C/2025/2287

15.4.2025

AVIS DE RECRUTEMENT PE/332/2025/S

DIRECTEUR/DIRECTRICE

(groupe de fonctions AD, grade 14)

Direction générale des technologies de l'information et de la cybersécurité — Direction de la clientèle et du lieu de travail numérique

(C/2025/2287)

1. Poste vacant

La présidente du Parlement européen a décidé d'ouvrir la procédure de pourvoi d'un poste de **directeur/directrice** (AD, grade 14) au sein de la direction générale des technologies de l'information et de la cybersécurité, direction de la clientèle et du lieu de travail numérique sur la base de l'article 29, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires de l'Union européenne ([1]) (ci-après «le statut»).

Cette procédure de sélection, qui vise à élargir les possibilités de choix de l'autorité investie du pouvoir de nomination, se déroulera en parallèle avec les procédures interne et interinstitutionnelle de pourvoi de postes.

La rémunération et les conditions d'emploi sont prévues par le statut. Le recrutement se fera au grade AD 14 ([2]). Au traitement de base, qui est soumis à l'impôt au profit de l'Union et exempté de l'impôt national, peuvent s'ajouter certaines indemnités, dans les conditions prévues par le statut.

L'attention des candidat(e)s est attirée sur l'obligation imposée par le statut à tout nouveau membre du personnel d'accomplir avec succès une période probatoire de neuf mois et sur le fait que cet emploi est soumis au règlement relatif à la politique de mobilité adopté par le Bureau du Parlement européen, le 15 janvier 2018.

Cet emploi exige de la disponibilité et de nombreux contacts internes et externes, notamment avec les députés au Parlement européen. Le directeur/la directrice sera appelé(e) à effectuer de fréquentes missions dans les différents lieux de travail du Parlement européen.

2. Lieu d'affectation

Luxembourg. Cet emploi est susceptible d'être réaffecté dans l'un des autres lieux de travail du Parlement européen.

3. Égalité des chances

Le Parlement européen applique une politique d'égalité des chances et accorde le plus grand intérêt à toutes les candidatures sans discrimination, qu'elle soit fondée sur le genre, l'ethnie, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil ou la situation familiale.

4. Description des fonctions

Fonctionnaire de haut niveau, le directeur/la directrice sera chargé(e), dans le cadre des orientations et des décisions fixées par l'autorité parlementaire et le directeur général, des tâches suivantes ([3]):

— assurer le bon fonctionnement d'une grande entité du secrétariat général comprenant plusieurs unités couvrant les domaines de compétence de la direction, en conformité avec les politiques de l'institution,

— encadrer, animer, motiver et coordonner des équipes d'agents — optimiser l'utilisation des ressources de l'entité en assurant la qualité du service (organisation, gestion des ressources humaines et budgétaires, innovation, etc.) dans ses domaines d'activité,

([1]) Voir le règlement (CEE, Euratom, CECA) n° 259/68 du Conseil (JO L 56 du 4.3.1968, p. 1) modifié par le règlement (CE, Euratom) n° 723/2004 (JO L 124 du 27.4.2004, p. 1) et en dernier lieu par le règlement (UE, Euratom) n° 1023/2013 du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2013 modifiant le statut des fonctionnaires de l'Union européenne et le régime applicable aux autres agents de l'Union européenne (JO L 287 du 29.10.2013, p. 15).

([2]) Le fonctionnaire est classé au recrutement conformément aux dispositions de l'article 32 du statut.

([3]) Pour les missions principales voir l'annexe.

— planifier les activités de la direction (définition des objectifs et des stratégies) — prendre les décisions nécessaires pour atteindre les objectifs fixés — évaluer les prestations des services en vue de garantir leur qualité,

— conseiller le directeur général, le secrétaire général et les députés au Parlement européen dans ses domaines d'activité,

— coopérer avec les différentes directions du secrétariat général, représenter l'institution et négocier des contrats ou des accords dans ses domaines d'activité,

— gérer et mener à terme des projets spécifiques pouvant impliquer des responsabilités financières,

— exercer la fonction d'ordonnateur subdélégué.

5. Conditions d'admission

Cette procédure de sélection est ouverte aux candidat(e)s qui, à la date limite fixée pour le dépôt de candidatures, remplissent les conditions suivantes:

a) Conditions générales

Conformément à l'article 28 du statut, il faut notamment:

— être ressortissant(e) d'un des États membres de l'Union européenne ([4]),

— jouir de ses droits civiques,

— être en situation régulière au regard des lois de recrutement applicables en matière militaire,

— offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions envisagées.

b) Conditions spécifiques

i) Titres, diplômes requis

— études d'un niveau d'enseignement correspondant à un cycle complet d'études universitaires sanctionné par un diplôme reconnu officiellement dans un des États membres de l'Union, lorsque la durée normale desdites études est de quatre années ou plus,

ou

— études d'un niveau d'enseignement correspondant à un cycle complet d'études universitaires sanctionné par un diplôme reconnu officiellement dans un des États membres de l'Union et une expérience professionnelle appropriée d'une année au moins ([5]) lorsque la durée normale desdites études est de trois années au moins.

