



Luxembourg, le **APR 02 2019**

**RÉF. :** CDT-ACIII-2019/02  
**Assistant Service Desk**

**GRADE:** GF III

**DÉPARTEMENT:** Département Informatique

**LIEU D'AFFECTATION:** 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 Windows 10, la suite Microsoft Office 2016, la messagerie Lotus Notes et des applications métiers développées en interne.

### **NATURE DES TÂCHES**

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

b) Activités de gestion et de suivi : assurer la gestion et le suivi d'activités de la section.

- Assistance aux utilisateurs :
  - Effectuer le suivi d'**incidents utilisateurs** relatifs aux équipements et software utilisés au Centre (support 1<sup>er</sup> niveau tous domaines ; support 2<sup>ème</sup> 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 Support Système Client ou autres sections) afin de contribuer à la mise en place et la maintenance d'un environnement garantissant une architecture informatique cohérente et performante.
  - Exécuter les **demandes de services** inscrites au catalogue du Service Desk : mise en place et déménagements d'équipements clients (poste de travail et périphériques), mise en œuvre de solutions d'installation et de maintenance software automatisées, assistance technique lors des réunions en vidéo-conférence, préparation des équipements de télétravail occasionnel 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 contribuer à garantir aux utilisateurs l'utilisation de 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 et nouveaux télétravailleurs.

c) Autres activités de support : exécuter diverses fonctions telles que réceptionner et vérifier des produits en conformité avec les besoins exprimés par le Centre ; proposer des procédures, faire évoluer et mettre en œuvre celles déjà identifiées au sein du département ; effectuer les interventions nécessaires sur base de procédures convenues ou établies ; assurer une communication transverse entre les différentes sections ; être en relation avec les clients, fournisseurs et partenaires extérieurs.

## 1. CRITÈRES DE SÉLECTION

La procédure de sélection est ouverte aux candidats, qui, au ...**MAY...0-6-2019**..... ..., date limite pour le dépôt des candidatures, remplissent les conditions suivantes :

### a) CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Être ressortissant de l'un des États membres de l'Union européenne ;
- Qualifications :
  - posséder un niveau d'enseignement supérieur sanctionné par un diplôme,  
ou
  - posséder 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 et une connaissance satisfaisante d'une autre langue officielle de l'Union, dans la mesure nécessaire aux fonctions qu'il est appelé à exercer.

#### **b) COMPÉTENCES TECHNIQUES ESSENTIELLES**

- Les candidats doivent avoir acquis, postérieurement à l'obtention des qualifications et de l'expérience professionnelle susmentionnées, une expérience professionnelle d'une durée minimale de trois ans à temps complet, dont deux ans minimum dans le domaine du support informatique aux utilisateurs;
- Très bonne maîtrise des solutions et outils Microsoft (Windows 10, Suite Office);
- Très bonne connaissance des différents équipements informatiques clients (PCs, Thinclients, Laptops, téléphones IP, imprimantes personnelles et multi-fonctions, etc.) ; bonnes notions de la configuration de ces équipements;
- Bonne connaissance d'un outil de gestion des Incidents et Demandes de services informatiques;
- Bonnes notions d'outils CAT (Computer Aided Translation) - SDL Studio ou autres;
- Bonnes notions de SharePoint;
- Bonnes notions des outils et technologies de vidéo-conférence;
- Bonnes notions des outils et technologies en rapport avec le télétravail;
- Expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des stations de travail (Microsoft System Center Configuration Manager ou autre);
- Expérience approfondie dans le domaine de la rédaction de documentation technique et à destination des utilisateurs;
- Très bonne connaissance du français ou de l'anglais [niveau C1] et connaissance satisfaisante du français ou de l'anglais [niveau A2].

#### **c) COMPÉTENCES TECHNIQUES SOUHAITABLES**

- Certification ITIL Foundation V3;
- Connaissance satisfaisante d'une troisième langue officielle de l'Union européenne.

#### **d) COMPÉTENCES NON-TECHNIQUES ESSENTIELLES**

- Sens relationnel: aptitude à travailler en équipe, aisance dans les contacts à tous les niveaux (internes et externes), 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 2 b), (i) et (ii) ci-dessous].

