



AVIS DE RECRUTEMENT N° AST 15/2012

**Emploi : ASSISTANT (F/M)
dans le domaine des Technologies de la Communication et de l'Information
Spécialiste support aux utilisateurs (Help Desk)
Agent temporaire de grade AST 2**

I. INTRODUCTION

Généralités

La Secrétaire Générale du Groupe de l'Alliance progressiste des Socialistes et Démocrates au Parlement Européen au Parlement Européen (Groupe S&D) a décidé d'ouvrir la procédure de pourvoi d'un poste d'assistant (F/M) dans le domaine des technologies de la communication et de l'information et spécialiste en support aux utilisateurs, agent temporaire de grade AST 2, pour son secrétariat à Bruxelles.

La procédure de recrutement est organisée sur titres et épreuves qui se dérouleront en quatre langues (anglais, français, allemand ou espagnol).

Égalité des chances

Le Groupe S&D au PE met en œuvre une politique d'égalité des chances et encourage les candidatures des femmes et des hommes qualifiés, remplissant les conditions d'admission, en excluant toute discrimination. Les procédures de sélection et de recrutement sont adaptées de manière à ce qu'elles ne désavantagent pas les candidats handicapés.

Lieu d'affectation

Bruxelles. Des déplacements plus ou moins fréquents sont à envisager hors de Belgique, en particulier une présence mensuelle de quelques jours à Strasbourg à l'occasion de la session parlementaire.

Calendrier indicatif de la procédure de sélection

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| - Evaluation des titres : | Décembre 2012/Janvier 2013 |
| - Epreuves écrites : | Mars 2013 |
| - Epreuves orales : | Fin mai/ début juin 2013 |

Recommandations

Avant de remplir leur acte de candidature, et mis à part leur devoir de diligence, les candidats sont priés de lire avec attention cet avis de recrutement. Ils y trouveront les informations sur les conditions à remplir, sur la manière de compléter l'acte de candidature dans l'une des quatre langues suivantes : français, anglais, allemand ou espagnol, et sur les modalités de la procédure de sélection. **Les candidats doivent obligatoirement utiliser le formulaire officiel d'acte de candidature propre à cette procédure. Celui-ci ne doit en aucun cas être modifié ou transformé.**

Les interventions directes ou indirectes des candidats auprès du jury sont formellement proscrites. L'autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement se réserve le droit d'exclure le candidat qui enfreindrait cette prescription.

II. NATURE DES FONCTIONS

Assistant responsable du support aux utilisateurs du Secrétariat du Groupe dans le domaine des technologies de l'information, sous la supervision du Chef d'Unité, chargé d'effectuer les tâches suivantes :

- Réceptionner les appels téléphoniques adressés au Help-Desk et traiter les incidents et les demandes de services relatifs aux applications informatiques du Groupe ;
- Enregistrer les incidents et les demandes ; assurer le suivi des incidents et des demandes des utilisateurs sur toute leur durée et contribuer à les résoudre ;
- Informer le responsable des TCI des problèmes généraux survenus afin d'y apporter une solution adaptée ;
- Tenir des statistiques et analyser les besoins en support et en formation des utilisateurs ;
- Organiser et animer des formations aux utilisateurs, rédiger des manuels ;
- Gérer les comptes d'utilisateurs et leurs permissions ;
- Installer et configurer des postes de travail fixes et mobiles, ainsi que d'autres stations mobiles ;
- Contribuer à l'amélioration des procédures opérationnelles ;
- Participer aux projets-pilotes en vue de faciliter la transition vers de nouveaux services ou des modifications des services existants ;
- Assurer le support aux utilisateurs lors de leurs missions hors des lieux de travail du Parlement Européen.

Le Groupe insiste, en particulier, sur le fait que le poste d'assistant exige disponibilité et flexibilité, une approche méthodique, de la discrétion et une capacité d'adaptation rapide à des charges de travail variables. Les candidats doivent pouvoir faire preuve d'initiative, tant de manière indépendante qu'en équipe, et s'adapter à un milieu multiculturel. Enfin, ils auront le souci de leur perfectionnement professionnel tout au long de leur carrière.

