



## **FAITES LA DIFFÉRENCE - REJOIGNEZ LA COMMISSION EUROPÉENNE**

Voulez-vous contribuer à façonner l'avenir de l'Union européenne ? Rendre la planète plus verte, promouvoir une société plus juste ou soutenir les entreprises et l'innovation dans l'ensemble de l'UE ? Alors venez travailler à la Commission européenne, où vous aurez l'opportunité de faire la différence !

Le personnel de la Commission vient d'horizons très divers et s'emploie à faire de l'Europe - et du monde entier - un endroit où il fait bon vivre. Les membres du personnel viennent des 27 États membres de l'Union européenne. Les différentes nationalités, origines, langues et cultures font de la Commission un lieu de travail dynamique et inclusif.

### **NOUS OFFRONS DES EMPLOIS DE QUALITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL ATTRACTIVES :**

- Des emplois intéressants et stimulants, offrant de nombreuses possibilités de formation et d'acquisition de nouvelles aptitudes et compétences tout au long de votre carrière ;
- Des opportunités de travailler dans plusieurs domaines d'activités durant votre carrière ;
- Des conditions de travail flexibles, y compris la possibilité de télétravail - nous nous soucions de votre équilibre entre vie professionnelle et vie privée ;
- Un package financier compétitif, comprenant des régimes attractifs en matière de retraite et de couverture en cas de maladie et d'accident ;
- Un lieu de travail multilingue et multiculturel où l'évolution personnelle et professionnelle est fortement encouragée ;
- Des écoles multilingues pour vos enfants.

### **Nous recrutons dans un large éventail de domaines et promouvons activement la diversité et l'inclusion :**

Nous ne recrutons pas seulement des politologues et des juristes, nous recherchons également tous types de profils, y compris des scientifiques, des linguistes, des experts en informatique, des analystes de données et des économistes, ainsi que des chauffeurs et des ingénieurs.

Nous sommes attachés à l'égalité des chances et à la promotion d'un environnement de travail riche, diversifié et inclusif. Nous souhaitons que notre personnel soit représentatif de la société



européenne et incitons tous les candidats qualifiés à présenter leur candidature. Nous cherchons activement à créer un lieu de travail où chaque membre du personnel se sent apprécié et respecté, peut donner le meilleur de lui-même et développer pleinement son potentiel.

Afin de promouvoir la diversité et d'établir une réserve de candidats géographiquement équilibrée, nous encourageons vivement les candidats des États membres qui sont actuellement sous-représentés au sein du personnel de la Commission européenne à postuler. Ces États membres sont actuellement l'Autriche, Chypre, la Tchéquie, le Danemark, les Pays-Bas, l'Estonie, la Finlande, l'Allemagne, l'Irlande, le Luxembourg, Malte, la Pologne, le Portugal, la Slovaquie et la Suède<sup>1</sup>. Le recrutement restera toutefois strictement fondé sur les mérites de tous les candidats et aucun poste ne sera réservé aux ressortissants d'un État membre donné.

Pour de plus amples informations [ec.europa.eu/work-with-us](https://ec.europa.eu/work-with-us)

## **PERSONNEL RECRUTÉ SOUS CONTRAT**

Outre les fonctionnaires permanents, la Commission européenne propose des postes non permanents. Il existe deux catégories de personnel non permanent :

- Les [agents temporaires](#) sont recrutés pour pourvoir des postes vacants pendant un laps de temps déterminé ou pour exécuter des tâches hautement spécialisées.
- Les [agents contractuels](#) peuvent fournir une capacité supplémentaire dans des domaines spécialisés où le nombre de fonctionnaires disponibles est insuffisant ou pour effectuer un certain nombre de tâches administratives ou manuelles. Ils sont généralement recrutés sous contrat à durée déterminée (maximum 6 ans dans les institutions de l'UE), mais, dans certains cas, ils peuvent se voir proposer des contrats à durée indéterminée (dans les offices, les agences, les délégations ou les représentations).

Pour plus d'informations sur les différentes [catégories de personnel](#).

---

<sup>1</sup> Veuillez noter que la liste des États membres sous-représentés pourrait faire l'objet de modifications futures en fonction de l'évolution potentielle de nos statistiques au fil du temps.



