



Avis de vacance pour le poste d'assistant du service d'aide TIC (agent contractuel, GF III) au sein du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO)

RÉF.: EASO/2019/CA/008

Publication	Externe
Intitulé de la fonction	Assistant du service d'aide TIC

1. PRESENTATION

Le Bureau européen d'appui en matière d'asile (ci-après «l'EASO»), créé par le règlement (UE) n° 439/2010¹, renforce la coopération pratique en matière d'asile entre les États membres de l'Union européenne (UE), améliore la mise en œuvre du régime d'asile européen commun (RAEC) et soutient les États membres dont les régimes d'asile et d'accueil sont soumis à des pressions particulières.

L'EASO se concentre plus particulièrement sur trois tâches principales:

1. soutenir la coopération pratique en matière d'asile entre les États membres, principalement par des formations, des activités de qualité, des informations sur les pays d'origine, des statistiques et analyses, des réseaux d'experts spécialisés, des ateliers de coopération pratique, un soutien thématique sur les questions des mineurs non accompagnés, de la traite des êtres humains et de l'égalité entre les hommes et les femmes;
2. soutenir les États membres soumis à des pressions particulières en leur apportant une aide d'urgence, y compris le déploiement d'équipes d'appui «asile» pour aider les États membres de l'UE à gérer les demandes d'asile et à mettre en place des installations d'accueil appropriées;
3. contribuer à la mise en œuvre du RAEC en collectant et en échangeant des informations sur les meilleures pratiques, en rédigeant un rapport annuel sur la situation de l'asile dans l'UE couvrant toute la procédure d'asile dans les États membres de l'UE et en adoptant des documents techniques sur la mise en œuvre du nouvel acquis de l'Union en matière d'asile.

Le siège de l'EASO se situe à La Valette (Malte).

¹ Règlement (UE) n° 439/2010 du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 (JO L 132 du 25.5.2010, p. 11).



2. POSTE PROPOSE

L'**assistant du service d'aide TIC** fera partie de l'unité «Technologies de la communication et de l'information (TIC)» de l'EASO, sous l'autorité du chef du secteur «Helpdesk». Il aura pour principale responsabilité la résolution professionnelle, rapide et de qualité des problèmes ayant trait à l'assistance TIC.

Cette tâche sera exécutée au moyen d'un processus décisionnel technique complet en faisant preuve d'un grand professionnalisme.

Le candidat retenu sera chargé d'assumer, entre autres, les fonctions et activités suivantes:

1. veiller à ce que les bonnes pratiques et les processus de gestion du service TI, les consignes de travail et autres documents pertinents concernant les procédures du service d'aide soient utilisés afin d'effectuer l'ensemble des tâches relevant des TIC de manière efficace; assurer le suivi et la mise à jour des demandes de services du système de tickets et contribuer à personnaliser davantage ce système;
2. prendre des décisions en vue de fixer un ordre de priorité pour attribuer efficacement les tickets de support au personnel d'assistance TIC;
3. garantir la mise en place d'une base de données actualisée sur l'historique des actifs et la gestion de la configuration en vue de disposer d'informations précises sur le matériel et, ainsi, pouvoir résoudre rapidement les problèmes;
4. apporter un soutien au service d'aide TIC, en assurant le suivi du système de tickets conformément aux ANS et indicateurs clés de performance établis;
5. garantir le bon fonctionnement des installations de vidéoconférence de l'EASO;
6. apporter un soutien efficace à l'infrastructure VoIP de l'EASO;
7. assurer la maintenance adéquate de la plateforme de gestion des appareils portables de l'EASO et la migration sans heurt des plateformes de technologies mobiles;
8. installer des composants matériels et logiciels, des mises à jour, des postes de travail, des périphériques, des téléphones fixes et portables, des unités de vidéoconférence et un support d'unité logique, tout en assurant leur maintenance et leur mise à jour;
9. réaliser des contrôles de qualité des plateformes d'ordinateurs fixes et portables préalablement à leur déploiement; rédiger et mettre à jour la documentation pertinente en matière de déploiement et de maintenance;
10. soutenir les opérations de déploiement de l'EASO sur le terrain du point de vue logistique et par un service d'assistance efficace;



11. veiller à ce que le cryptage du disque dur soit correctement installé sur les ordinateurs fixes et portables et que les politiques et procédures de gestion des clés de cryptage soient correctement suivies;
12. aider la coordination du soutien technique aux fournisseurs de services externes et prestataires contractuels dans le cadre des services qu'ils fournissent;
13. tenir à jour les dossiers d'inventaire des ordinateurs fixes, des appareils portables, des imprimantes, des logiciels et de divers autres équipements informatiques;
14. collaborer et contribuer à la maintenance des archives et des documents TIC et à l'exploitation des applications TIC disponibles;
15. rédiger et mettre à jour des documents concernant la gestion des problèmes et des articles liés à la gestion des connaissances;
16. effectuer toute autre tâche à la demande du chef de l'unité «TIC».