III. CONDITIONS D'ADMISSION

La procédure de sélection est ouverte aux candidats qui, **à la date limite fixée pour le dépôt des candidatures**, remplissent les conditions suivantes :

A. Conditions générales

Conformément à l'article 12, 2a) du Régime Applicable aux Autres Agents des Communautés européennes (RAA), il faut notamment :

- être ressortissant d'un des Etats membres de l'Union Européenne ou être de nationalité croate,
- jouir de ses droits civiques,
- être en situation régulière au regard des lois de recrutement applicables en matière militaire,
- offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions envisagées.

B. Conditions particulières

1. Titres, diplômes et expérience professionnelle requis

- Un niveau d'enseignement supérieur sanctionné par un diplôme de fin d'études suivi d'une expérience professionnelle de deux ans dans le domaine décrit sous le point II "Nature des fonctions" ;

Ou

- un niveau d'enseignement secondaire sanctionné par un diplôme donnant accès à l'enseignement supérieur suivi d'une expérience professionnelle de cinq ans, dans le domaine décrit sous le point II "Nature des fonctions".

L'expérience professionnelle au sein des institutions de l'UE sera prise en considération.

2. Connaissances requises :

Une connaissance approfondie est requise des programmes suivants :

- Ms-Office, Outlook et Internet Explorer ;
- Connaissance des matériels et logiciels informatiques et de leurs périphéries.

La connaissance de l'un ou de plusieurs des éléments suivants sera prise en considération :

- Connaissance du fonctionnement du Parlement européen et des groupes politiques, en particulier le circuit des documents ;
- Connaissance des formats courants des documents et des langages mark-up (HTML, SML, PDF, doc.) ;
- Connaissance des outils de synchronisation des équipements mobiles ;
- Utilisation de la Console de gestion de Microsoft ;
- Expérience de Photoshop et de SharePoint ;
- Connaissance de ITIL.

3. Aptitudes:

- Dispositions pour le service au client et l'obtention de résultats positifs
- Aptitude à la formation de nouveaux utilisateurs et la formation à de nouveaux programmes
- Bonne capacité d'organisation et de discernement des urgences
- Résistance au stress
- Aptitude à travailler en équipe.

4. Connaissances linguistiques :

Pour des raisons fonctionnelles justifiées par les caractéristiques du travail quotidien à ce poste, la connaissance approfondie du français ou de l'anglais est requise. La connaissance d'autres langues officielles de l'Union Européenne sera prise en considération.

5. Pièces justificatives requises :

L'expérience professionnelle, la formation ou les études, ainsi que les connaissances linguistiques doivent être précisées en détail dans la candidature et obligatoirement accompagnées de pièces justificatives.

En ce qui concerne les titres et diplômes visés au point III.B.1., la présentation d'une traduction dans une des langues de travail du Groupe (français, anglais, allemand ou espagnol) sera appréciée. En tout état de cause, les candidats dont les diplômes sont établis dans une langue ne faisant pas partie des langues officielles actuelles de l'UE, devront joindre une copie d'une traduction sur papier libre dans l'une de ces langues de travail du Groupe.

En ce qui concerne l'expérience professionnelle, celle-ci doit être justifiée par la production d'une ou de plusieurs des pièces justificatives, à titre indicatif, ci-dessous :

- contrats ou certificats de travail, lettres ou attestations d'engagement, indiquant la nature exacte de l'activité et les dates de début et de fin éventuelle de l'expérience professionnelle,
- au cas où l'activité professionnelle serait toujours en cours, outre le contrat initial, la dernière fiche de salaire permettant de prouver la durée de cette activité,
- preuves d'activité en tant qu'indépendant (par exemple, déclarations d'impôt, de TVA, registre de commerce, sécurité sociale, factures).

