

Spécialiste «Front Office»

Unité: DTS

Référence: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Les candidats sont invités à soumettre leur candidature au poste d'agent contractuel susmentionné au Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC).

Description du poste

L'ECDC prévoit de recruter une personne pour le poste vacant susmentionné. L'ECDC a également pour objectif d'établir une liste de réserve, qui pourra être utilisée dans le cadre d'éventuels futurs avis de vacance dans ce domaine.

Le titulaire du poste fera rapport au chef d'équipe «Front Office», au sein de la section «Opérations informatiques» et de l'unité «Services de transformation numérique».

Il sera notamment chargé des tâches suivantes:

- activités du service d'assistance (par exemple, soutien des utilisateurs et de leurs postes de travail, téléphones et autres équipements informatiques, identification/enregistrement/catégorisation/hierarchisation/diagnostic/dépannage/résolution/traitement des incidents et satisfaction des demandes de service, gestion des actifs, présentation aux nouveaux arrivants, maintien de la propriété/contrôle/suivi/communication des incidents);
- activités d'administration des systèmes (par exemple, soutien en deuxième et troisième lignes des équipements destinés aux utilisateurs finaux et des logiciels connexes, administration Microsoft 365, gestion de patch, administration Active Directory, installation/configuration des logiciels et du matériel informatique, soutien aux systèmes de visioconférence et aux équipements audiovisuels);
- activités de coordination (par exemple, supervision d'une ou de plusieurs procédures/pratiques ITIL, surveillance et contrôle des activités par rapport aux accords de niveau de service, fourniture d'informations de gestion sur la qualité et le fonctionnement de la gestion des incidents/des demandes connexes, mise en place et actualisation des guides d'utilisation et des instructions);
- activités de passation de marchés et de gestion des contrats (par exemple, contacts avec les fournisseurs, suivi des licences de logiciels pour assurer la continuité des activités, point de contact pour les demandes de nouveaux logiciels, demande de devis,

soutien aux procédures internes de passation de marchés et de financement, facilitation de l'examen et du paiement des factures, mise à jour de la liste des logiciels disponibles au sein de l'ECDC);

- réalisation d'astreintes en dehors des heures de bureau; et
- le cas échéant, toute autre tâche en rapport avec son domaine d'activité.

Qualifications et expérience requises

A. Exigences formelles

Pour être éligible, tout candidat doit satisfaire à un ensemble d'exigences formelles. Ces exigences sont les suivantes:

- posséder un niveau d'enseignement supérieur sanctionné par un diplôme, ou un niveau d'enseignement secondaire sanctionné par un diplôme donnant accès à l'enseignement supérieur, suivi d'une expérience professionnelle pertinente de 3 années¹;
- posséder une connaissance approfondie d'une des langues officielles de l'Union européenne et une connaissance satisfaisante d'une autre de ces langues, dans la mesure nécessaire à l'exercice de ses fonctions²;
- être ressortissant d'un État membre de l'UE, ou de la Norvège, de l'Islande ou du Liechtenstein;
- jouir pleinement de ses droits civiques³;
- avoir rempli toutes les obligations requises par la législation applicable en matière de service militaire;
- offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions envisagées; et
- être physiquement apte à remplir les fonctions liées au poste.

B. Critères de sélection

En ce qui concerne les conditions requises pour prétendre à ce poste, nous avons déterminé des **critères essentiels** en matière d'expérience et de connaissances professionnelles et de caractéristiques personnelles ou de compétences interpersonnelles.

Expérience et connaissances professionnelles:

- expérience professionnelle d'au moins trois ans (après l'obtention du diplôme) acquise dans des postes liés aux attributions indiquées dans la description du poste;
- excellente connaissance, compréhension et expérience du support matériel de l'utilisateur final, du dépannage et des diagnostics (par exemple, ordinateur de bureau, ordinateur portable, imprimante, téléphone, smartphones, tablettes);
- excellente connaissance, compréhension et expérience en matière de support logiciel de l'utilisateur final, du dépannage et des diagnostics (par exemple Microsoft 365, systèmes d'exploitation, suite Microsoft Office, autres logiciels tiers);

¹ Seuls les diplômes et certificats qui ont été délivrés dans les États membres de l'UE ou qui ont fait l'objet de certificats d'équivalence délivrés par les autorités desdits États seront pris en considération.

² Les candidats possédant une langue non officielle de l'UE ou l'anglais comme langue maternelle doivent fournir la preuve de leur niveau dans une deuxième langue sous la forme d'un certificat (B1 ou plus).