3. PROFIL RECHERCHE

A) Critères d'admissibilité

S'ils satisfont aux critères d'admissibilité énoncés dans la section A) *Critères d'admissibilité*, les candidats seront évalués sur la base des critères de sélection énumérés ci-après. Les candidats correspondant le mieux au profil recherché seront invités à un entretien.

1. Posséder un niveau d'études correspondant à l'enseignement supérieur sanctionné par un diplôme², ou un niveau d'études correspondant à l'enseignement secondaire sanctionné par un diplôme donnant accès à l'enseignement supérieur et une expérience professionnelle pertinente de trois ans;
2. être ressortissant d'un des États membres de l'Union européenne, du Liechtenstein, de la Norvège ou de la Suisse;
3. jouir de leurs droits civiques sans restriction;
4. avoir satisfait à toutes les obligations imposées par les lois régissant le service militaire;
5. posséder une connaissance approfondie de l'une des langues officielles de l'Union européenne et une connaissance satisfaisante d'une autre de ces langues dans la mesure nécessaire à l'exécution des tâches inhérentes au poste;
6. offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions envisagées³;

² Seuls les titres délivrés dans les États membres de l'Union européenne ou faisant l'objet de certificats d'équivalence délivrés par les autorités desdits États membres seront pris en considération.

³ Avant d'être nommé, le candidat retenu sera invité à fournir la preuve que son casier judiciaire est vierge.



7. être physiquement aptes à exécuter les tâches inhérentes au poste⁴.

B) Critères de sélection

S'ils satisfont aux critères d'admissibilité énoncés à la section *A) Critères d'admissibilité*, les candidats seront évalués sur la base des critères de sélection ci-après. Les candidats évalués sur la base des critères de sélection et correspondant le mieux au profil recherché seront invités à un entretien.

Critères essentiels

1. Connaissances approfondies et expérience professionnelle attestée dans le milieu des services d'aide/d'assistance TIC et dans l'assistance à la clientèle;
2. expérience professionnelle attestée dans le déploiement, la gestion et la maintenance des systèmes d'exploitation Microsoft Windows (Windows 7 et versions plus récentes) et des logiciels connexes, ainsi que dans l'assistance en la matière;
3. expérience professionnelle attestée dans l'assistance à un nombre important de clients et dans la résolution de problèmes liés à des logiciels et/ou à du matériel informatique.

Critères considérés comme des atouts

1. Expérience professionnelle attestée dans un milieu ITIL v3 (ou autre norme compatible);
2. connaissances et expérience dans la gestion de problèmes à l'aide du service d'assistance JIRA ou d'un autre système de tickets compatible;
3. expérience avec Microsoft Skype Entreprise et/ou avec les systèmes de vidéo/téléconférence Cisco;
4. expérience dans le déploiement, la gestion et la maintenance des systèmes d'exploitation Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 et versions plus récentes), et dans l'assistance en la matière.

Évaluation durant la procédure d'entretien

Les candidats invités à la procédure d'entretien (entretien et épreuve écrite) seront évalués sur la base des critères essentiels et des critères considérés comme des atouts décrits dans au présent point⁵, et des critères supplémentaires suivants essentiels pour le poste:

S'ils sont invités à un entretien, les candidats pourront également être évalués sur la base des critères suivants:

⁴ Avant d'être nommé, le candidat retenu sera soumis à un examen médical par un médecin-conseil des institutions afin de permettre à l'EASO de s'assurer qu'il remplit les conditions prévues à l'article 28, point e), du statut des fonctionnaires de l'Union européenne.

⁵ Le cas échéant. Certains critères de sélection, qui ne sauraient être évalués lors de la phase d'entretien/de test (comme les diplômes de troisième cycle) seront exclus de l'évaluation dans le cadre de la phase d'entretien/de test.