Pour autant que cela ne ressort pas clairement des titres et diplômes, TOUTE affirmation de connaissances de langues devra s'appuyer sur des pièces justificatives jointes à l'acte de

candidature. A défaut de telles pièces, les candidats doivent expliquer, sur papier libre, d'une manière très détaillée et exhaustive comment ils ont acquis ces connaissances.

Un curriculum vitae n'est pas considéré comme une pièce justificative.

L'attention des candidats est attirée sur le fait qu'il appartient à chaque candidat et à lui seul de décider des pièces justificatives à ajouter à son acte de candidature. Le jury se base exclusivement sur les pièces justificatives présentées par les candidats pour prendre ses décisions.

IV. ADMISSION A LA PROCEDURE DE SELECTION ET AUX EPREUVES

La procédure de sélection est organisée sur titres et épreuves qui se dérouleront en anglais, français, allemand ou espagnol.

La liste des candidats qui ont introduit leurs dossiers dans les formes et les délais requis (voir point IX) et qui répondent aux conditions générales est arrêtée par l'Autorité habilitée à conclure les contrats d'engagement.

En conséquence, sont éliminés d'office les candidats qui :

- ont envoyé leur candidature hors délai, le cachet de la poste faisant foi,
- ont omis de signer l'acte de candidature,
- n'ont pas utilisé et dûment complété l'acte de candidature, et/ou
- ne remplissent pas les conditions générales d'admission.

Les candidats sont informés de ce rejet après la date limite de dépôt des candidatures.

Sont exclus à ce stade les candidats qui ne remplissent pas les conditions d'admission requises ou qui n'ont pas justifié leurs déclarations dans les délais impartis au moyen de documents pertinents et de pièces justificatives.

V. TITRES

Le jury examine les dossiers sur la base **exclusivement** des indications portées dans l'acte de candidature **qui sont appuyées par des pièces justificatives** figurant au dossier de candidature, et sélectionne les candidats dont les titres, y compris les périodes d'expérience professionnelle dûment établies, répondront le mieux aux exigences des fonctions telles que décrites au point II. "Nature des fonctions".

Pour ce faire, il procède à leur évaluation sur la base des critères suivants :

- a/ Profil des candidats par rapport au poste à pourvoir de 0 à 12 points
- b/ Expérience en analyse, développement et maintenance des applications de 0 à 10 points
- c/ Connaissance et expérience sur les outils et l'environnement technique décrits au paragraphe "connaissances requises" de 0 à 10 points
- d/ Expérience au sein des Institutions Européennes en général et du Parlement européen et ses groupes politiques en particulier..... de 0 à 5 points
- e) Connaissances linguistiques : 2 points maximum par langue de travail du Groupe (anglais, français, allemand ou espagnol) et 1 point maximum par langue supplémentaire..... de à 8 points.

Seuls les 15 meilleur(e)s candidats/candidates par rapport à l'évaluation des titres seront sélectionné(e)s pour participer à l'épreuve orale.

VI. EPREUVES

La convocation aux épreuves est faite par courrier non recommandé. Le candidat est responsable de la notification au secrétariat du jury par courrier des éventuels changements de ses données personnelles et/ou d'adresse. Le Groupe S&D au PE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable pour le retard des envois ou pour la non-réception de plis dû au fonctionnement des administrations postales.

A. EPREUVES ECRITES

Les épreuves écrites se dérouleront dans les langues de travail du Groupe S&D (français, anglais, allemand et espagnol). Les candidats, dans leur acte de candidature, doivent indiquer la langue choisie pour ces épreuves.

Les épreuves 1 et 2 doivent être réalisées dans la même langue, au choix des candidats, parmi les quatre langues du concours (anglais, français, allemand ou espagnol). L'épreuve 3 devra être réalisée en anglais ou en français, dans une langue différente de celle des tests 1 et 2.