Les diplômes, qu'ils aient été délivrés dans un État membre de l'Union ou dans un autre pays, doivent être reconnus par un organe officiel d'un État membre de l'Union, comme le ministère de l'éducation d'un État membre.

Les candidat(e)s titulaires de diplômes délivrés par un État non membre ([6]) de l'Union doivent joindre à leur candidature une équivalence européenne de leurs diplômes. Pour plus d'informations sur la reconnaissance des qualifications acquises dans un pays tiers au sein des réseaux ENIC-NARIC, veuillez consulter le site https://www.enic-naric.net/.

([4]) Les États membres de l'Union européenne sont: la Belgique, la Bulgarie, la Tchéquie, le Danemark, l'Allemagne, l'Estonie, l'Irlande, la Grèce, l'Espagne, la France, la Croatie, l'Italie, Chypre, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Hongrie, Malte, les Pays-Bas, l'Autriche, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovénie, la Slovaquie, la Finlande, la Suède.

([5]) Cette année d'expérience ne sera pas prise en compte pour l'évaluation de l'expérience professionnelle requise à l'alinéa suivant.

([6]) Les qualifications/diplômes britanniques obtenus jusqu'au 31/12/2020 sont acceptés sans autre reconnaissance. Pour les diplômes obtenus après cette date, une reconnaissance NARIC est requise. En pratique, cela signifie que les diplômes britanniques délivrés à partir du 1er janvier 2021 doivent être accompagnés d'une équivalence délivrée par une autorité compétente d'un État actuellement membre de l'UE.

ii) Expérience professionnelle requise

Expérience professionnelle acquise après l'obtention des qualifications mentionnées ci-dessus:

— **douze ans**, exercés au moins en partie dans les domaines de compétence de la direction et incluant:

— un minimum de **six ans** dans un environnement européen et/ou international, et

— un minimum de **six ans** dans des fonctions d'encadrement dans un grand département.

iii) Connaissances linguistiques

Une connaissance approfondie (niveau minimum C1) d'une des langues officielles de l'Union européenne ([7]), ainsi qu'une connaissance satisfaisante (niveau minimum B2) d'au moins une autre de ces langues est exigée.

Ces connaissances sont définies dans le Cadre européen commun de référence pour les langues. Vous pouvez les consulter sur le site: https://europa.eu/europass/common-european-framework-reference-language-skills.

Le comité consultatif prendra en compte la connaissance d'autres langues officielles de l'Union européenne.

6. Épreuves

En vue d'aider dans son choix l'autorité investie du pouvoir de nomination, le comité consultatif pour la nomination des hauts fonctionnaires établira la liste des candidat(e)s et recommandera au Bureau du Parlement européen les personnes à inviter à un entretien. Le Bureau arrêtera la liste de ces personnes, le comité procédera aux entretiens et soumettra son rapport final au Bureau pour décision. Dans ce cadre, le Bureau pourra procéder à l'audition des candidat(e)s.

Les entretiens se baseront sur la description de la nature des fonctions, telles que décrites au point 4 du présent avis, ainsi que sur les aptitudes suivantes:

— sens de la stratégie,

— capacité d'encadrement,

— capacité d'anticipation,

— capacité de réaction,

— rigueur,

— capacité de communication.

7. Dépôt des candidatures

La date limite pour le dépôt des candidatures est fixée au

vendredi 2 mai 2025, à 12 heures (midi), heure de Bruxelles.

Les candidat(e)s sont prié(e)s d'envoyer, par courrier électronique exclusivement, en format PDF et dans une des langues officielles de l'Union européenne ([8]), une lettre de motivation (à l'attention de Monsieur le Secrétaire général du Parlement européen, avis de recrutement numéro PE/332/2025/S) et un curriculum vitæ en format Europass ([9]), en indiquant la référence de l'avis (PE/332/2025/S) dans l'objet du message, à l'adresse suivante:

PERS-EPSeniorManagement@ep.europa.eu

les date et heure d'envoi du courrier électronique faisant foi.

([7]) Les langues officielles de l'Union européenne sont: l'allemand, l'anglais, le bulgare, le croate, le danois, l'espagnol, l'estonien, le finnois, le français, le grec, le hongrois, l'irlandais, l'italien, le letton, le lituanien, le maltais, le néerlandais, le polonais, le portugais, le roumain, le slovaque, le slovène, le suédois et le tchèque.

