

СЪД НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ
TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA
SOUDNÍ DVŮR EVROPSKÉ UNIE
DEN EUROPÆISKE UNIONS DOMSTOL
GERICHTSHOF DER EUROPÄISCHEN UNION
EUROOPA LIIDU KOHUS
ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ
COURT OF JUSTICE OF THE EUROPEAN UNION
COUR DE JUSTICE DE L'UNION EUROPÉENNE
CÚIRT BHRÉITHIÚNAIS AN AONTAIS EORPAIGH
SUDEUROPSKE UNIJE
CORTE DI GIUSTIZIA DELL'UNIONE EUROPEA



EIROPAS SAVIENĪBAS TIESA
EUROPOS SĄJUNGOS TEISINGUMO TEISMAS
AZ EURÓPAI UNIÓ BÍRÓSÁGA
IL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA TAL-UNJONI EWROPEA
HOF VAN JUSTITIE VAN DE EUROPESE UNIE
TRYBUNAŁ SPRAWIEDLIWOŚCI UNII EUROPEJSKIEJ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA
CURTEA DE JUSTIȚIE A UNIUNII EUROPENE
SÚDNY DVOR EURÓPSKEJ ÚNIE
SODIŠČE EVROPSKE UNIJE
EUROOPAN UNIONIN TUOMIOISTUIN
EUROPEISKA UNIONENS DOMSTOL

APPEL À CANDIDATURES N° CJ AP 18/24

La Cour de justice de l'Union européenne à Luxembourg recherche un agent temporaire pour exercer la fonction de Chef(fe) de section (grade AD 7¹) qui sera responsable et en charge de la section Support aux utilisateurs au sein de l'unité Opérations et support aux utilisateurs de la direction des Technologies de l'information.

Cette procédure de sélection ne remplace pas les concours généraux organisés par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO - <http://europa.eu/epso/>) pour le recrutement d'assistants en tant que fonctionnaires à la Cour de justice.

I. PRÉSENTATION DE LA DIRECTION

La mission principale de la direction des Technologies de l'information (DTI), rattachée à la direction générale de l'Information, est de définir, sur base des orientations et priorités de l'institution, les stratégies des technologies de l'information à initier et de développer une infrastructure moderne et à la pointe du progrès technologique dans les domaines de l'informatique, des télécommunications et du multimédia.

Elle développe les technologies et les systèmes d'information nécessaires pour affronter les défis de la Cour de justice au sein de l'Union européenne élargie, et ceci avec comme souci prioritaire la mise à disposition d'un service de haute qualité de prestations pour l'ensemble des utilisateurs de l'institution et les citoyens européens.

La direction des Technologies de l'information (DTI) est composée de quatre unités : l'unité Planification du portefeuille et gestion des ressources (PPR), qui assure la planification des demandes et des projets informatiques ainsi que la conduite des projets ; l'unité Conception des systèmes d'information (CSI) qui prend en charge l'innovation, l'étude et l'homologation des solutions à mettre en œuvre ; l'unité Réalisations des solutions informatiques (RSI) qui assure la construction des solutions (analyse, développement, intégration et installation) et l'unité Opérations et support aux utilisateurs (OSU) qui est en charge du support aux utilisateurs, de l'exploitation des systèmes d'informations, des applications métiers, des réseaux, des infrastructures et des équipements multimédia.

L'unité OSU est composée de cinq sections : Support aux utilisateurs, Support aux Applications, Multimédia, Réseaux et Serveurs et Données. La section Support aux utilisateurs est en charge du support et de l'assistance aux utilisateurs, de l'environnement de travail numérique (Digital Workplace), de la gestion des imprimantes et des copieurs, de la gestion quotidienne du pôle bureautique (Microsoft) et du standard téléphonique de la Cour.

¹ Le montant de la rémunération peut être consulté dans le tableau qui figure à la référence suivante: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52023XC0615\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52023XC0615(01))

II. PRÉSENTATION DU POSTE

L'unité Opérations et support aux utilisateurs de la direction des Technologies de l'information est à la recherche d'un(e) Chef/fe de section qui sera responsable et en charge de la section Support aux utilisateurs.

Le titulaire du poste encadrera trois personnes et gèrera les ressources et les activités de la section en veillant à s'assurer de la qualité des services délivrés par le contractant externe en charge du support aux utilisateurs et du standard téléphonique de la Cour, en appliquant les bonnes pratiques dans les domaines liés au support. Le poste implique également d'encadrer chaque collaborateur au quotidien afin de contribuer de la manière la plus efficace à la mission et aux priorités de l'unité.

Les tâches consistent notamment à :

- **gérer** et **encadrer** la section (budget, ressources humaines, etc.) ;
- **suivre** l'assistance donnée aux utilisateurs et les projets menés par la section ;
- **gérer** le contrat de sous-traitance du help desk et du standard téléphonique (pilotage, suivi du PAQ et du SLA, respect des procédures, etc.) ;
- **prendre** en charge les processus de gestion des incidents critiques et des problèmes dans le sens ITIL du terme ;
- **gérer** l'environnement de travail numérique des utilisateurs de la Cour (Digital Workplace) ;
- **suivre** et **gérer** les commandes de matériels et logiciels pour les utilisateurs, ainsi que les procédures de gestion d'inventaire ;
- **gérer** les évolutions de l'ensemble des outils de gestion des services informatiques (ITSM) ;
- **rapporter** les activités de la section auprès de sa hiérarchie ;
- **gérer** et **coordonner** les relations avec les autres unités de la direction dans le cadre de la gestion des tickets par le help desk ;
- **élaborer** et **maintenir** le catalogue de services IT pour les utilisateurs ;
- **encadrer** les prestataires externes et suivre les travaux.

Le travail est à la fois varié et évolutif. L'autonomie et l'initiative sont encouragées et les défis sont fréquents, notamment en raison des contraintes opérationnelles et de l'évolution du domaine technologique. Les contacts sont fréquents avec les collègues du DTI ainsi qu'avec les autres directions et juridictions de la Cour.

III. PROFIL RECHERCHÉ

III.a. Critères d'admissibilité

- Être ressortissant d'un des États membres de l'Union européenne (l'UE)
- Niveau d'enseignement correspondant à un cycle complet d'études universitaires sanctionné par un diplôme² lorsque la durée normale desdites études est de quatre années ou plus, ou un niveau d'enseignement correspondant à un cycle complet d'études universitaires sanctionné par un diplôme et une expérience professionnelle appropriée d'une année au moins lorsque la durée normale desdites études est de trois années au moins
- Formation et/ou expérience informatique d'une durée minimale de cinq ans
- Connaissance approfondie d'une langue officielle de l'Union européenne et connaissance satisfaisante d'une autre langue officielle de l'Union européenne. Les langues utilisées dans le

² Seuls les diplômes délivrés dans les États membres de l'UE ou faisant l'objet de certificats d'équivalence délivrés par des autorités desdits États membres de l'UE sont pris en considération.

service étant le français et l'anglais, une bonne connaissance de l'une de ces deux langues et une connaissance satisfaisante de l'autre est requise³.

III.b. Critères de sélection

Compte tenu du vaste portefeuille d'activités de l'unité, qui est en constante évolution, le poste exige un haut degré de flexibilité, un appétit pour la diversité et une curiosité intellectuelle. Les candidat(e)s retenu(e)s devront être doté(e)s d'un bon esprit d'équipe et d'entraide, de flexibilité et d'ouverture à l'acquisition de nouvelles compétences, ainsi que d'un sens aigu de l'organisation et de la communication écrite et orale. Des connaissances préalables dans les domaines de compétence de l'unité et/ou une familiarité avec les outils informatiques utilisés par celle-ci peuvent constituer un avantage.

La Cour utilisera les critères suivants afin de sélectionner les candidat(e)s les plus qualifié(e)s pour être invité(e)s à un entretien :

- Expérience dans le domaine du support informatique
- Expérience d'encadrement d'équipes
- Connaissance des bonnes pratiques ITIL. La certification ITIL (niveau *foundation*) ou toute autre certification ITIL sera considérée comme un avantage
- Connaissance de méthodes de gestion de projet

En plus des critères ci-dessus, les candidat(e)s invité(e)s à l'entretien seront également évalué(e)s par rapport aux compétences générales suivantes :

- **Leadership** : diriger et gérer des personnes et des équipes pour obtenir des résultats ; déléguer le travail dans sa propre équipe de manière appropriée et fournir des directives claires ; inspirer l'enthousiasme et une attitude positive chez les personnes concernant leur travail et leur contribution au succès de l'institution
- **Esprit de service** : comprendre les attentes des clients, les conseiller, agir avec empathie pour répondre à leurs demandes
- **Communication** : communiquer clairement et précisément tant à l'oral qu'à l'écrit ; communiquer avec tact, diplomatie et affirmation de soi, permettant de travailler efficacement avec une large variété d'interlocuteurs exigeants de tous niveaux hiérarchiques
- **Analyse et résolution de problèmes** : identifier les faits critiques dans des problèmes complexes et développer des solutions créatives et pratiques
- **Travail en équipe** : travailler en coopération avec les autres au sein d'équipes et respecter les différences entre les personnes ; créer un esprit d'équipe en encourageant les objectifs communs et l'échange de connaissances et d'expériences
- **Apprentissage et développement** : développer et améliorer les compétences personnelles et la connaissance de l'institution et de son environnement ; s'engager à former les autres, partager les connaissances et améliorer systématiquement les méthodes de travail
- **Priorisation et organisation** : capacité à hiérarchiser les tâches les plus importantes, à travailler de manière flexible et à organiser efficacement sa propre charge de travail et celle des autres
- **Résilience** : rester efficace sous la pression du travail, être flexible et s'adapter à un environnement de travail changeant ; encourager les autres à faire de même et ajuster sa propre approche et celle de son équipe pour s'adapter aux circonstances changeantes
- **Qualité et résultats** : assumer personnellement la responsabilité et l'initiative de fournir un travail de haute qualité dans le cadre de procédures établies ; montrer une orientation client claire ; construire des processus systématiques et méthodiques dans les projets et le travail de soi et de sa propre équipe

³ L'attention des candidat(e)s est attirée sur le fait que les niveaux minimaux requis ci-dessus s'appliquent à chaque aptitude linguistique (parler, écrire, lire, écouter) mentionnée dans l'acte de candidature. Ces aptitudes reflètent celles du cadre européen commun de référence pour les langues (<https://europass.cedefop.europa.eu/fr/resources/european-language-levels-cefr>).

IV. PROCÉDURE DE SÉLECTION

Les candidat(e)s éligibles dont les candidatures se classent parmi les mieux qualifiées conformément aux critères de sélection détaillés au point III.b, peuvent être contacté(e)s afin de vérifier leurs compétences linguistiques, ainsi que de prouver leur expérience professionnelle et/ ou d'autres aptitudes, connaissances et compétences. Ce contact de présélection ne donne pas droit aux candidat(e)s d'être convoqué(e)s à un entretien.

Les entretiens se dérouleront en français et en anglais, et testeront la motivation, l'aptitude et la connaissance du/de la candidat(e) des matières relatives aux fonctions à exercer et des critères de sélection établis dans l'appel à candidatures (connaissances techniques et compétences générales).

V. DÉPÔT DES CANDIDATURES

Les candidats sont invités à introduire leur candidature via le portail EU CV Online en suivant ce lien : <https://curia.europa.eu/apply> avant le 13 mai 2024 à 17h00⁴. Seules les candidatures envoyées via le portail EU CV Online seront prises en compte. Toute candidature déposée hors délai ne sera pas acceptée.

Les candidat(e)s doivent noter que les informations fournies dans leur candidature via le portail EU CV Online constituent une base d'appréciation des critères d'éligibilité et de sélection. Par conséquent, ils/elles sont invité(e)s à lire attentivement les exigences et à fournir les informations pertinentes de manière suffisamment détaillée pour permettre cette appréciation. Une attention particulière doit être portée aux informations relatives à leur formation et à leur expérience professionnelle, notamment les dates exactes, la description des responsabilités, les fonctions exercées et les outils utilisés.

VI. POLITIQUE DE RECRUTEMENT

La Cour de justice de l'Union européenne garantit l'égalité des chances, sous réserve de l'évaluation comparative des mérites des candidat(e)s, et l'égalité de traitement de toutes les personnes qui manifestent leur intérêt à un emploi vacant, en excluant toute discrimination. Elle encourage activement l'introduction de candidatures diversifiées provenant de candidats possédant une expérience et des compétences et connaissances variées, sur la base géographique la plus large possible parmi les ressortissants des États membres de l'UE.

Dans ce contexte, tout(e) candidat(e) en situation de handicap ou présentant un état de santé susceptible d'avoir une incidence sur son aptitude à passer les épreuves, est invité à contacter l'unité Sélection des talents (curia.candidatures.communications@curia.europa.eu) dès l'introduction de sa candidature, afin qu'elle puisse organiser, conformément à l'article 1er *quinquies* du statut des fonctionnaires, les aménagements nécessaires pour permettre sa pleine participation aux épreuves de la sélection. A cette fin, le/la candidat(e) pourra être appelé à envoyer au service médical de la Cour une attestation établie par l'autorité nationale ou un certificat médical, qui sera examiné aux fins de l'établissement des aménagements nécessaires.

Pour des informations relatives à la protection des données, veuillez consulter la [déclaration de confidentialité](#) spécifique.

⁴ Heure de Luxembourg.

VII. CONDITIONS D'EMPLOI

Le/la candidat(e) retenu(e) se verra offrir un contrat en tant qu'agent temporaire conformément à l'article 2, sous a) ou b), du Régime applicable aux autres agents de l'UE (RAA) pour une durée initiale de maximum quatre ans, avec une période d'essai de neuf mois. Il/elle sera classé(e) dans le groupe de fonctions AD, grade 7. Le contrat de travail ne peut être renouvelé qu'une fois pour une durée de deux ans au plus⁵.

Le lieu d'affectation est Luxembourg, où se trouve le siège de la Cour de justice de l'Union européenne.

Pour être engagé(e), la personne retenu(e) doit :

- être disponible pour l'emploi à court terme (au plus tard 3 mois après l'offre d'emploi) ;
- produire les références de caractère appropriées quant à son aptitude à l'exercice des fonctions (extrait de casier judiciaire ou attestation équivalente, datant de moins de six mois) et une déclaration en relation avec des intérêts qui pourraient être considérés comme préjudiciables à son indépendance ;
- remplir les conditions d'aptitude physique requises pour l'exercice de ses fonctions.

⁵ Conformément à l'article 8 du Régime applicable aux autres agents (RAA) de l'Union européenne <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:FR:PDF>