Nature, durée et notation des épreuves :

Epreuve 1 : épreuve sur PC destinée à évaluer les connaissances professionnelles, générales autant que spécifiques, des candidats dans le cadre des diverses activités mentionnées sous le point II, dans une des quatre langues du concours (anglais, français, allemand, espagnol).

Durée de l'épreuve : 1 heure 30 minutes

Notation : 0 à 40 points - Toute note inférieure à 20 sera éliminatoire.

Epreuve 2 : programmation de travaux sur la base de consignes précises. Cette épreuve est destinée à vérifier les aptitudes organisationnelles et de raisonnement des candidats et se déroulera dans la même langue que celle choisie pour l'épreuve 1.

Durée de l'épreuve : 45 minutes

Notation : 0 à 20 points - Toute note inférieure à 10 sera éliminatoire.

Epreuve 3 : rédaction d'un texte (maximum 1 page) en anglais ou en français sur base d'un dossier (maximum 20 pages) se rapportant au domaine d'activité décrit sous le point II "Nature des fonctions". Cette épreuve est destinée à évaluer les connaissances des candidats en anglais ou en français et devra être réalisée dans une langue différente de celle des épreuves 1 et 2.

Durée de l'épreuve : 1 heure

Notation : 0 à 20 points - Toute note inférieure à 10 sera éliminatoire.

Les candidats ayant obtenu le seuil minimal requis à chacune des trois épreuves seront invités à participer aux épreuves orales.

B. EPREUVES ORALES

Nature, durée et notation de l'épreuve :

L'épreuve orale comportera trois parties qui se réaliseront au cours du même entretien d'une durée maximale d'une heure. Cet entretien avec le jury permettra d'apprécier, compte tenu de l'ensemble des éléments figurant au dossier de candidature :

a/ Les connaissances professionnelles du candidat, notamment les connaissances requises au chapitre III B. point 2, et l'aptitude du candidat à exercer les tâches décrites au titre II "Nature des fonctions", au sein d'une institution européenne.

Notation : de 0 à 55 points - Toute note inférieure à 30 sera éliminatoire.

b/ Les qualités humaines et la personnalité des candidats et, notamment, l'aptitude à travailler sous pression, à travailler en équipe, la capacité de raisonnement et de jugement, la méticulosité et la persévérance, les qualités relationnelles, la capacité d'adaptation aux évolutions technologiques, la motivation, la capacité d'adaptation à un milieu multiculturel.

Notation : de 0 à 35 points - Toute note inférieure à 15 sera éliminatoire

c/ Les connaissances linguistiques du candidat telles que spécifiées dans l'acte de candidature.

Notation : de 0 à 10 points

VII. INSCRIPTION SUR LA LISTE D'APTITUDE

Sur la base des résultats obtenus, le jury établit la liste d'aptitude qui comportera, par ordre de mérite, les noms des candidats ayant obtenu au moins 50 % des points sur l'ensemble de la procédure (évaluation des titres et épreuves écrite et orale), à condition qu'ils aient obtenu le minimum requis pour chaque partie de l'épreuve orale. Les candidats seront informés individuellement de leurs résultats.

Les candidats qui estimeraient pleinement justifiée la présentation d'une demande de réexamen doivent l'adresser, dans les dix jours de calendrier après la communication des résultats, par lettre recommandée portant la référence du concours, à Mme Ute MÜLLER (cf. point IX), qui la transmettra au Président du Comité de Sélection. Aucune demande de réexamen envoyée par e-mail ne sera considérée comme recevable.

VIII. CONDITIONS DE RECRUTEMENT

L'Autorité habilitée à conclure les contrats (AHCC) choisira parmi les candidat(e)s figurant sur la liste d'aptitude le/la lauréat(e) dont le profil correspond le mieux à la nature du poste à pourvoir. Il/elle sera recruté(e) comme agent temporaire de grade AST 2. Le classement définitif en échelon sera établi par l'Administration selon les dispositions en vigueur en la matière.

