant votre nouveau mot de passe.



Rétablissez les paramètres du VPN

N'oubliez pas de rétablir les paramètres du VPN en supprimant l'extension « /support » à la fin pour revenir à remote.intern-belgianrail.be.



Besoin d'aide ?

Si vous rencontrez des difficultés pour réinitialiser votre mot de passe et que vous avez besoin d'aide, veuillez appeler le ServiceDesk au +32 2 528 31 00.

DÉVERROUILLER MON COMPTE

Si votre accès à votre compte a été bloqué, vous pouvez le récupérer seul. Votre accès peut être bloqué à la suite de cinq tentatives de connexion consécutives échouées.



Rendez-vous dans le portail SelfService et cliquez sur « Déverrouiller mon compte ».

The screenshot shows the SelfService portal interface. At the top, there is a blue header with the 'B' logo and 'SelfService' text, and a green 'Connexion' button. Below the header, the main content area has a yellow banner with an information icon and the text: 'Vous n'avez pas trouvé ce dont vous avez besoin ou vous avez un problème urgent ? Contactez l'IT Service Desk au numéro 02 528 31 00. Les collaborateurs de l'IT Service Desk vous aideront à formuler votre question correctement.' Below this, there are two white cards. The left card is titled 'réinitialiser mon mot de passe' and contains the text 'Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.' The right card is titled 'déverrouiller mon compte' and contains the text 'Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.' This right card is highlighted with a red border. Below the cards, there is a 'Le saviez-vous ?' section with a question mark icon and text: 'Vous pouvez ajouter ce site web à l'écran d'accueil de votre smartphone. • iPhone: Appuyez sur [icône] et puis sur Ajouter à l'écran d'accueil [icône]. • Android: Appuyez sur [icône] et puis sur [icône] Ajouter à l'écran d'accueil.'

L'écran suivant apparaît alors :

The screenshot shows the 'Déverrouiller mon compte' page. The header is the same as the previous page. The main heading is 'Déverrouiller mon compte'. Below it, the text reads: 'Déverrouillez votre compte' and 'Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Vous pouvez alors le déverrouiller ici.' There is a user ID field containing 'EXN123'. Below this, the text says: 'Déverrouiller le compte de EXN123. Choisissez une option:' followed by four buttons: 'SMS', 'e-mail', 'itsme', and 'B-Key'. Below the buttons, there is a yellow 'Attention !' banner with an exclamation mark icon and text: 'Pour les options SMS et e-mail, vos informations personnelles doivent être introduites au préalable dans l'outil SelfService. Pour pouvoir utiliser itsme, votre compte doit également y être associé au préalable.' At the bottom, there is a 'Le saviez-vous ?' section with a question mark icon and text: 'Afin de limiter le nombre de tentatives de piratage de votre mot de passe, votre compte sera automatiquement verrouillé après quelques tentatives de connexion incorrectes.'



Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).

Bienvenue

@belgiantrain.be

 modifier mon mot de passe Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici	 réinitialiser mon mot de passe Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.	 b-key Gérez vos B-Keys pour accéder à certaines applications	 informations personnelles Modifiez vos informations personnelles telles qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone GSM de secours.
 déverrouiller mon compte Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.	 associer mon compte Associez votre compte à d'autres services pour vous connecter plus facilement.	 mes comptes Obtenez un aperçu de vos comptes connus au sein de l'entreprise.	 se déconnecter Cliquez ici pour vous déconnecter.

MES COMPTES

Rendez-vous dans le portail SelfService et cliquez sur « Mes comptes ».



SelfService



compte ▾



mot de passe ▾



clés

EXD692



fr ▾

[se déconnecter](#)

🔒 Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).

Bienvenue

@belgiantrain.be

 modifier mon mot de passe Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici	 réinitialiser mon mot de passe Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.	 b-key Gérez vos B-Keys pour accéder à certaines applications	 informations personnelles Modifiez vos informations personnelles telles qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone GSM de secours.
 déverrouiller mon compte Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.	 associer mon compte Associez votre compte à d'autres services pour vous connecter plus facilement.	 mes comptes Obtenez un aperçu de vos comptes connus au sein de l'entreprise.	 se déconnecter Cliquez ici pour vous déconnecter.