³ Avant sa nomination, le candidat ou la candidate retenu(e) sera invité(e) à fournir un extrait de casier judiciaire vierge provenant des fichiers de police.

- gestion d'entreprise des utilisateurs finaux et mise en place/configuration/gestion de logiciels (par exemple, gestion des points terminaux de Microsoft 365, Microsoft Defender, CMDB, politiques de groupe et script, etc.);
- connaissances, compréhension et expérience en ITIL (de préférence avec une certification ITIL Foundation ou supérieure) et des outils de gestion des services informatiques;
- connaissances, compréhension et expérience en matière de licences de logiciels et/ou d'acquisition de logiciels;
- excellente maîtrise de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.

Caractéristiques personnelles/compétences interpersonnelles:

- sens aigu du service et état d'esprit axé sur l'utilisateur;
- excellentes aptitudes en matière de communication; aptitude à comprendre et à adapter la communication à l'interlocuteur;
- aptitude à travailler dans un esprit de coopération et à établir de solides relations de travail dans une équipe multiculturelle;
- aptitude à travailler sous pression et à gérer des tâches et responsabilités multiples et simultanées.

En fonction du nombre de candidatures reçues, le comité de sélection peut appliquer des exigences plus strictes que les critères de sélection susmentionnés.

Égalité des chances

Le Centre pratique une politique d'égalité des chances en matière d'emploi et encourage les candidatures de tous les candidats qui satisfont aux critères d'admissibilité et de sélection, sans distinction fondée sur l'âge, l'origine ethnique, les convictions politiques, philosophiques ou religieuses, le genre ou l'orientation sexuelle et indépendamment de tout handicap.

Les femmes sont actuellement sous-représentées dans ce secteur. Nous encourageons dès lors les candidatures féminines.

Nomination et conditions d'emploi

Le titulaire du poste sera nommé à partir d'une liste restreinte proposée à la directrice par le comité de sélection. Le présent avis de vacance sert de base à l'élaboration de la proposition du comité de sélection. Les candidats seront invités à passer des épreuves écrites. Ils doivent noter que la proposition peut être rendue publique et que l'inscription sur la liste restreinte ne constitue pas une garantie de recrutement. La liste restreinte des candidats sera établie à l'issue d'une procédure de sélection ouverte.

Le candidat retenu sera recruté en tant qu'agent contractuel, conformément à l'article 3 *bis* du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne, pour une période de cinq ans renouvelable. Le candidat sera recruté dans le **groupe de fonctions III**.

Les candidats doivent noter qu'ils sont tenus d'achever avec succès une période de stage d'une durée de neuf mois, conformément au statut des fonctionnaires de l'UE applicable à tous les nouveaux agents.

Pour toute information complémentaire sur les conditions contractuelles et les conditions de travail, veuillez vous référer au régime applicable aux autres agents de l'Union européenne, disponible à l'adresse suivante:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A01962R0031-20140501>

Le lieu d'affectation sera Stockholm, où le Centre exerce ses activités.

Liste de réserve

Une liste de réserve peut être établie et utilisée pour le recrutement, en cas de vacances de postes similaires. Cette liste sera valable jusqu'au 31 décembre de l'année de la date limite de dépôt des candidatures et sa validité pourra être prorogée.

Procédure de candidature

Si vous souhaitez postuler, veuillez envoyer une candidature complète à l'adresse Recruitment@ecdc.europa.eu, en indiquant clairement la référence de l'avis de vacance et votre nom de famille en objet de votre courrier électronique.

Pour que votre candidature soit valable, vous devez compléter toutes les sections requises du formulaire de candidature, qui doit être transmis au format Word ou PDF, de préférence en anglais⁴. Toute candidature incomplète sera considérée comme non valable.

Le formulaire de candidature de l'ECDC est disponible sur notre site web, à l'adresse suivante:

<https://ecdc.europa.eu/en/about-us/work-us/recruitment-process>

La date limite de dépôt des candidatures est fixée à la date indiquée dans la version anglaise de l'avis de vacance. Des informations complémentaires sur l'état d'avancement de la présente procédure de sélection et des informations importantes relatives à la procédure de recrutement sont disponibles sur notre site web et accessibles via le lien fourni ci-dessus.

En raison du nombre important de candidatures reçues, seuls les candidats invités à des entretiens seront informés de leur sélection.

⁴ Le présent avis de vacance a été traduit dans toutes les langues officielles de l'UE à partir d'un original anglais. La langue de travail du Centre étant généralement l'anglais, l'ECDC préfère recevoir les candidatures en anglais.