Une liste de réserve sera établie selon les dispositions des Règles internes du Groupe et du Statut. Les lauréat(e)s figurant sur cette liste de réserve pourraient avoir la possibilité d'être recruté(e)s ultérieurement en cas de nouvelles vacances d'emplois similaires.

Si le/la candidat(e) retenu(e) est fonctionnaire des institutions de l'Union Européenne, il/elle sera détaché(e) dans l'intérêt du service auprès du Groupe de l'Alliance progressiste des Socialistes et Démocrates au Parlement Européen, conformément aux Articles 37 et 38 du Statut des fonctionnaires.

IX. PRESENTATION DES CANDIDATURES

L'acte de candidature doit être dûment complété **dans une des langues suivantes : français, anglais, allemand ou espagnol**. Il est disponible dans ces quatre langues sur le site WEB du Groupe de l'Alliance progressiste des Socialistes et Démocrates au Parlement Européen au PE (<http://www.socialistsanddemocrats.eu>) et, sur simple demande, à l'Unité des Ressources Humaines du Secrétariat du Groupe¹ sous la référence AST-15/2012.

Sous peine d'exclusion, le candidat doit dûment **remplir et signer** l'acte de candidature, et y joindre les photocopies des documents justifiant qu'il remplit les conditions particulières

¹ Le n° de fax de l'Unité des Ressources Humaines du Groupe S&D est : (32.2)284.69.71.

d'admission à concourir permettant au jury de vérifier l'exactitude des indications données dans l'acte de candidature.

Chaque page des photocopies des justificatifs envoyés doit obligatoirement être numérotée. L'ensemble des justificatifs joints à l'acte de candidature doit être obligatoirement répertorié sur un sommaire où doit figurer la désignation de chaque document ainsi que le(s) numéro(s) de page(s) correspondant(s). **Les différentes pièces du dossier de candidature ne doivent porter aucune agrafe.**

Aucun élément du dossier de candidature ne sera retourné aux candidats.

Les candidats qui déclarent être atteints d'un handicap sont invités à joindre à leur acte de candidature, sur papier libre, des précisions sur les dispositions qu'ils estiment nécessaires pour faciliter leur participation aux épreuves et de joindre toutes les pièces justificatives concernant le handicap déclaré.

L'acte de candidature et les photocopies des pièces justificatives doivent être expédiés, **par envoi recommandé avec accusé de réception au plus tard le 30 novembre 2012** (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse postale suivante :

GROUPE S&D AU PARLEMENT EUROPÉEN
Madame Ute MÜLLER
Unité Ressources Humaines - ATR 06K060
Avis de recrutement n° AST 15/2012
PARLEMENT EUROPEEN
Rue Wiertz, 60
B-1047 Bruxelles

Toute correspondance relative à une candidature déposée sous un nom déterminé doit mentionner ce nom et le numéro de l'avis de recrutement et doit être exclusivement adressée à l'adresse susmentionnée.

L'adresse ² indiquée par le candidat dans l'acte de candidature sera l'adresse à laquelle sera transmise toute la correspondance relative à la procédure de sélection, y compris les convocations aux épreuves. Cette adresse sera considérée comme étant le lieu à partir duquel le candidat se sera rendu à la localité où sont organisées les épreuves.

Il est de la responsabilité du candidat de signaler par écrit à l'adresse susmentionnée, en temps utile, tout changement de ses données personnelles et/ou d'adresse.

Les lauréat(e)s inscrit(e)s sur la liste d'aptitude auxquels un emploi sera offert, devront présenter ultérieurement les originaux de leurs diplômes et attestations de travail, aux fins de vérification.

Bruxelles, le 31 octobre 2012

² Si, pour des raisons particulières et exceptionnelles, un candidat demande à recevoir à une adresse autre que celle de son lieu réel d'installation toute correspondance relative à la procédure de sélection, il doit expliquer, sur papier libre, d'une manière très détaillée et exhaustive, la motivation de cette demande. Toute déclaration de ce genre sera traitée en toute confidentialité.