Cette page contient des informations techniques que le helpdesk pourrait vous demander lorsque vous l'appellez.



Mes comptes

Aperçu de tous vos comptes

Vous trouverez ci-dessous une liste de tous les comptes que vous connaissez au sein de l'entreprise.

TrustBuilder Belgian Rail AD MSNET AD

TrustBuilder

Informations personnelles

[Cliquez ici](#) pour modifier vos informations personnelles.

Adresse e-mail

Téléphone

Données pour accès à distance

Ces données reflètent l'utilisation de votre compte en dehors de l'entreprise.

État actuel **active**

Échecs de connexion 0

Verrouillé depuis -

Historique d'usurpation d'identité

Afficher les cinq dernières connexions usurpées.

Date	Compte	Application	État actuel
------	--------	-------------	-------------

SE DÉCONNECTER

Nous voilà arrivés à la dernière option.

Rendez-vous dans le portail SelfService et cliquez sur « Se déconnecter ».



Pour un profil plus sécurisé, introduisez vos informations personnelles [ici](#).

Bienvenue
@belgiantrain.be

 modifier mon mot de passe Votre mot de passe a-t-il expiré ? Alors modifiez-le ici	 réinitialiser mon mot de passe Obtenez un lien pour réinitialiser votre mot de passe.	 b-key Gérez vos B-Keys pour accéder à certaines applications	 informations personnelles Modifiez vos informations personnelles telles qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone GSM de secours.
 déverrouiller mon compte Votre compte a été verrouillé pour des raisons de sécurité ? Voyez ici comment le déverrouiller.	 associer mon compte Associez votre compte à d'autres services pour vous connecter plus facilement.	 mes comptes Obtenez un aperçu de vos comptes connus au sein de l'entreprise.	 se déconnecter Cliquez ici pour vous déconnecter.

Cette action produit immédiatement l'effet escompté : elle vous déconnecte du portail SelfService.

CRÉER UN RACCOURCI VERS SELFSERVICE SUR UN APPAREIL MOBILE

Lorsque vous avez oublié votre mot de passe et que vous n'avez plus accès à votre ordinateur, vous devez utiliser un autre appareil pour accéder au SelfService. En créant un raccourci sur votre appareil mobile, vous accéderez facilement à l'outil lorsque vous en aurez besoin.

Sur votre appareil mobile, ouvrez votre navigateur et rendez-vous sur la page de SelfService : <https://selfservice.intern-belgianrail.be>.



idp.intern-belgianrail.be

NL **FR** EN DE

B

Veillez vous connecter

Nom d'utilisateur
EXI999

Mot de passe

B-Key Code

Connecter

j'ai oublié mon mot de passe

Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et votre code B-Key. L'étape suivante varie en fonction de l'appareil utilisé (Android ou iPhone). Suivez les étapes décrites sous la section correspondante.

