



Luxembourg, le 6 mai 2022

RÉF. : CDT-ACIII-2022-01
Assistant Service Desk

GRADE: GF III

DÉPARTEMENT: Département Informatique

LIEU D'AFFECTION: Luxembourg

Le Centre de traduction des organes de l'Union européenne (ci-après le « Centre de traduction ») a été créé en 1994 en vue de fournir des services de traduction aux divers organes de l'Union européenne. Il est établi à Luxembourg. Depuis sa création, la charge de travail du Centre a considérablement augmenté et il emploie désormais environ 200 personnes.

Afin de répondre aux besoins du département informatique – section Service Desk, le Centre de traduction organise une procédure de sélection afin de constituer une liste de réserve pour le recrutement d'un agent contractuel en qualité d'assistant Service Desk bureautique.

La mission est d'assurer, en collaboration avec les membres du département Informatique, des fonctions de support informatique et d'exécution de demandes de services au bénéfice des utilisateurs internes et externes (clients / fournisseurs) du Centre de Traduction.

La plate-forme informatique client (stations de travail) du Centre de Traduction est basée sur le système d'exploitation Microsoft Windows, Microsoft Office 2019 et 365 (Outlook et Teams), et des applications métiers développées en interne.

NATURE DES TACHES

- a) Assistance au supérieur hiérarchique : assister le responsable de la section Service Desk dans sa gestion journalière du service ; mettre à jour les documents administratifs et techniques et contribuer au bon climat de travail et de confiance, afin de favoriser l'amélioration continue de la qualité du fonctionnement du service.

b) Activités de gestion et de suivi :

- Assistance aux utilisateurs :
 - Effectuer le suivi d'**incidents utilisateurs** relatifs aux équipements et software utilisés au Centre (support 1^{er} niveau tous domaines ; support 2^{ème} niveau sur le système d'exploitation client et les logiciels bureautiques standards), ceci afin de contribuer à assurer un support utilisateur de qualité; discerner des problèmes mineurs et ponctuels des problèmes majeurs nécessitant un passage d'informations à d'autres intervenants (personnel Service Desk Système ou autres sections) afin de contribuer à la mise en place et la maintenance d'un environnement IT cohérent et performant.
 - Exécuter les **demandes de services** inscrites au catalogue du Service Desk : mise en place et déménagements d'équipements clients (poste de travail et périphériques), utilisation de solutions d'installation et de maintenance software automatisées, assistance technique lors des réunions en vidéo-conférence, des sélections organisées par la section Ressources Humaines et du Conseil d'Administration en ligne, préparation des équipements de télétravail etc. afin de contribuer à la gestion efficace de l'environnement client IT du Centre.
 - Suivi de pannes matérielles : réaliser le **suivi de pannes matérielles** survenant sur les différents équipements clients afin de garantir aux utilisateurs un matériel performant.
 - Documentation et formation : élaborer de la **documentation technique**, rédiger des **manuels utilisateur** et dispenser des **formations** sur l'environnement informatique du Centre de Traduction, principalement à l'intention des nouveaux utilisateurs.
- c) Autres activités de support : réceptionner et vérifier des livraisons d'équipements, appliquer les procédures existantes et participer à leur évolution, assurer une communication transverse entre les différentes sections dans le cadre du support, être en relation avec les clients, fournisseurs et partenaires extérieurs.

A. CRITÈRES DE SÉLECTION

La procédure de sélection est ouverte aux candidats, qui, au 04.06.2022, date limite pour le dépôt des candidatures, remplissent les conditions suivantes :

(1) CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Être ressortissant de l'un des États membres de l'Union européenne ;
- Qualifications :
 - i) un niveau d'enseignement supérieur sanctionné par un diplôme, ou
 - ii) un niveau d'enseignement secondaire sanctionné par un diplôme donnant accès à l'enseignement supérieur et une expérience professionnelle appropriée de trois années au moins

- Connaissances linguistiques : une connaissance approfondie d'une des langues de l'Union (au moins au niveau C1) et une connaissance satisfaisante d'une autre langue officielle de l'Union, dans la mesure nécessaire aux fonctions qu'il est appelé à exercer (au moins au niveau B2)¹.

