



Conseil de l'Union européenne

Secrétariat général

Direction générale Administration

Direction Ressources humaines et administration du personnel

La directrice

Aux Ambassadeurs

Représentants permanents des
États membres auprès de
l'Union européenne

(par courrier électronique)

Bruxelles, le **17 juillet 2020**

Objet: Détachement auprès du secrétariat général du Conseil d'un(e) expert(e) national(e) spécialisé(e) dans les services numériques à l'intention des délégué(e)s SMART.1.A.001

Réf.: END/5/2020 (316273)

Madame l'Ambassadrice, Monsieur l'Ambassadeur,

Le secrétariat général du Conseil apporte son soutien au Conseil et à la présidence tournante de celui-ci, ainsi qu'au Conseil européen et à son président, en étroite coopération avec les autres institutions de l'UE et les agences de l'UE concernées, en fournissant des solutions numériques à l'appui de son activité principale.

La direction générale Services numériques (SMART) est chargée de la fourniture, de la maintenance et de l'amélioration des services numériques pour l'ensemble des parties prenantes du SGC: personnel, délégué(e)s, présidence et autres institutions. Elle a récemment mis en place une équipe de gestion de la relation clientèle (CRM) au sein de la direction Solutions numériques, qui a pour mission:

- d'établir et d'entretenir des relations d'affaires efficaces entre SMART et ses clients;
- de recenser et d'articuler les besoins en termes de service à la clientèle et de faire en sorte que SMART continue à percevoir et à comprendre chacun de ses clients et ses besoins opérationnels spécifiques au fil de leur évolution;
- de sensibiliser davantage les clients au rôle et à la capacité de SMART et de les aider à mieux comprendre l'utilité des services rendus par SMART;

- de contribuer à la planification stratégique de SMART en apportant une dimension opérationnelle aux services informatiques et en proposant, au besoin, des améliorations dans toute la gamme des activités de SMART: services, projets et applications;
- de mettre au point une structure de communication claire et de gérer les interactions entre toutes les sections de SMART et les clients;
- d'évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs et utilisatrices et de mettre à profit les informations et les données transmises par les clients pour façonner et adapter les programmes de travail de SMART;
- de représenter, le cas échéant, SMART au sein des comités et des instances.

Le secrétariat général du Conseil recrute un(e) expert(e) national(e) détaché(e) (END) pour compléter l'équipe CRM. L'END aura pour mission de développer et d'entretenir les relations avec les délégué(e)s et la présidence tournante de l'UE.

La durée du détachement est de deux ans et peut faire l'objet d'une prorogation pour une durée totale n'excédant pas quatre ans. En application de l'article 5 de la décision (UE) 2015/1027 du Conseil, ce détachement pourrait, dans des cas exceptionnels, être prorogé pour une durée supplémentaire de deux ans.

La description du poste, qui détaille les qualifications et l'expérience requises, figure en annexe. L'expert(e) devrait de préférence prendre ses fonctions au secrétariat général du Conseil au plus tard le 1^{er} novembre 2020.

Les conditions du détachement, y compris les indemnités versées par le Conseil, sont fixées dans la décision du Conseil du 23 juin 2015 relative au régime applicable aux experts nationaux détachés auprès du secrétariat général du Conseil (décision (UE) 2015/1027, JO L 163 du 30.6.2015, abrogeant la décision 2007/829/CE). Conformément à l'article 2 de cette décision, les experts nationaux détachés et expertes nationales détachées doivent avoir la nationalité d'un État membre de l'UE.

Les États membres sont invités à proposer des candidat(e)s qualifié(e)s pour ce poste.

Je vous saurais gré d'indiquer, dans les actes de candidature, le nom du ou des points de contact nationaux responsables pour chaque candidature. Les candidatures doivent être accompagnées d'un CV détaillant la formation supérieure et toutes les fonctions exercées jusqu'à présent, ainsi que d'une lettre de motivation.

Les réponses à la présente lettre doivent être transmises par courrier électronique, **au plus tard le 11 septembre 2020 à 14 heures**, à l'adresse suivante: SNE.RECRUITMENT@consilium.europa.eu.

Le service compétent et la direction Ressources humaines examineront conjointement les candidatures reçues, décideront quelles personnes retenir dans une première sélection et mèneront les entretiens.

L'autorité investie du pouvoir de nomination prendra une décision de nomination sur la base du résultat de la procédure de sélection. Le secrétariat général du Conseil peut également décider d'utiliser la liste d'aptitude pour pourvoir, à l'avenir, d'éventuels postes vacants correspondant au même profil.

Si nécessaire, de plus amples informations peuvent être obtenues auprès du secrétariat général du Conseil en s'adressant à M^{me} Nicola Murphy (nicola.murphy@consilium.europa.eu, tél. 32 2 281 4218).

