

## Responsable du soutien aux utilisateurs de la plateforme de surveillance

Unité: «Surveillance et soutien à la riposte»

Référence: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

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

Le titulaire du poste rendra compte au chef de l'équipe des services relatifs aux données de surveillance.

Il sera notamment chargé des tâches suivantes:

- diriger, organiser et réaliser les activités de soutien aux utilisateurs pour la plateforme de surveillance et la base de données (TESSy), y compris les collectes de données;
- assurer la liaison avec les experts professionnels, les gestionnaires de données et le support informatique pour l'évaluation et le suivi des demandes et des incidents;
- veiller à ce qu'un soutien de qualité soit apporté aux utilisateurs (internes et externes) grâce à l'analyse des problèmes, à la classification des intervenants et à leur désignation en tant que personnes chargées de répondre à tous les messages entrants (gestion des tickets), ainsi qu'au suivi de ces derniers;
- répondre directement aux questions des utilisateurs: résoudre les problèmes identifiés dans les dossiers pour les utilisateurs, examiner les problèmes/questions de validation des données, fournir des informations générales sur les collectes de données et les réponses précédemment formulées en ce qui concerne les métadonnées, l'établissement de rapports et la collecte de données;
- interagir directement avec les utilisateurs, par téléphone, par courrier électronique ou en personne;
- mettre en place et tenir à jour les processus de travail avec les experts en maladies de l'ECDC, les membres du réseau et les instituts nationaux de surveillance dans les États membres;
- constituer une base de connaissances pour les réponses normalisées aux demandes;

- contribuer à la production de documents de référence (manuels à destination des utilisateurs, protocoles en matière de rapports de données, série de métadonnées, règles de validation, matériel de formation, etc.) et organiser cette production;
- élaborer et tenir à jour les procédures de normalisation des processus récurrents;
- organiser des formations concernant la plateforme de surveillance;
- agir en tant que personne de contact de l'unité pour retrouver des documents dans le cadre de demandes d'«accès aux documents»;
- enregistrer, suivre et clôturer les demandes d'accès à des données et des documents, examiner et mettre à jour les procédures y afférentes avec nos parties prenantes;
- produire des rapports réguliers sur les services d'assistance et les activités de traitement des demandes de données;
- soutenir la mise en place ou l'amélioration d'outils facilitant les activités de soutien aux utilisateurs et d'accès aux données, tels que les flux de travail électroniques ou les outils d'assistance;
- exécuter, sur demande, 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:

- avoir suivi un cycle complet d'études universitaires d'au moins trois ans, sanctionné par un diplôme, et disposer d'une expérience professionnelle pertinente d'au moins un an<sup>1</sup>;
- posséder une connaissance approfondie d'une des langues officielles de l'UE et une connaissance satisfaisante d'une autre de ces langues, dans la mesure nécessaire à l'exercice de ses fonctions<sup>2</sup>;
- être ressortissant d'un État membre de l'UE, ou de la Norvège, de l'Islande ou du Liechtenstein;
- jouir pleinement de ses droits civiques<sup>3</sup>;
- avoir rempli toutes les obligations requises par la loi concernant le 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 compétences requises pour ce poste, nous avons identifié des critères essentiels en matière d'expérience ou de connaissances professionnelles et de caractéristiques personnelles ou de compétences interpersonnelles.

---

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 dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle de l'UE ou dont la langue maternelle est l'anglais doivent justifier de leur niveau dans une deuxième langue en fournissant un certificat (B1 ou plus).

3 Avant sa nomination, le candidat retenu sera invité à fournir un extrait de casier judiciaire vierge provenant des fichiers de police.

## Expérience et connaissances professionnelles:

- expérience professionnelle d'au moins trois ans (après l'obtention du diplôme) acquise dans des fonctions en rapport avec la description du poste;
- expérience en matière de mise en place et de fourniture d'un soutien de qualité aux clients, de préférence attestée par une certification ITIL;
- expérience en matière de configuration, de maintenance et d'utilisation des outils de soutien aux clients;
- expérience en matière d'activités de gestion de données;
- expérience en matière d'organisation et de suivi des processus de travail et de rédaction de procédures opérationnelles/d'instructions de travail;
- expérience en matière d'organisation de formations à l'intention des utilisateurs;
- excellente maîtrise de l'anglais, tant à l'écrit qu'à l'oral.

## Caractéristiques personnelles/compétences interpersonnelles:

- grand sens du service;
- capacité à résoudre les problèmes, tout en étant minutieux et bien organisé;
- excellentes compétences de communication, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- solides compétences interpersonnelles et aptitude à travailler efficacement dans une équipe pluridisciplinaire;
- aptitude à travailler sous pression et à assumer des responsabilités

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

## Nomination et conditions d'emploi

Le titulaire du poste sera nommé à partir d'une liste restreinte proposée au directeur par le comité de sélection. Le présent avis de vacance sert de base de l'élaboration de la proposition du comité de sélection. Les candidats peuvent être invités à passer des épreuves écrites. Ils doivent noter que la proposition peut être rendue publique et que l'inscription sur la liste restreinte n'est pas une garantie de recrutement. La liste restreinte de 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 des Communautés européennes, pour une période de cinq ans. Le contrat est renouvelable. Le candidat sera recruté dans le groupe de fonctions IV.

Les candidats doivent noter qu'ils sont tenus d'achever avec succès une période de stage, 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 des Communautés européennes, disponible à l'adresse suivante:

[http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff\\_Regulations\\_2014.pdf](http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf)

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 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 prolongée.

## Procédure de candidature

**Si vous souhaitez postuler, veuillez envoyer une candidature complète à l'adresse [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto: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 anglais<sup>4</sup>. 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 fixée pour le dépôt des candidatures, ainsi que des informations complémentaires sur l'état d'avancement de cette 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 volume important de candidatures reçues, seuls les candidats invités à des entretiens seront informés de leur sélection.

---

<sup>4</sup> Le présent avis de vacance a été traduit dans toutes les langues officielles de l'UE à partir de l'original anglais. La langue de ses activités quotidiennes étant généralement l'anglais, l'ECDC préfère recevoir les candidatures en anglais.