(2) COMPÉTENCES TECHNIQUES ESSENTIELLES

- Avoir complété des études pertinentes dans le domaine de l'informatique, sanctionné par un diplôme ;
- Expérience confirmée dans le support informatique aux utilisateurs d'au moins 2 ans ;
- Bonne maîtrise des solutions et outils Microsoft (Windows, Office 2019 et 365) ;
- Bonne connaissance des différents équipements informatiques clients (PC, Laptops, téléphones IP, imprimantes personnelles et multifonctions, etc.) ;
- Bonne connaissance d'un outil de gestion des Incidents et de Demandes de services ;
- Bonnes notions des outils et technologies de vidéo-conférence ;
- Bonnes notions des outils et technologies en rapport avec le télétravail ;
- Expérience approfondie dans le domaine de la rédaction de documentation technique et à destination des utilisateurs ;
- Connaissance de l'anglais au moins au niveau B2 ;

(3) COMPÉTENCES TECHNIQUES SOUHAITABLES

- Bonnes notions d'outils CAT (Computer Aided Translation) - SDL Studio ou autres ;
- Bonnes notions de SharePoint ;
- Expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des stations de travail (Microsoft System Center Configuration Manager ou autre) ;
- Certification ITIL Foundation V3 ;
- Connaissance du français

(4) COMPÉTENCES NON-TECHNIQUES ESSENTIELLES

- Sens relationnel : aptitude à travailler en équipe, sens du contact, capacité à travailler dans un environnement multilingue ;
- Sens des responsabilités : discrétion, respect de la confidentialité, rigueur, disponibilité, rapidité et ponctualité ;
- Compétences organisationnelles : aptitude à gérer différentes tâches et à définir des priorités, esprit méthodique et d'initiative, polyvalence ;
- Capacité d'adaptation : aptitude à l'assistance et à travailler même sous pression, capacité d'apprentissage et d'adaptation aux évolutions de l'environnement informatique.

Ces compétences seront évaluées dans le cadre d'une épreuve écrite et d'un entretien [voir le point B (2) (i) et (ii) ci-dessous].

¹ Ces niveaux étant défini selon le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

B. PROCÉDURE DE SÉLECTION

(1) PHASE DE PRÉ-SÉLECTION

La phase de pré-sélection se déroulera en deux étapes :

- la première étape reposera sur les critères d'éligibilité susmentionnés [voir point A(1)] et a pour objectif d'établir si le candidat satisfait à tous les critères d'éligibilité obligatoires et à toutes les exigences formelles énoncées dans la procédure de candidature. Les candidats qui ne satisfont pas à ces critères et exigences seront exclus.
- La seconde étape tiendra compte de l'expérience professionnelle et des compétences techniques essentielles [point A(2)]. Une note de 0 à 20 sera attribuée à l'issue de cette étape (minimum requis : 12).

Le comité de sélection invitera à la phase de sélection les 15 candidats qui ont réussi la phase de pré-sélection et obtenu les meilleures notes.

(2) PHASE DE SÉLECTION

La phase de sélection se déroulera en deux étapes :

- (i) Une épreuve écrite (en anglais) qui consiste en :
- Un questionnaire à choix multiples en vue d'évaluer les connaissances des candidats dans les domaines cités aux points A(2) et A(3).
Durée : 30 minutes
 - Une étude de cas en vue d'évaluer les compétences écrites, les compétences analytiques et les compétences des candidats dans les domaines cités aux points A(2) et A(3)
Durée : 1 heure et 30 minutes

L'épreuve écrite sera notée sur 20 : 8 points seront consacrés au questionnaire à choix multiples et 12 points à l'étude de cas. La note minimale requise pour l'épreuve écrite est de 12 points.

Veillez noter que les candidats dont la langue principale est l'anglais doivent passer l'examen écrit en leur deuxième langue .

- (ii) Un entretien avec le comité de sélection pour évaluer la capacité des candidats à exercer les tâches décrites en début de document. L'entretien permettra, par ailleurs, d'examiner plus particulièrement les connaissances spécialisées des candidats ainsi que leurs compétences dans les domaines cités aux points A(2), A(3) et A(4).
Veillez noter que seulement les candidats ayant obtenu la note minimale requise dans l'épreuve écrite seront invités pour un entretien .
La plus grande partie de l'entretien aura lieu en anglais. Les connaissances des autres langues indiquées par les candidats pourront aussi être testées.
L'entretien durera environ 40 minutes et sera noté sur 20 (note minimale requise : 12).