## 2. PROCÉDURE DE SÉLECTION

### a) PHASE DE PRÉSÉLECTION

La phase de présélection se déroulera en deux étapes :

- La première étape reposera sur les critères d'admissibilité susmentionnés [point 1.a)] 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 exigences se verront exclus;
- La seconde étape tiendra compte de l'expérience professionnelle et des autres aspects indiqués au point 1.b), « Compétences techniques essentielles ». Une note de 0 à 20 sera attribuée à l'issue de cette étape (minimum requis : 10).

Le comité de sélection invitera les 15 candidats qui ont réussi la phase de présélection et obtenu les meilleures notes à passer une épreuve écrite et un entretien.

### b) PHASE DE SÉLECTION

La phase de sélection suit la procédure décrite ci-dessous. Elle se déroulera en deux étapes :

(i) Une épreuve écrite (en anglais ou en français) qui consiste en :

- Un questionnaire à choix multiples (16 questions) en vue d'évaluer les connaissances des candidats dans les domaines cités au point 1 b).  
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 au point 1 b).  
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. Le minimum requis pour l'ensemble des épreuves est de 12 points.

Les candidats pourront opter pour l'anglais ou le français dans le cadre de l'épreuve écrite. Il est à noter que les candidats dont la langue principale est le français devront passer les épreuves en anglais et ceux ayant l'anglais pour langue principale devront opter pour le français.

(ii) Un entretien avec le comité de sélection destiné à évaluer la capacité des candidats à exercer les fonctions décrites ci-dessus. L'entretien permettra, par ailleurs, d'examiner plus particulièrement les connaissances spécialisées des candidats ainsi que leurs compétences dans les domaines cités aux points 1 b), 1 c) et 1 d).

L'entretien se déroulera le même jour que l'épreuve écrite ou les jours suivants.  
Durée de l'entretien : environ 40 minutes.

L'entretien sera noté sur 20 (minimum requis : 12 points)

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

Après notation de l'épreuve écrite et de l'entretien, le comité de sélection établira une liste de réserve des candidats retenus par ordre alphabétique. Les candidats retenus sont ceux qui ont obtenu la note totale minimale requise à l'épreuve écrite et la note minimale à l'entretien [voir les

points (i) et (ii)]. L'attention des candidats est attirée sur le fait que l'inscription sur la liste de réserve ne constitue pas une garantie de recrutement.

Les candidats convoqués à l'épreuve écrite et à l'entretien devront produire, le jour de l'entretien, les pièces justificatives pertinentes correspondant aux informations figurant dans le formulaire de candidature, à savoir les copies de diplômes, les certificats et les autres documents attestant leurs qualifications et leur expérience professionnelle et indiquant clairement les dates de début et de fin, la fonction exercée, la nature exacte de leurs tâches, etc.

Avant toute signature d'un contrat, les candidats retenus devront toutefois fournir les originaux et des copies certifiées conformes de tous les documents pertinents prouvant qu'ils remplissent les critères d'éligibilité.

La liste de réserve sera valide pendant 12 mois à partir de la date à laquelle elle a été établie et pourra être prorogée à la discrétion de l'autorité du Centre de traduction habilitée à conclure des contrats d'engagement.

### **3. 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 européenne. Selon le niveau de confidentialité des travaux réalisés, tout 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 correspondant au grade 8 (échelon 1) s'élève à 2 704,38 EUR. Au traitement de base peuvent s'ajouter diverses indemnités et allocations, telles que l'allocation de foyer, l'indemnité de dépaysement (16 % du traitement de base), etc.

De plus, pour être admissible, le candidat doit, avant son recrutement:

- se trouver en situation régulière au regard des lois de recrutement applicables en matière militaire;
- offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions concernées (jouir pleinement de ses droits civiques)<sup>1</sup>;
- se soumettre à l'examen médical des médecins-conseil d'un service désigné par le Centre de traduction afin de satisfaire aux dispositions de l'article 28, point e), du statut des fonctionnaires de l'Union européenne.

### **4. PROCÉDURE DE CANDIDATURE :**

Le candidat intéressé doit s'inscrire électroniquement dans le délai requis.

