



Luxembourg, le 08.03.2023

**RÉF.:** CDT-AST4-2023-01  
**Assistant Service Desk**

**GRADE:** AST4

**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 – et notamment de la section Service Desk, le Centre de traduction organise une procédure de sélection en vue de l'établissement d'une liste de réserve pour le recrutement d'agents temporaires au titre de l'article 2, point f), du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne<sup>1</sup> en qualité d'assistant Service Desk.

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**

Sous l'autorité directe du chef de la section « Service Desk », le candidat retenu devra s'acquitter des tâches suivantes :

- 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.

---

<sup>1</sup> La même liste de réserve peut être utilisée pour le recrutement d'agents temporaires visés à l'article 2, point b), et pour le recrutement d'agents contractuels visés à l'article 3bis du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne. Les agents internes engagés en tant qu'agents temporaires au titre de l'article 2, point f), du RAA (groupe de fonctions AST) peuvent utiliser cette publication comme moyen de publication interne.

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<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.
  - Exécuter les **demandes de services** inscrites au catalogue du Service Desk.
- Participation aux actions et projets du Service Desk Système et du Windows Management Group, et notamment la gestion :
  - De l'Active Directory
  - Des droits et privilèges des utilisateurs
  - De la plate-forme Microsoft System Center
  - Des services Office 365
  - De la sécurité des environnements Microsoft
- Documentation et formation : élaborer de la **documentation technique** et des **manuels utilisateur** et dispenser des **formations** sur l'environnement informatique du Centre de Traduction.

**A. Critères de sélection :**

La procédure de sélection est ouverte aux candidats, qui, au 05.04.2023, 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 ;

Titres et expérience professionnelle :

- Un niveau d'enseignement post-secondaire correspondant à **au moins 2 années d'études**, sanctionnées par un diplôme, suivies d'une expérience professionnelle **d'au moins 6 ans** dans les TIC, dont **au moins 3 ans** en rapport avec les fonctions décrites dans la présente procédure,

ou

- Des études secondaires sanctionnées par un diplôme donnant accès à l'enseignement post-secondaire, suivies d'une expérience professionnelle **d'au moins 9 ans** dans les TIC, dont **au moins 3 ans** en rapport avec les fonctions décrites dans la présente procédure

- **Connaissances linguistiques** : une connaissance approfondie d'une des langues de l'Union (au moins 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 niveau B2)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Ces niveaux étant défini selon le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

## **(2) COMPÉTENCES TECHNIQUES :**

- Connaissances pratiques des produits de la suite Microsoft System Center ;
- Bonnes connaissances de l'Active Directory ;
- Bonnes connaissances en sécurité et cyber-sécurité informatique ;
- Bonnes connaissances des technologies LAN/WAN ;
- Expérience confirmée d'au moins 3 ans dans le support informatique aux utilisateurs sur la plate-forme Microsoft (Windows, Office 2019/2021 et Office 365) ;
- Bonne connaissance d'un outil de gestion des Incidents et de Demandes de services ;
- Certification ITIL ;
- Expérience approfondie dans le domaine de la rédaction de documentation technique et à destination des utilisateurs ;
- Connaissance de l'anglais (niveau B2).

## **(3) COMPÉTENCES TECHNIQUES SOUHAITABLES**

- Bonnes notions de Microsoft SharePoint ;
- Bonne maîtrise de Microsoft System Center Service Manager ;
- Bonne maîtrise de PowerShell et VBScript ;
- Expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des stations de travail (Microsoft System Center Configuration Manager ou autre) ;
- Connaissance du français (au moins niveau A2).

## **(4) COMPÉTENCES NON-TECHNIQUES**

- 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.

## **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 [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 dans 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.

Les candidats convoqués aux épreuves recevront toutes les informations pertinentes en temps utile.