L'épreuve écrite et l'entretien se dérouleront à Luxembourg ou à distance.

Après notation de l'épreuve écrite et de l'entretien, le comité de sélection établira une liste de réserve des candidats par ordre alphabétique. Les candidats retenus seront les candidats ayant obtenu la note totale minimale requise à l'épreuve écrite et la note minimale requise à l'entretien [voir points i) et ii)]. L'attention

.../...

des candidats est attirée sur le fait que l'inscription sur une liste de réserve ne constitue pas une garantie de recrutement.

Les candidats convoqués à l'épreuve écrite et à l'entretien doivent fournir, le jour de l'entretien, les justificatifs pertinents des informations mentionnées dans l'acte de candidature, à savoir les copies des diplômes, certificats et autres documents prouvant leurs qualifications et attestant de leur expérience professionnelle et indiquant clairement les dates de début et de fin, le poste occupé, la nature précise des tâches, etc. Si les épreuves sont organisées à distance, les candidats peuvent envoyer une copie des pièces justificatives demandées ci-dessus par courrier électronique à E-Selection@cdt.europa.eu. Avant d'établir la liste de réserve, le comité de sélection examinera les pièces justificatives des candidats ayant réussi l'entretien et les épreuves écrites.

Avant la signature de tout contrat, les candidats retenus doivent toutefois soumettre les originaux et des copies certifiées conformes de tous les documents pertinents pour prouver qu'ils répondent aux critères d'éligibilité. La liste de réserve sera valide jusqu'au 31.12.2022 et cette période pourra être prorogée à la discrétion de l'autorité du Centre de traduction habilitée à conclure les contrats d'engagement.

C. RECRUTEMENT :

En fonction de la situation budgétaire, tout candidat sélectionné pourra se voir offrir un contrat de deux ans (renouvelable) conformément au régime applicable aux autres agents de l'Union européenne². Selon le niveau de confidentialité des travaux réalisés, le candidat retenu pourra se voir dans l'obligation de demander une habilitation de sécurité.

Le candidat retenu sera recruté dans le groupe de fonctions III. Le traitement mensuel de base pour le grade 8 (premier échelon) est de 2.830,56 EUR. En plus du traitement de base, les membres du personnel peuvent avoir droit à différentes allocations, telles que l'allocation de foyer, l'indemnité de dépaysement (16 % du traitement de base), etc.

En outre, afin d'être admissible, et avant sa nomination, le candidat sélectionné doit :

- se trouver en situation régulière au regard des lois applicables en matière de service militaire;
- offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions concernées (jouir pleinement de ses droits civiques)³ ;
- se soumettre à l'examen médical des médecins-conseils d'un service désigné par le Centre de traduction afin de satisfaire aux dispositions de l'article 82, paragraphe 3, du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne.

² Dans des cas dûment justifiés, l'AHCC peut décider de conclure des contrats à horizon temporel limité. Ces contrats sont notamment justifiés pour des projets de durée limitée, lorsque le Centre doit obtenir des connaissances actualisées dans un domaine spécifique, ou pour remplacer des membres du personnel en cas d'absences.

³ Les candidats doivent fournir un certificat officiel de casier judiciaire vierge.

D. PROCÉDURE DE CANDIDATURE

Les candidats intéressés doivent remplir leur candidature en ligne dans Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) avant l'expiration du délai.

Les candidats doivent indiquer leur langue principale et leur deuxième langue dans leur candidature. Cette indication sera considérée pour déterminer la langue pour l'épreuve écrite.

Nous vous conseillons vivement de ne pas attendre les derniers jours pour poser votre candidature. L'expérience montre que le système peut être encombré au fur et à mesure que la date limite d'inscription approche. Il serait alors difficile de s'inscrire dans les temps.

ÉGALITÉ DES CHANCES

Le Centre de traduction applique une politique d'égalité des chances en matière d'emploi et accepte les candidatures sans distinction d'âge, de race ou de conviction politique, philosophique ou religieuse, de sexe ou d'orientation sexuelle, de handicap, de statut marital ou de situation familiale.

INDÉPENDANCE ET DÉCLARATION D'INTÉRÊT

Le titulaire du poste sera appelé à faire une déclaration d'engagement à agir de façon indépendante dans l'intérêt public et à faire une déclaration en rapport avec tout intérêt pouvant être considéré comme portant préjudice à son indépendance.