Je vous prie d'agréer l'expression de ma haute considération.



Nathalie PENSAERT

Annexes:

Annexe 1 - Description du poste

ANNEXE 1

Expert(e) national(e) détaché(e) (END) auprès du secrétariat général du Conseil de l'Union européenne

Direction Solutions numériques de la DG SMART - Unité Services aux clients

Coordinateur (m/f) de la relation clientèle

SMART.1.A.001

Réf.: END/5/2020

(1 poste, 316273)

Description du poste

A. Principales tâches et responsabilités

Travaillant au secrétariat général du Conseil à Bruxelles, sous l'autorité du chef de l'unité Services aux clients au sein de la direction Solutions numériques (SMART), l'END viendra compléter l'équipe de gestion de la relation clientèle (CRM), qui est chargée d'assurer des relations optimales entre SMART et ses clients, à savoir le secrétariat, les délégations des États membres et la présidence.

L'expert(e) sera appelé(e) à:

a) Préparer un catalogue des services numériques existants à l'intention des délégué(e)s et de la présidence

L'END rassemblera, dans un catalogue des services à l'intention des délégué(e)s, les informations relatives à l'ensemble des services et outils numériques existants, c'est-à-dire le Portail des délégués, le site Extranet-R, le PPI, l'application Conférences, la bibliothèque numérique, etc.

b) Dialoguer directement avec les représentations permanentes

Comprendre comment les outils numériques existants s'intègrent dans le travail quotidien des délégué(e)s est essentiel au développement des relations avec les clients. L'END collaborera avec des interlocuteurs et interlocutrices-clés au sein des représentations permanentes et des capitales pour discuter du catalogue des services et des nouvelles initiatives.

c) Aider à trouver de nouvelles innovations pour assister les délégué(e)s et le personnel

L'END étudiera le marché et identifiera les logiciels qui pourraient être facilement mis en place pour assister les délégué(e)s et le personnel du SGC dans le cadre de la transformation numérique

f) Collaborer avec les délégations et les équipes de la présidence pour mettre en œuvre le programme de gestion des informations et des connaissances (IKM)

En plus de trouver des outils commerciaux à court terme pour assister les délégué(e)s et la présidence, l'END sera associé(e) à l'expérimentation de nouvelles évolutions avec les fonctionnaires de la présidence, dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle plateforme unifiée de la présidence en 2022.

g) Organiser des séminaires/ateliers/formations sur les outils en cours de développement

L'END sera chargé(e) de la participation des utilisateurs auprès des utilisateurs finaux, tant internes qu'externes, en vue d'améliorer la prestation de services, le soutien et l'expérience client lors de l'utilisation d'outils numériques fournis par le SGC.

B. Qualifications et expérience requises

- Avoir un niveau d'enseignement correspondant à un cycle complet d'études universitaires de trois années au moins, sanctionné par un diplôme, ou posséder une formation professionnelle équivalente sanctionnée par un diplôme ou un certificat délivré par un institut d'études supérieures dans un domaine pertinent
- Posséder une expérience professionnelle de cinq années au moins dans une administration publique ayant comporté une dimension importante de gestion de projets et de service à la clientèle
- Disposer d'une expérience/connaissance du fonctionnement de l'UE. Une expérience de travail dans le cadre d'une équipe de la présidence de l'UE serait un atout pour le ou la candidat(e)
- Avoir déjà assisté à des réunions de l'UE en qualité de délégué(e) et connaître les outils informatiques mis actuellement à la disposition des délégué(e)s

C. Dispositions et aptitudes requises

- Excellentes aptitudes en matière de communication (orale et écrite)
- Bonnes aptitudes à la gestion de projets et à l'organisation
- Esprit d'initiative et sens des priorités
- Bonne capacité d'analyse et de résolution des problèmes
- Bonne connaissance pratique des outils informatiques et bureautiques modernes
- Excellentes aptitudes à la communication interpersonnelle et expérience du contact avec différentes parties prenantes
- Capacité à travailler de manière harmonieuse et productive avec des personnes de nationalités, cultures et antécédents personnels variés
- Connaissance approfondie d'une langue de l'Union et connaissance satisfaisante d'une deuxième langue pour l'exercice des fonctions en question; en pratique, dans l'intérêt du service, il faut avoir une connaissance approfondie de l'anglais tant à l'écrit qu'à l'oral et la connaissance du français constitue un atout.

D. Conditions générales

- Avoir la nationalité de l'un des États membres de l'Union européenne et jouir de tous ses droits civiques
- Avoir satisfait à toutes les obligations légales en matière de service militaire

Le secrétariat général du Conseil applique une politique d'égalité des chances.

Pour plus de renseignements concernant la procédure de sélection, veuillez contacter M^{me} Nicola Murphy (nicola.murphy@consilium.europa.eu, tél. 32 2 281 4218).