1. excellentes capacités analytiques, notamment une attitude proactive en ce qui concerne la résolution de problèmes, y compris la capacité à prendre des initiatives et des responsabilités;
2. grand sens de l'intégrité;
3. excellentes compétences organisationnelles, notamment une aptitude à accomplir plusieurs tâches, à hiérarchiser et à planifier le travail avec précision ainsi qu'une attention aux détails pour faire face à des délais serrés;
4. très bonnes compétences interpersonnelles et capacités à travailler en équipe, en particulier dans des environnements multiculturels;
5. attitude axée sur le service et les clients et très bonnes compétences de communication;
6. précision et souci du détail;
7. connaissance de la mission et de l'organisation de l'EASO;
8. une excellente maîtrise écrite et orale de l'anglais, ainsi que l'aptitude à utiliser des équipements et applications de bureautique électroniques (traitement de texte, tableurs, présentations, communications électroniques, Internet, etc.) sont essentielles;
9. les candidats seront également évalués sur les points qui précèdent au moyen d'un test écrit ou d'un exercice pratique.

4. SELECTION ET NOMINATION

Le règlement qui constitue la base juridique de l'EASO a été adopté en mai 2010 (Journal officiel de l'Union européenne L 132 du 29.5.2010).

L'éligibilité des candidats sera évaluée par un comité de sélection au regard du respect de tous les critères d'éligibilité au moment de la date limite de dépôt des candidatures.

Les candidatures des candidats éligibles seront également évaluées au regard des critères de sélection. À la suite de cette évaluation, les candidats les mieux classés pourront être invités à un test de compétence écrit et à un entretien, qui se dérouleront en anglais.

L'entretien portera sur les éléments suivants:

- aptitude générale et capacités linguistiques dans la mesure nécessaire à l'exécution des tâches conformément à l'article 12, paragraphe 2, point e), du régime applicable aux autres agents des Communautés européennes;
- compétences spécifiques en rapport avec les profils des candidats conformément aux critères de sélection du présent avis de vacance.

Les candidats invités à un entretien seront tenus d'apporter les copies des documents énumérés ci-dessous:

- document prouvant la citoyenneté (par exemple, un passeport);
- certificats attestant les qualifications éducatives et professionnelles, notamment celles donnant accès au poste concerné;
- documents attestant l'expérience professionnelle après la date à laquelle le candidat a obtenu la qualification donnant accès au poste concerné et mentionnant clairement les dates de début et de fin, s'il s'agissait d'une activité à temps plein ou à temps partiel, ainsi que la nature des tâches exécutées.

Le comité de sélection proposera une liste restreinte des candidats retenus à l'autorité investie du pouvoir de nomination, qui décidera de la nomination du candidat retenu et de l'établissement d'une liste de réserve pour le poste ouvert à candidature. Les candidats prennent note du fait que leur inscription sur la liste de réserve ne constitue pas une garantie de recrutement. Le recrutement dépendra de la disponibilité des postes et du budget.

La liste de réserve pour ce poste sera valable jusqu'au 31 décembre 2019 et peut être prolongée à la discrétion de l'autorité investie du pouvoir de nomination.

Avant la signature du contrat, il sera demandé au candidat retenu de se soumettre à l'examen médical obligatoire d'un médecin-conseil des institutions, afin de permettre à l'EASO de s'assurer qu'il remplit les conditions exigées à l'article 28, point e), du statut des fonctionnaires des Communautés européennes.

5. ÉGALITE DES CHANCES

L'EASO applique une politique d'égalité des chances et accepte les candidatures sans distinction fondée sur le sexe, la race, la couleur, l'origine ethnique ou sociale, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les croyances, les convictions politiques ou autres, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

6. CONDITIONS D'EMPLOI

L'agent contractuel sera nommé par le directeur exécutif, sur recommandation du comité de sélection, à l'issue de la procédure de sélection.

Il sera recruté en qualité d'agent contractuel, conformément à l'article 3 *bis* du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne pour une période de trois ans renouvelable. Le poste d'agent contractuel concerné relèvera du groupe de fonctions GF III.

Les candidats retenus qui seront recrutés accompliront une période d'essai initiale de neuf mois.

La rémunération d'un **agent contractuel GF III (échelon 1)** comprend un traitement de base de **2 704,38 EUR**, pondéré par le coefficient correcteur (actuellement de 90,2 % pour Malte), auquel s'ajoutent diverses indemnités, le cas échéant, telles les indemnités de dépaysement et les allocations familiales. Les traitements des membres du personnel sont soumis à un impôt de l'Union européenne prélevé à la source. Les membres du personnel sont exonérés de l'impôt national sur le revenu et sont affiliés aux régimes de sécurité sociale et de retraite de l'Union européenne.