Après notation des épreuves écrites et de l'entretien, le comité de sélection établira une liste de réserve des candidats retenus par ordre alphabétique. Les candidats retenus seront ceux qui auront atteint le minimum requis pour l'ensemble des épreuves écrites et le minimum requis pour l'entretien [voir points B(2)(i) et B(2)(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 aux épreuves devront produire, le jour de l'entretien, les pièces justificatives pertinentes correspondant aux informations figurant dans le formulaire de candidature, à savoir une preuve de leur nationalité, 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. Si les épreuves se déroulent à distance, les candidats pourront envoyer une copie des pièces justificatives susmentionnées par courrier électronique à l'adresse [E-Selection@cdt.europa.eu](mailto: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.

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

Si, à tout moment de la procédure de sélection ou de recrutement, il est découvert que les informations fournies dans une candidature ont été sciemment falsifiées, le candidat sera disqualifié.

Les candidats seront également disqualifiés s'ils :

- ne remplissent pas tous les critères d'éligibilité à la date de clôture des candidatures ;
- ne fournissent pas les pièces justificatives requises

La liste de réserve sera valide jusqu'à 31.12.2023 et 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, les candidats retenus pourront se voir proposer un contrat de trois ans (renouvelable), conformément au régime applicable aux autres agents de l'Union européenne. Si le degré de confidentialité du travail réalisé l'exige, le candidat sélectionné pourra être amené à demander une habilitation de sécurité.

Les candidats retenus seront recrutés dans le groupe de fonction/grade AST4. Le traitement mensuel de base correspondant au grade AST4 (échelon 1) s'élève à 4 739,00 EUR. En plus du traitement de base, les membres du personnel peuvent avoir droit à différentes allocations, telles qu'une allocation de foyer, une indemnité d'expatriation (16 % du traitement de base), etc.

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

- avoir rempli toutes les obligations imposées par la loi régissant le service militaire;
- offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions concernées (jouir pleinement de ses droits civiques)<sup>3</sup>;
- se soumettre à l'examen médical prévu par le Centre de traduction afin de satisfaire aux dispositions de l'article 12, paragraphe 2, du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne.

### **D. Procédure de candidature:**

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

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

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.

### **ÉGALITÉ DES CHANCES**

Le Centre de traduction applique une politique d'égalité des chances en matière d'emploi et recrute des candidats sans distinction d'âge, de race, de convictions politiques, philosophiques ou religieuses, de genre ou d'orientation sexuelle, de handicap, de statut marital ou de situation familiale.

---

<sup>3</sup> Les candidats doivent fournir un certificat officiel de casier judiciaire vierge.

## **INDÉPENDANCE ET DÉCLARATION D'INTÉRÊT**

Le candidat retenu sera tenu de présenter une déclaration par laquelle il 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.

### **E. Informations générales**

#### **RÉEXAMEN – RECOURS – PLAINTES**

Les candidats qui estiment être fondés à formuler une plainte à l'encontre d'une décision particulière peuvent, à n'importe quel stade de la procédure de sélection, demander des informations supplémentaires concernant cette décision au président du comité de sélection, introduire un recours ou saisir le Médiateur européen (voir annexe I).

#### **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 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 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](mailto:edps@edps.europa.eu)).

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

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

Étant donné que le statut s'applique aux procédures de sélection, veuillez noter que toutes les procédures judiciaires sont confidentielles. 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 adresser:

.../...

## **À l'attention du président du comité de sélection CDT-AST4-2023-01**

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

dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la date d'envoi de la lettre les informant de la décision. Le comité de sélection enverra une réponse dans les meilleurs délais.

### **II. VOIES DE RECOURS**

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

#### **À l'attention de l'autorité habilitée à conclure les contrats d'engagement**

##### **CDT-AST4-2023-01**

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

Les délais prévus (voir le statut des fonctionnaires

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:FR:PDF>)

commencent à courir à compter de la notification au candidat de l'acte lui faisant prétendument grief.

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 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 du juge de l'UE qu'en cas de violation manifeste des règles qui président à leurs travaux.

### **III. PLAINTES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN**

- Les candidats peuvent adresser leur plainte au:

#### **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 (JO L 253 du 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. Nous attirons également l'attention des candidats sur le fait 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 de celui-ci doit avoir été précédée de démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés.