

# L'agence pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice

## APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT POUR LE RECRUTEMENT D'AGENTS TEMPORAIRES

HOME/TA/AST5/09/11

<b>Domaine:</b>	<b>SOUTIEN ET ASSISTANCE EN MATIERE DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION</b>
<b>GRADE:</b>	<b>AST 5</b>

*Il est recommandé de lire le présent appel à manifestation d'intérêt avec la plus grande attention car il contient toutes les informations nécessaires pour introduire une candidature et pour apprécier si vous remplissez les critères d'admissibilité pour le poste concerné.*

### 1. CONTEXTE GENERAL

Le règlement portant création de l'Agence pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (ci-après "l'Agence"), une nouvelle agence européenne de régulation dont l'effectif sera progressivement porté à 120 personnes, a été adopté le 25 octobre 2011 et a été publié au Journal officiel de l'Union européenne le 1<sup>er</sup> novembre 2011<sup>1</sup>. L'Agence sera opérationnelle le 1<sup>er</sup> décembre 2012. Du personnel sera recruté progressivement à partir de juillet 2012. La présente procédure de sélection est organisée par la Commission européenne (direction générale des affaires intérieures) dans la perspective de la création de l'Agence. Cette procédure a pour objet de mettre à la disposition de l'Agence une liste de réserve d'environ **20** lauréats.

L'Agence se verra confier la gestion opérationnelle à long terme du système d'information Schengen de deuxième génération (SIS II)<sup>2</sup>, du système d'information sur les visas (VIS)<sup>3</sup> et d'Eurodac<sup>4</sup>. À l'avenir, elle pourrait également être chargée de la préparation, du développement et de la gestion opérationnelle d'autres systèmes informatiques à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice, si cette mission lui est confiée en vertu d'instruments juridiques distincts.

La mission essentielle de l'Agence consistera à assurer la gestion opérationnelle à long terme du SIS II, du VIS et d'Eurodac pour en garantir le fonctionnement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et veiller ainsi à une exploitation efficace, sûre et continue des systèmes informatiques. Il lui incombera également d'adopter les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des systèmes et

<sup>1</sup> Règlement (UE) N o 1077/2011 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 portant création d'une agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (JO L 286 du 01.11.2011).

<sup>2</sup> Règlement (CE) n° 1987/2006 du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 sur l'établissement, le fonctionnement et l'utilisation du système d'information Schengen de deuxième génération (SIS II) (JO L 381 du 28.12.2006) et décision 2007/533/JAI du Conseil du 12 juin 2007 sur l'établissement, le fonctionnement et l'utilisation du système d'information Schengen de deuxième génération (SIS II) (JO L 205 du 7.8.2007).

<sup>3</sup> Règlement (CE) n° 767/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 concernant le système d'information sur les visas (VIS) et l'échange de données entre les États membres sur les visas de court séjour (règlement VIS) (JO L 218 du 13.8.2008).

<sup>4</sup> Règlement (CE) n° 2725/2000 du Conseil du 11 décembre 2000 concernant la création du système «Eurodac» pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace de la convention de Dublin (JO L 316 du 15.12.2000).

des données. Outre ces tâches opérationnelles, elle assumera les tâches liées aux rapports, aux publications, au suivi, à l'organisation de formations techniques spécifiques sur l'utilisation des systèmes, à la mise en œuvre de projets pilotes (à la demande particulière et précise de la Commission) et au suivi des recherches pertinentes pour la gestion opérationnelle des systèmes.

L'Agence aura son siège à Tallinn, en Estonie. Les tâches liées au développement et à la gestion opérationnelle des systèmes actuels et futurs seront exécutées à Strasbourg, en France. Une unité de secours (*back up site*) sera installée à Sankt Johann im Pongau, en Autriche. Quelque 45 personnes devraient être chargées de tâches administratives au sein de l'Agence et affectées à son siège à Tallinn, tandis qu'environ 75 personnes devraient se voir confier la gestion opérationnelle et le développement de systèmes informatiques à grande échelle et être par conséquent affectées à Strasbourg. Il n'est pas prévu à ce stade d'affecter du personnel permanent en Autriche. Le fonctionnement quotidien de l'unité de secours sera assuré par du personnel se déplaçant de Strasbourg.

## **2. CRITERES D'ADMISSIBILITE**

---

Les candidats devront remplir les critères formels énoncés ci-après à la date du dépôt de leur candidature pour que celle-ci soit prise en compte lors de la phase de sélection.

### 2.1 CONDITIONS GENERALES

- a) Être citoyen d'un des États membres de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande, du Liechtenstein ou de Suisse<sup>5</sup>
- b) Jouir de tous ses droits civiques<sup>6</sup>
- c) Se trouver en situation régulière au regard des obligations de service militaire de l'État dont le candidat est ressortissant
- d) Offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions envisagées
- e) Posséder une connaissance approfondie d'une des langues officielles de l'Union européenne (langue 1) et une connaissance satisfaisante de l'allemand, de l'anglais ou du français (langue 2)
- f) Avoir les aptitudes physiques requises pour l'exercice des fonctions envisagées<sup>7</sup>.

### 2.2 CONDITIONS PARTICULIERES

#### A. FORMATION

Posséder un niveau d'enseignement supérieur sanctionné par un diplôme;

---

<sup>5</sup> Le recrutement de personnel issu de pays associés à la mise en œuvre, à l'application et au développement de l'acquis de Schengen et de mesures liées à Eurodac est subordonné à la conclusion des accords décrits à l'article 37 du règlement portant création de l'Agence.

<sup>6</sup> Avant d'être recruté, le candidat retenu devra produire un certificat délivré par l'autorité compétente attestant l'absence de toute condamnation judiciaire.

<sup>7</sup> Avant d'être recruté, le candidat doit être soumis à un examen médical, conformément aux dispositions de l'article 12, paragraphe 2, point d), du Régime applicable aux autres agents des Communautés européennes.

ou

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.

**Remarque:** l'expérience professionnelle minimale requise de trois ans est considérée comme faisant partie intégrante du diplôme et ne saurait être prise en considération aux fins de l'expérience professionnelle requise mentionnée ci-dessous.

**Seul un diplôme décerné dans un des États membres de l'UE ou couvert par un certificat d'équivalence délivré par les autorités d'un de ces États sera pris en considération.**

## **B. EXPERIENCE PROFESSIONNELLE REQUISE**

---

Expérience professionnelle utile pour les fonctions prévues d'au moins neuf ans, après l'obtention du diplôme décrit au point 2.2.A.

## **3. DOMAINE/FONCTIONS**

---

La fonction principale des assistants dans le domaine du soutien informatique est de faire face efficacement aux exigences complexes de soutien qu'imposent les systèmes informatiques gérés par l'Agence. Les assistants en technologies de l'information affectés au helpdesk sont tenus de travailler, par roulement, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les tâches décrites ci-après impliquent des déplacements vers le site de secours, ainsi que du travail par roulement ou du travail nocturne et/ou de week-end.

Les tâches principales des assistants dans le domaine du soutien et de l'assistance informatiques peuvent consister notamment à:

- fournir une assistance de première ligne en prenant des appels et en traitant des incidents ou des demandes de service;
- enregistrer tous les incidents et demandes de service, plaintes et modifications;
- exécuter les tâches nécessaires pour la résolution immédiate à court terme d'incidents et de demandes de service ou leur transmission à la personne compétente;
- tenir le registre des incidents de façon complète et précise;
- assurer le suivi des incidents et contribuer à leur résolution;
- contribuer à l'amélioration des procédures opérationnelles;
- contribuer à la préparation d'enquêtes destinées à garantir la qualité courante et son amélioration.

## **4. CRITERES DE SELECTION**

---

Les candidats doivent posséder une excellente maîtrise écrite et orale de l'anglais; la connaissance d'une autre langue constitue un atout. Ils doivent pouvoir interagir avec différents utilisateurs finaux et parties prenantes dans un environnement multiculturel. Ils auront de bonnes capacités de résolution des problèmes et d'organisation, posséderont une maîtrise suffisante des équipements et applications de bureau (traitement de texte, feuilles de calcul, présentations,

communication électronique, internet etc.), seront capables de conserver leur précision et leur rapidité lorsqu'ils seront sous pression et seront en mesure de travailler dans un environnement multiculturel. Ils devront être sensibilisés à la mission de l'Agence. La possession d'une habilitation de sécurité constitue un atout.

En outre, les candidats seront évalués sur la base des critères de sélection suivants:

- expérience de travail dans la fourniture de soutien et d'assistance informatiques;
- expérience de travail dans la fourniture de soutien et d'assistance informatiques dans le cadre d'un système informatique fonctionnant 24 heures/24 et 7 jours/7;
- expérience de travail au sein d'un helpdesk informatique;
- expérience de travail avec utilisation d'un logiciel de gestion des services informatiques (*Information Technology Service Management*);
- formation ou qualifications en matière de TIC;
- expérience de travail en langue anglaise dans un environnement de travail international;
- expérience de travail avec utilisation des outils courants de surveillance des systèmes informatiques;
- expérience de travail dans un environnement hautement sécurisé;
- expérience de travail dans la réalisation d'enquêtes destinées à améliorer la qualité des services de soutien informatique;
- expérience de travail avec utilisation d'un outil de bureau d'assistance tel que HP Service Manager ou équivalent;
- connaissances de base en ITIL;
- expérience antérieure dans des fonctions similaires dans un environnement international et multiculturel, de préférence au sein d'une institution, d'une agence ou d'un organisme de l'UE.