Il est vivement recommandé aux candidats de ne pas attendre les derniers jours pour déposer leur candidature. L'expérience montre que le système peut être encombré au fur et à mesure que la date limite d'inscription approche. Il pourrait alors être difficile de s'inscrire dans les délais.

---

<sup>1</sup> Les candidats doivent fournir un certificat officiel de casier judiciaire vierge.

## **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.

## **INDEPENDANCE ET DECLARATION D'INTERET**

Avant sa prise de fonctions, le/la candidat(e) retenu(e) sera tenu(e) de présenter une déclaration par laquelle il/elle s'engage à agir en toute indépendance dans l'intérêt public, ainsi qu'une déclaration relative à tout intérêt susceptible d'être considéré comme portant atteinte à son indépendance.

## **5. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

### **REEXAMEN – RECOURS – PLAINTES**

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 une des voies de recours ou déposer une plainte auprès du Médiateur européen (voir annexe 1).

### **DEMANDES D'ACCES DES CANDIDATS A DES INFORMATIONS LES CONCERNANT**

Dans le contexte des procédures de sélection, un droit spécifique est reconnu aux candidats d'accéder à certaines informations les concernant directement et individuellement. En vertu de ce droit, des informations supplémentaires concernant leur participation à la procédure de sélection peuvent être fournies aux candidats qui en font la demande. Les candidats doivent envoyer leur demande par écrit au président du Comité de sélection dans un délai d'un mois après notification des résultats obtenus dans le cadre de la procédure de sélection. La réponse leur parviendra dans un délai d'un mois. Les demandes seront traitées en tenant compte du caractère secret des travaux du Comité de sélection prévu par le statut.

## PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que responsable de l'organisation de la procédure de sélection, le Centre de traduction veille à ce que les données à caractère personnel des candidats soient traitées dans le plein respect du règlement (UE) n° 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. Cela s'applique tout particulièrement à la confidentialité et à la sécurité de ces données.

Le candidat a le droit de saisir à tout moment le Contrôleur européen de la protection des données ([edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)).

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

Le statut des fonctionnaires de l'Union européenne s'appliquant aux procédures de sélection, veuillez noter que toutes les procédures sont soumises aux obligations de confidentialité prescrites dans ledit statut. Si, à un stade donné de la présente procédure de sélection, les candidats devaient estimer qu'une décision particulière leur fait grief, ils peuvent entreprendre les actions suivantes:

### I. DEMANDES DE PRÉCISIONS OU DE RÉEXAMEN

- introduire une demande de précisions ou de réexamen sous forme d'une lettre motivée à adresser:  
**au Président du Comité de sélection CDT-ACIII-2019/02**

Bureau 3076  
Centre de traduction  
12E, 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. VOIES DE RECOURS

- introduire une réclamation basée sur l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires des Communautés européennes, qui doit être envoyée à l'adresse suivante:

**Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2019/02)**

Bureau 3076  
  
Centre de traduction  
  
12E, rue Guillaume Kroll  
  
L-1882 Luxembourg

Les délais d'ordre public prévus pour ces deux types de procédures commencent à courir à compter de la notification de l'acte faisant grief [voir le statut tel que modifié par le règlement (CE, Euratom) n° 1023/2013 du Parlement européen et du Conseil (JO L 287 du 29.10.2013, p. 15) - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>].

L'attention des candidats est attirée sur le fait que l'autorité habilitée à conclure les contrats d'engagement n'est pas habilitée à modifier les décisions du Comité de sélection. Conformément à une jurisprudence constante, le large pouvoir d'appréciation des Comités de sélection n'est soumis au contrôle du juge communautaire qu'en cas de violation évidente des règles qui président aux travaux.

### III. PLAINTES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

- Les candidats peuvent adresser leur plainte au:

**Médiateur européen**

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

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 la décision 94/262/CECA, CE, Euratom du Parlement européen du 9 mars 1994 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 113 du 4.5.1994, p. 15).

L'attention des candidats est attirée sur le fait que la saisine du Médiateur n'interrompt pas le délai de recours d'ordre public 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 2.4 de la décision 94/262/CECA, CE, Euratom du Parlement européen du 9 mars 1994 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur, toute plainte introduite auprès du Médiateur doit avoir été précédée des démarches administrative appropriées auprès des organes concernés.