([8]) Les langues officielles de l'Union européenne sont: l'allemand, l'anglais, le bulgare, le croate, le danois, l'espagnol, l'estonien, le finnois, le français, le grec, le hongrois, l'irlandais, l'italien, le letton, le lituanien, le maltais, le néerlandais, le polonais, le portugais, le roumain, le slovaque, le slovène, le suédois et le tchèque.

([9]) https://europa.eu/europass/.

Les candidat(e)s doivent s'assurer que les documents scannés sont lisibles.

L'attention des candidat(e)s invité(e)s à l'entretien est attirée sur le fait qu'ils doivent produire, pour la date de l'entretien, les documents justificatifs se rapportant à leurs études ainsi qu'à leur expérience professionnelle et aux fonctions actuellement exercées uniquement sous forme de copies ou de photocopies [10]**. Aucun de ces documents ne sera restitué aux candidat(e)s.**

Les données à caractère personnel que les candidat(e)s communiquent dans le cadre de cette procédure de sélection seront traitées conformément au règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil [11], notamment en ce qui concerne leur confidentialité et leur sécurité.

([10]) Ceci ne s'applique pas aux candidat(e)s qui, à la date limite de dépôt des candidatures, sont au service du Parlement européen. Il incombe aux candidat(e)s de s'assurer que nous disposons du dossier complet correspondant à leur candidature [dans le cas où des documents pertinents manqueraient dans le portail HRM (Streamline)].

([11]) 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 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

ANNEXE

DIRECTION GÉNÉRALE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA CYBERSÉCURITÉ

DIRECTION DE LA CLIENTÈLE ET DU LIEU DE TRAVAIL NUMÉRIQUE

MISSIONS PRINCIPALES

— Assurer la supervision, la coordination et l'animation des unités et des services de la direction et veiller à un échange efficace d'informations entre les différentes entités de la direction générale.

— Assurer la satisfaction des clients et une expérience utilisateur optimale dans la fourniture des produits et services informatiques.

— Gérer les services d'assistance informatique destinés aux clients sur les trois lieux de travail (ServiceDesks et services de proximité).

— Assurer la liaison avec les clients institutionnels afin de garantir l'excellence dans la prestation des services.

— Superviser l'acquisition et la fourniture d'équipements informatiques, tout en gérant les stocks en flux tendu pour les équipements individuels et les systèmes de visioconférence.

— Concevoir les services liés à l'environnement de travail numérique, ainsi que les configurations standard des équipements et outils informatiques.

— Représenter la direction dans divers comités internes et représenter le Parlement européen au sein des forums interinstitutionnels.

— Exercer les fonctions d'ordonnateur subdélégué.

UNITÉ EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE DES DÉPUTÉS

+ SERVICE D'ASSISTANCE POUR LE LIEU DE TRAVAIL NUMÉRIQUE

+ SERVICE D'ASSISTANCE PERSONNALISÉ ET DES BESOINS ÉMERGENTS

— Fournir une assistance de premier niveau aux députés et à leurs cabinets, en traitant les demandes d'utilisateurs et les problèmes courants, tout en faisant remonter les cas complexes vers les niveaux supérieurs pour une résolution appropriée.

— Gérer les services de proximité, en fournissant une assistance sur site dans les bureaux des députés à Bruxelles et Strasbourg pour répondre aux demandes et résoudre les incidents liés aux équipements de travail (visioconférence, téléphonie et télévision sur IP, etc.).

— Fournir une assistance pour les équipements mobiles utilisés par les députés et leurs cabinets, y compris dans le cadre de l'utilisation de dispositifs personnels «Bring Your Own Device» (BYOD).

— Gérer le studio d'auto-enregistrement et organiser le prêt à court terme d'équipements audiovisuels pour les députés, et offrir une assistance technique pour les médias sociaux et les outils audiovisuels.

— Assurer une communication rapide et adaptée sur les questions informatiques auprès des députés et de leurs cabinets.

— Concevoir et dispenser des programmes de formation sur mesure, multilingues et adaptés aux besoins évolutifs des députés et de leurs cabinets, en tenant compte des spécificités des assistants parlementaires accrédités, assistants locaux et stagiaires des députés.

— Gérer les casiers des députés et assurer la distribution des cartes de vote.

— Livrer les équipements informatiques aux députés et à leurs cabinets.

UNITÉ APPUI AUX UTILISATEURS

+ SERVICEDESK ET SERVICE DE PROXIMITÉ

— Fournir une assistance de premier niveau au personnel, en traitant les demandes d'utilisateurs et les problèmes courants, tout en faisant remonter les cas complexes vers les niveaux supérieurs pour une résolution appropriée.