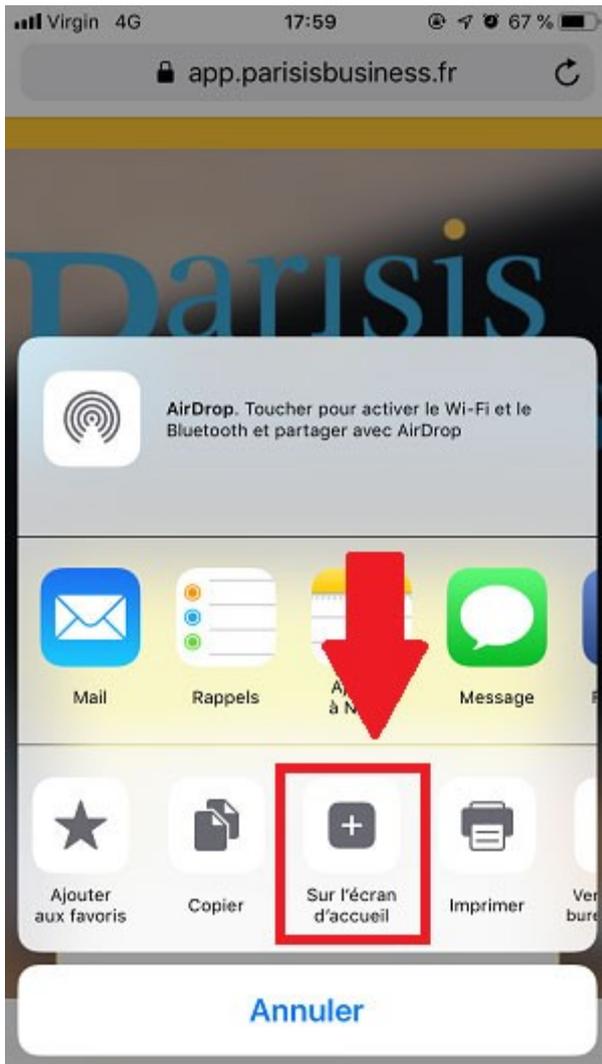
1. SUR SAFARI POUR IPHONE

Si vous avez un iPhone, suivez les étapes suivantes. Si vous avez un appareil Android, référez-vous à la section suivante.

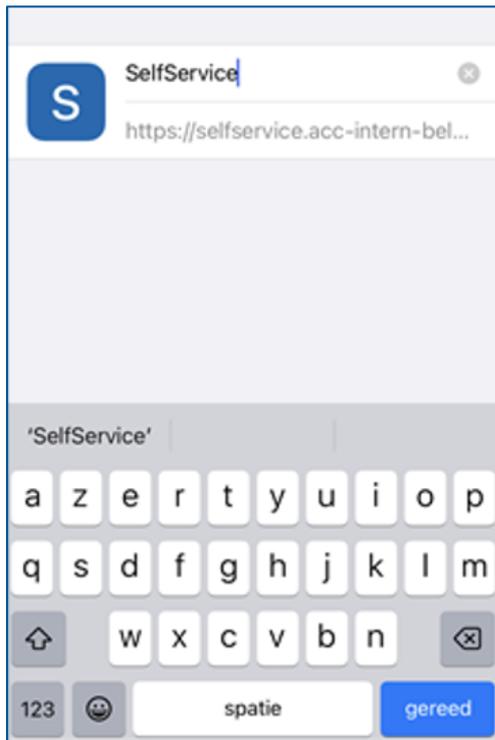
Au bas de l'écran, cliquez sur l'icône de partage.



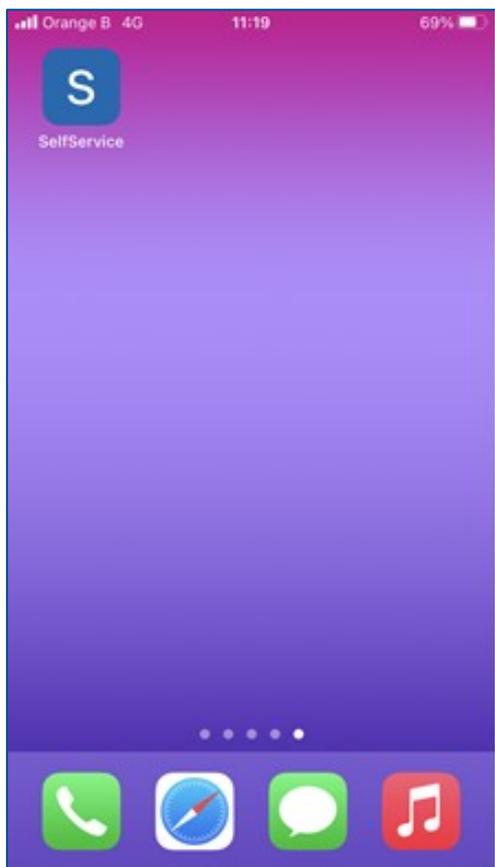
Sélectionnez ensuite l'option « Sur l'écran d'accueil ».



Nommez votre raccourci, par exemple « SelfService » dans ce cas.