Pour plus d'informations sur les conditions de travail des agents contractuels, veuillez consulter le RAA: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:FR:PDF>.

Le lieu d'affectation est **La Valette (Malte)**.

7. PROCEDURE DE CANDIDATURE

Pour que les candidatures soient valables, les candidats doivent:

- utiliser le formulaire de candidature officiel disponible sur le site web de l'EASO. La candidature doit être complétée en anglais, et toutes les parties doivent être entièrement complétées;
- envoyer leur candidature par courrier électronique à l'adresse: applications@easo.europa.eu avant la date limite;
- l'objet du courrier électronique doit comporter la référence du présent avis de vacance, suivi du nom du candidat.

Les candidatures incomplètes seront écartées et traitées comme non éligibles. Les candidats qui utilisent la même candidature pour postuler à plus d'un poste seront également écartés.

Veuillez noter que la procédure de sélection peut prendre plusieurs mois.

Il sera demandé aux candidats qui se voient offrir le poste de présenter les originaux ou des copies certifiées conformes de leurs diplômes et de leurs certificats d'expérience professionnelle.

Afin de faciliter la procédure de sélection, toute correspondance avec les candidats au sujet du présent avis de vacance se fera en anglais.

Les interventions directes ou indirectes des candidats auprès du comité de sélection au sujet du présent recrutement sont formellement proscrites. L'autorité investie du pouvoir de nomination se réserve le droit d'exclure le candidat qui enfreindrait cette prescription.

Date limite de dépôt des candidatures:

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **31 octobre 2019 à 13 heures** (heure de Bruxelles). Les candidatures reçues après ce délai ne seront pas prises en considération par l'EASO.

Il est vivement conseillé aux candidats de **ne pas attendre le dernier jour** pour déposer leur candidature. L'EASO ne peut en aucun cas être tenu responsable des retards dans la soumission des candidatures dus à des problèmes techniques ou à tout autre facteur qui pourrait survenir.

Si, à un stade quelconque de la procédure, il est constaté qu'un candidat a fourni des informations inexactes, l'EASO sera en droit d'écarter le candidat en question.

8. PROTECTION DES DONNEES

L'objectif du traitement des données transmises par le candidat est la gestion de sa(ses) candidature(s) en vue d'une sélection et d'un recrutement éventuels à l'EASO.



L'EASO ne rend pas publics les noms des lauréats inscrits sur les listes de réserve. Il est néanmoins possible que, à des fins de recrutement et de planification connexe, les membres de l'équipe de direction de l'EASO aient accès aux listes de réserve et, dans des cas spécifiques, à l'acte de candidature d'un candidat (sans les pièces justificatives des candidats, qui sont traitées confidentiellement par le service du personnel). Les dossiers de candidature des candidats non engagés sont conservés pendant une période de deux ans à compter de la date d'expiration de la liste de réserve, à la fin de laquelle ils sont détruits.

Les informations à caractère personnel demandées seront 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 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE).

9. PROCEDURES DE RECOURS

Conformément à l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires et du régime applicable aux autres agents de l'Union, un candidat peut introduire une réclamation dirigée contre un acte lui faisant grief. La réclamation doit être introduite dans un délai de trois mois à compter de la notification, à l'adresse suivante:

Directeur exécutif

Bureau européen d'appui en matière d'asile

MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valetta, MRS 1917

Malte

En cas de rejet de la réclamation, conformément à l'article 270 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à l'article 91 du statut des fonctionnaires et du régime applicable aux autres agents, un candidat peut introduire une procédure de recours judiciaire pour contester l'acte. Le recours doit être formé dans un délai de trois mois à compter de la notification, à l'adresse suivante:

Cour de justice de l'Union européenne

Rue du Fort Niedergrünwald

L-2925 Luxembourg

Luxembourg

Si vous pensez qu'il y a eu un cas de mauvaise administration, vous pouvez déposer une plainte auprès du Médiateur européen dans les deux ans à compter de la prise de connaissance des faits sur lesquels se fonde la plainte (voir <http://www.ombudsman.europa.eu>), ou écrire au:

Médiateur européen

1, Avenue du Président Robert Schuman -BP 403

67001 Strasbourg Cedex

France

Veuillez noter que les réclamations introduites auprès du Médiateur européen n'ont pas pour effet de suspendre le délai mentionné aux articles 90 et 91 du statut des fonctionnaires et du régime applicable aux autres agents pour l'introduction de réclamations ou d'un recours conformément à l'article 270 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.