## **5. REGIME APPLICABLE AU PERSONNEL**

---

Les candidats retenus peuvent, conformément à l'article 2, point a), du régime applicable aux autres agents des Communautés européennes<sup>8</sup>, se voir proposer un contrat d'agent temporaire.

La durée initiale du contrat est fixée à cinq ans, avec possibilité de reconduction pour une nouvelle période ne pouvant dépasser cinq ans. Les contrats renouvelés pour la deuxième fois le sont à durée indéterminée.

Les lauréats seront recrutés, pour le présent appel à manifestation d'intérêt, au grade AST 5.

La rémunération des agents temporaires est soumise à l'impôt de l'Union européenne, qui est retenu à la source. Cette rémunération n'est pas soumise à l'impôt national. Les institutions européennes ont leur propre système de sécurité sociale et de retraite. Les traitements mensuels de base au 1<sup>er</sup> juillet 2010 pour les grades correspondants, premier échelon, hors retenue ou octroi de toute indemnité, sont disponibles sur la page web suivante:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:338:0001:0006:FR:PDF>.

Le salaire de base est pondéré par le coefficient correcteur (actuellement, 78,5 % pour l'Estonie et 116,1 % pour la France)<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> URL <[http://ec.europa.eu/reform/2002/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/reform/2002/index_fr.htm)>

<sup>9</sup> Le coefficient correcteur est sujet à une mise à jour régulière.

Les candidats retenus devront se soumettre à une procédure de contrôle et d'habilitation en matière de sécurité.

La non-obtention de l'habilitation de sécurité peut entraîner la résiliation du contrat.

Le lieu d'affectation pour le présent domaine sera Strasbourg (France), lieu d'installation du site technique de l'Agence. Toutefois, un nombre limité de postes relevant de ce domaine seront situés à Tallinn (Estonie), lieu du siège de l'Agence.

## **6. ÉGALITE DES CHANCES**

---

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

## **7. PROCEDURE DE SELECTION**

---

Un comité de sélection sera institué aux fins du processus de sélection. Les candidats devront répondre, dans le cadre de leur candidature en ligne, à une série de questions destinées à faciliter le traitement de celle-ci. Les réponses à ces questions témoigneront des qualifications des candidats et seront déterminantes pour les étapes suivantes de la procédure de sélection.

En fonction du nombre de candidatures reçues, les candidats peuvent être invités à se soumettre à une épreuve de présélection sur ordinateur. Cette épreuve consistera en une série de tests comportant des questions à choix multiple visant à apprécier leurs aptitudes et compétences générales en ce qui concerne le raisonnement verbal, le raisonnement numérique et le raisonnement logique.

Le comité de sélection évaluera les candidatures (ainsi que, le cas échéant, le résultat des épreuves de présélection) et sélectionnera les candidats remplissant les critères d'admissibilité et correspondant le mieux aux critères de sélection décrits ci-dessus. Les candidats sélectionnés seront convoqués à une épreuve écrite qui se présentera sous la forme d'une étude de cas fondée sur un scénario ayant un lien avec l'Union européenne; les candidats seront invités à résoudre les divers problèmes exposés dans l'étude de cas ou à y apporter une réponse, uniquement sur la base des éléments disponibles. Ils devront pouvoir travailler sur l'étude de cas en anglais, en allemand ou en français. Ils devront cependant choisir à cet effet une langue qui n'est pas leur langue maternelle.

Outre l'étude de cas, les candidats passeront un entretien, durant lequel ils seront évalués par le comité de sélection, essentiellement au regard de leurs connaissances spécialisées dans le domaine de la présente sélection.

Les candidats conviés à un entretien devront amener avec eux des originaux et des copies, ou des copies certifiées conformes, des documents qui suivent:

- un document prouvant leur nationalité (par exemple leur passeport);
- des certificats établissant leurs qualifications académiques et professionnelles, notamment ceux donnant accès au poste concerné, ainsi qu'un extrait de leur fichier de police;

- des documents attestant leur expérience professionnelle après la date d'obtention du certificat donnant accès au poste concerné, qui mentionnent 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.

Après les entretiens, le comité de sélection présentera une liste des candidats retenus à l'autorité investie du pouvoir de nomination de l'Agence (le directeur exécutif ou le directeur exécutif par intérim), qui pourra établir une liste de réserve de lauréats valable durant trois ans. La validité de la liste pourra être prolongée.

Dès que cette décision aura été prise, les lauréats en seront informés par lettre. L'attention des candidats est cependant attirée sur le fait que l'inscription sur la liste de réserve ne garantit pas d'être recruté.