Votre raccourci a été créé et ajouté à votre écran d'accueil :

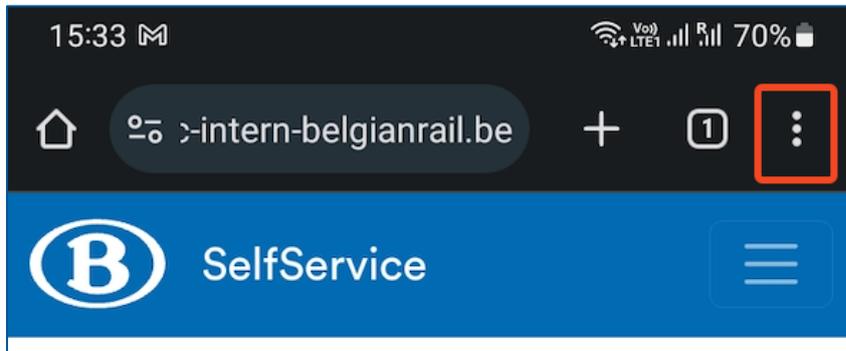




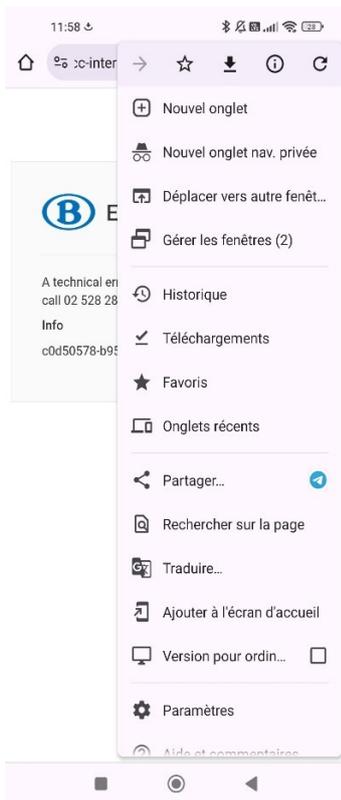
2. SUR ANDROID/CHROME

Si vous avez un appareil Android, suivez les étapes suivantes. Si vous avez un iPhone, référez-vous à la section précédente.

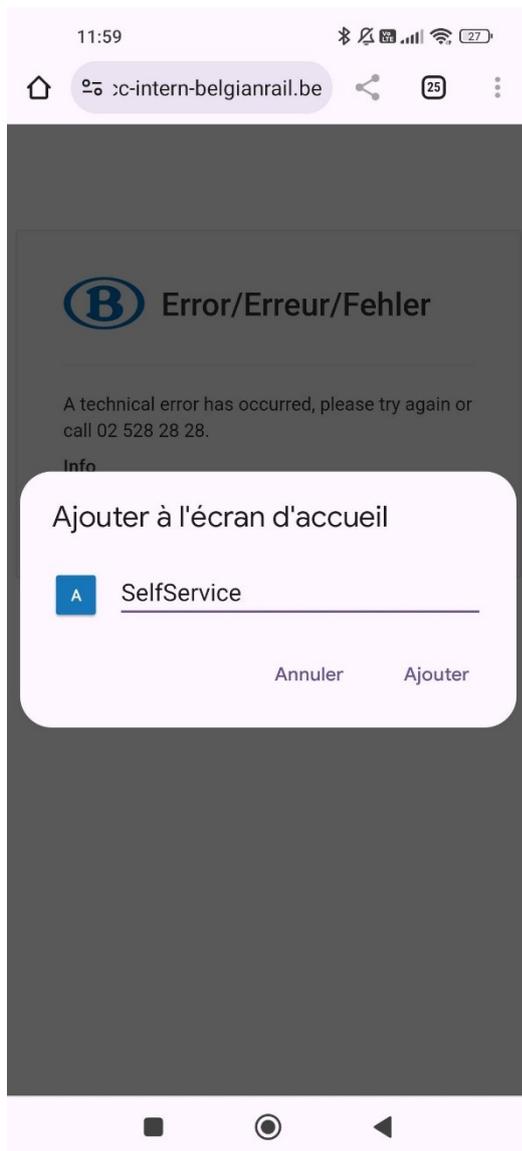
Cliquez sur les trois points dans le coin supérieur droit.



Sélectionnez ensuite « Ajouter à l'écran d'accueil ».



Vous êtes alors invité à confirmer. Cliquez sur « Ajouter ».



Vous avez désormais un raccourci vers le portail SelfService sur votre écran d'accueil :