E. INFORMATIONS GÉNÉRALES

RÉEXAMEN – RECOURS – PLAINTÉ

À tous les stades de la procédure de sélection, les candidats qui estiment qu'une décision leur fait grief peuvent s'adresser au président du Comité de sélection afin d'obtenir des précisions concernant cette décision, introduire un recours ou déposer une plainte auprès du Médiateur européen (voir annexe 1).

DEMANDES D'ACCÈS DES CANDIDATS À DES INFORMATIONS LES CONCERNANT

Dans le contexte des procédures de sélection, un droit spécifique est reconnu aux candidats d'accéder, dans les conditions décrites ci-après, à certaines informations les concernant directement et individuellement. En vertu de ce droit, des informations supplémentaires peuvent être fournies à un candidat qui en fait la demande concernant sa participation à la procédure de sélection. Les demandes d'informations devront être adressées par écrit au président du Comité de sélection. La réponse sera envoyée dans un délai d'un mois après réception de la demande. Les demandes seront traitées en tenant compte du caractère secret des travaux des comités de sélection prévu par le statut.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Centre de traduction (en tant que responsable de l'organisation de la procédure de sélection) veille à ce que les données à caractère personnel des candidats soient traitées conformément au règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39). Cela s'applique en particulier à la confidentialité et à la sécurité desdites données.

Les candidats ont le droit de saisir à tout moment le Contrôleur européen de la protection des données (edps@edps.europa.eu).

Veillez consulter la [déclaration de confidentialité spécifique](#).

ANNEXE 1 DEMANDES DE RÉEXAMEN – VOIES DE RECOURS – PLAINTES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

Le statut des fonctionnaires de l'Union européenne s'appliquant aux procédures de sélection, veuillez noter que toutes les procédures sont soumises à l'obligation de confidentialité prescrite dans ledit statut. Si, à quelque stade que ce soit de la procédure de sélection, les candidats estiment que leurs intérêts ont été lésés par une décision spécifique, ils peuvent utiliser les moyens suivants :

I. DEMANDES DE PRÉCISIONS OU DE RÉEXAMEN

- Introduire une demande de précisions ou de réexamen, sous la forme d'une lettre motivée à envoyer à l'adresse suivante :

Président du comité de sélection CDT-ACIII-2022/01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

dans un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi de la lettre notifiant la décision. Le Comité de sélection notifiera sa réponse dans les meilleurs délais.

II. PROCÉDURES DE RECOURS

- Introduire une réclamation fondée sur l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires de l'Union européenne, à envoyer à l'adresse suivante :

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (réf.: CDT-ACIII-2022/01)

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Pour ces deux types de procédures, les délais prévus [par le statut tel que modifié par le règlement (UE, Euratom) n° 1023/2013 du Parlement européen et du Conseil (JO L 287 du 29.10.2013, p. 15 5) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr> commencent à courir à compter de la notification au candidat de l'acte lui faisant prétendument grief.

Veuillez noter que l'autorité investie du pouvoir de conclure des contrats d'engagement ne dispose pas du pouvoir de modifier les décisions émanant d'un Comité de sélection. Conformément à une jurisprudence constante de la Cour de justice, le large pouvoir d'appréciation des Comités de sélection n'est soumis au contrôle de la Cour qu'en cas de violation évidente des règles qui régissent leurs procédures de sélection.

III. PLAINTES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

- Déposer, comme tous les citoyens de l'Union, une plainte auprès du :

Médiateur européen

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

conformément à l'article 228, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et dans les conditions prévues par le Règlement (UE, Euratom) 2021/1163 du parlement européen du 24 juin 2021 fixant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (statut du Médiateur européen) et abrogeant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom (OJ L 253, 16.7.2021, p. 1–10).

L'attention des candidats est attirée sur le fait que la saisine du Médiateur n'a pas d'effet suspensif sur le délai prévu par l'article 90, paragraphe 2, et l'article 91 du statut pour l'introduction d'une réclamation ou d'un recours devant la Cour de justice de l'Union européenne sur la base de l'article 270 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Il est de la même manière rappelé que conformément à l'article 2, paragraphe 3, du Règlement (UE, Euratom) 2021/1163 du parlement européen du 24 juin 2021 fixant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (statut du Médiateur européen) et abrogeant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom, toute plainte introduite auprès du Médiateur doit avoir été précédée des démarches administratives appropriées auprès des organes concernés.