Les candidats observeront également que les travaux et les délibérations du comité de sélection sont secrets. Il leur est donc interdit, ainsi qu'à toute personne agissant pour leur compte, d'établir des contacts directs ou indirects avec le comité de sélection. L'autorité investie du pouvoir de nomination se réserve le droit d'exclure tout candidat qui ne respecterait pas cette instruction.

**Si, à un stade quelconque de la procédure, il est constaté qu'une information fournie par un candidat est inexacte, ce candidat sera exclu.**

**Il convient d'observer qu'un engagement contraignant ne pourra être pris qu'après vérification du respect de toutes les conditions; cet engagement prendra la forme d'un contrat signé par le directeur exécutif (ou le directeur exécutif par intérim) de l'Agence.**

## **8. CANDIDATURES**

---

La présente procédure de sélection est publiée parallèlement aux procédures de sélection d'agents temporaires dans les domaines suivants: gestion; sécurité; informatique. Les candidats ne peuvent introduire une candidature que pour **un seul** domaine. Dans le domaine du soutien et de l'assistance en matière de technologies de l'information, les candidats peuvent s'inscrire aux deux sélections proposées: AST 3 (HOME/TA/AST3/08/11) et AST 5 (HOME/TA/AST5/09/11).

Les candidatures devront être soumises via le compte EPSO du candidat, au moyen de l'acte de candidature en ligne, en suivant les instructions du site web de l'EPSO relatives aux différentes phases de la procédure.

Les candidats n'ayant pas de compte EPSO<sup>10</sup> devront en créer un, en suivant les instructions correspondantes figurant sur le site web de l'EPSO à l'adresse <http://www.eu-careers.eu/>.

Les candidats devront disposer d'une adresse de courrier électronique valide, qu'il leur appartiendra de mettre à jour dans le compte EPSO, au même titre que leurs données personnelles.

Il est de la responsabilité des candidats de soumettre la candidature en ligne dans le délai requis. Après l'expiration de ce délai, les candidats ne pourront plus soumettre de candidature en ligne<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Un compte EPSO sert d'interface électronique entre l'EPSO et toute personne intéressée par une carrière au sein des institutions européennes. Il permet de communiquer avec les candidats, de conserver et mettre à jour leurs données personnelles ainsi que de tenir un historique de leurs candidatures, en respectant les règles concernant le traitement des données personnelles.

La procédure de candidature proprement dite peut prendre un certain temps en raison du nombre d'informations à fournir.

En cours de processus, les candidats recevront un numéro la première fois qu'ils sauveront des données. Il servira de numéro de référence pour le cas où un problème technique surviendrait au cours de la procédure de candidature. Après avoir rempli le formulaire de candidature, les candidats devront le transmettre en introduisant leur mot de passe. Ils recevront une information à l'écran confirmant que cette opération a réussi. Le numéro de référence deviendra à ce moment le numéro de candidature définitif, qu'il faudra mentionner dans toute correspondance ultérieure. Si, en raison d'un problème technique, l'écran de confirmation n'apparaît pas, les candidats peuvent à tout moment se reconnecter à leur compte EPSO, qui leur indiquera si la candidature a été enregistrée correctement.

**La date limite de soumission des candidatures est fixée au 21.12.2011, à midi (heure de Bruxelles).**

**Cliquez ici pour introduire votre candidature:**

[https://europa.eu/epso/application/passport/?comp\\_id=5337&lang=fr](https://europa.eu/epso/application/passport/?comp_id=5337&lang=fr)

## **POINTS DE CONTACT ET INFORMATIONS**

Il y a lieu d'informer l'EPSO le plus rapidement possible de tout problème technique ayant trait à la procédure de candidature, en utilisant le formulaire de contact disponible sur le site web de l'EPSO<sup>12</sup>.

Pour toute demande d'information ou question sur le contenu du présent avis de sélection, veuillez envoyer un courrier électronique à la boîte de messagerie fonctionnelle à l'adresse suivante [HOME-SELECTIONS-IT-AGENCY@ec.europa.eu](mailto:HOME-SELECTIONS-IT-AGENCY@ec.europa.eu)

---

<sup>11</sup> Il est fortement conseillé aux candidats de ne pas attendre les derniers jours pour introduire leur candidature, car un trafic internet intense ou un problème de connexion internet pourrait avoir pour effet d'interrompre une session en ligne avant l'achèvement de l'introduction de la candidature et nécessiter la répétition de tout le processus.

<sup>12</sup> De plus amples informations sont disponibles à l'adresse suivante:  
[http://europa.eu/epso/apply/contact/details/index\\_en.htm](http://europa.eu/epso/apply/contact/details/index_en.htm).