— Gérer les services de proximité et fournir une assistance sur site dans les bureaux du personnel sur les trois lieux de travail pour répondre aux demandes liés aux équipements de travail (visioconférence, téléphonie, etc.).

— Assurer l'assistance pour les équipements mobiles utilisés par le personnel, y compris dans le cadre de l'utilisation de dispositifs personnels «Bring Your Own Device» (BYOD).

— Assurer une communication rapide et adaptée sur les questions informatiques auprès du personnel.

— Gérer le standard téléphonique, le service de centre d'appel du Parlement européen qui permet aux citoyens d'entrer en contact direct avec l'institution.

— Livrer les équipements informatiques au personnel.

UNITÉ RELATIONS CLIENTS ET EXCELLENCE DES PRESTATIONS DE SERVICE

+ PÔLE EXCELLENCE DU SERVICE

+ SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE

— Gérer la relation avec les clients institutionnels (directions générales du Parlement, groupes politiques, CEPD, médiateur, etc.) en centralisant et en assurant le suivi de leurs demandes, tout en les accompagnant dans leurs interactions avec les équipes de la direction générale, notamment par la mise en place d'enquêtes de satisfaction.

— Négocier et suivre les protocoles d'accord ainsi que les accords de niveau de service avec les clients institutionnels, en conformité avec les indicateurs clés de performance (KPI).

— Garantir l'excellence des services fournis en jouant un rôle d'intermédiaire entre les équipes internes de la direction générale et les clients institutionnels, tout en veillant à ce que les produits et services demandés soient livrés de manière efficace et dans les délais impartis.

— Accompagner la livraison des produits et services ainsi que leur adoption par les clients institutionnels, en garantissant un déploiement fluide et sans encombre.

— Superviser la gestion des changements et des mises en production, en collaboration avec les autres directions concernées, et surveiller les modifications apportées aux systèmes informatiques, afin de réduire au minimum les risques.

— En cas d'incidents ou de problèmes rencontrés par les clients institutionnels, superviser leur résolution pour réduire au minimum les perturbations, fournir des informations en temps utile et garantir une expérience client de haute qualité.

— Gérer et mettre à jour le catalogue de services, en veillant à ce que les services respectent les principes de gestion des services informatiques.

— Assurer une communication rapide et adaptée sur les questions informatiques auprès des clients institutionnels.

— Gérer le réseau des correspondants informatiques au sein du Parlement.

UNITÉ EXPÉRIENCE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE

— Fournir une assistance de deuxième niveau en apportant une assistance spécialisée et en résolvant les problèmes remontés par l'assistance de premier niveau, notamment en diagnostiquant les pannes liées aux logiciels, au matériel ou aux réseaux.

— Gérer l'environnement de travail numérique sur les appareils de l'institution, y compris les outils de communication et de collaboration.

— Gérer les postes de travail standard du Parlement, garantir une expérience informatique homogène et réduire la complexité des configurations.

— Maintenir la configuration logicielle standard sur les équipements de l'institution, en assurant la disponibilité d'un ensemble homogène d'applications pour faciliter la collaboration entre les équipes et réduire les coûts opérationnels.

— Garantir la protection des données sur les appareils mobiles, optimiser leurs fonctionnalités, améliorer la qualité et la sécurité des appareils tout en réduisant les coûts et les temps d'arrêt.

— Fournir une assistance applicative pour les logiciels internes développés pour répondre aux besoins spécifiques du Parlement européen, ainsi que pour toutes les applications bureautiques standard.

— Gérer les opérations de télécommunications du Parlement européen, couvrant les domaines de la visioconférence, de la téléphonie fixe et mobile, ainsi que de la télévision sur IP.

UNITÉ LOGISTIQUE INFORMATIQUE

+ SERVICE IMPRESSION UNIFIÉE

+ SERVICE LOGISTIQUE JUSTE À TEMPS

— Gérer les activités budgétaires, les acquisitions et la logistique liées aux équipements informatiques et aux systèmes de visioconférence, en supervisant l'ensemble du cycle de vie des produits, depuis la commande, la réception et l'installation jusqu'au déclassement.

— Définir les critères et les normes appropriés pour l'achat d'équipements informatiques.

— Commander des équipements informatiques (standard et non standard) et suivre l'évolution des commandes en cours.

— Gérer les stocks d'équipements informatiques et de systèmes de visioconférence en garantissant leur disponibilité en flux tendu.

— Configurer les équipements informatiques nouvellement acquis.

— Gérer les copieurs multifonctions assurant des fonctions d'impression, de copie et de numérisation, et optimiser l'utilisation des ressources d'impression.

— Faciliter l'accès à l'impression dans un environnement de travail mobile.

— Veiller à l'intégration de pratiques durables et à l'optimisation des budgets dans la logistique informatique.