# Agent technique - Dispatcher

## à l'Office "Infrastructures et Logistique"

### de la Commission européenne à Luxembourg

**Titre du poste :** Agent technique - Dispatcher

**Domaine :** Travail technique et de laboratoire

**Où :** Unité OIL.02 - « Communication – IT – Service courrier – Santé et Sécurité au Travail », Luxembourg

**Groupe de fonctions :** GF II

**Type de contrat :** 3bis

**Date ultime pour manifester votre intérêt jusqu'au :** 7.07.2025 - 12h00 (midi, heure de Bruxelles)

#### **NOUS SOMMES**

---

L'Office Infrastructures et Logistique Luxembourg (L'OIL) est un office administratif qui compte près de 430 personnes au sein de son effectif.

Notre mission principale est d'offrir, pour l'ensemble du personnel de la Commission à Luxembourg, un espace de travail adapté en matière de confort et de sécurité et d'assurer la mise en place d'infrastructures sociales et logistiques.

Nos services, toujours réalisés dans le respect d'une démarche qualité, sont également délivrés auprès d'autres institutions et organes européens présents sur le site de Luxembourg.

L'unité OIL.02 est composée de 46 personnes et est répartie en 2 secteurs. Elle est chargée de la gestion du service Courrier, de la gestion documentaire de l'Office, de l'Informatique, des actions de Communication de l'OIL, ainsi que de la mise en œuvre de la politique de Santé et Sécurité au Travail sur le site de Luxembourg.

#### **NOUS PROPOSONS**

---

L'OIL.02 recherche deux collaborateurs(trices) motivés(es), dynamiques et rigoureux(ses) pour intégrer l'équipe du Dispatching Central et fournir une assistance au personnel de la Commission, 24h/24, 365 jours par an.

Entre autres, ils/elles devront :

- traiter et gérer les appels d'urgence ainsi que les appels relatifs aux pannes techniques et/ou aux plaintes liées aux bâtiments et aux installations gérés par l'OIL, en français et en anglais ;
- être le point de contact unique des services de la Commission en cas de problèmes



techniques ou lors de situations d'urgence ;

- être l'interface exclusive des services d'urgence et de secours de la ville de Luxembourg (police, pompiers, ambulances, etc), 24h/24 – 7j/7 ;
- surveiller, à distance (via gestion technique centralisée), les installations techniques des bâtiments ainsi que les systèmes de protection incendie ;
- garantir la sécurité du personnel situé dans les bâtiments de la Commission, en collaboration avec le service santé et sécurité au travail de l'OIL ;
- créer des demandes d'intervention, via un outil informatique de ticketing, les traiter et les dispatcher vers les équipiers/secouristes (en cas d'urgence incendie ou médicale) ou les services et/ou les firmes prestataires concernés, et en assurer le suivi.

Cette fonction nécessite de travailler en étroite collaboration avec le chef de section concerné, les membres de l'équipe du pôle « prévention incendie et service desk », les services de l'OIL ainsi que les sociétés prestataires de services exerçant pour la Commission.

Vous intégrez une équipe motivée et engagée, caractérisée par une bonne ambiance de travail.

Le travail au Dispatching Central est organisé par tours (matin/après-midi/nuit/weekends/jours fériés) suivant un planning spécifique. Une allocation compensatoire ("indemnité financière de service par tours") est prévue pour les personnes travaillant sous ce régime particulier.

## **NOUS RECHERCHONS**

---

L'OIL.02 recherche deux agents techniques discrets(êtes), autonomes et proactifs(ves), pour assurer le rôle de dispatcher au sein de l'équipe « prévention incendie et service desk », du secteur OIL.02.001.

Le/la candidat(e) idéal(e) dispose :

- de préférence, d'une expérience dans un domaine technique de bâtiment (électricité, génie civil et/ou du second œuvre, etc.) ;
- de bonnes compétences en matière de communication (grand sens du service orienté vers la clientèle) pour répondre aux besoins du personnel ;
- d'une grande réactivité face aux exigences des unités/DGs ;
- d'une certaine faculté à gérer des clients difficiles ;
- d'une bonne gestion de son stress en toute circonstance et notamment face à des situations d'urgence ;
- du sens de la rigueur et également des responsabilités afin d'offrir un service à la clientèle fiable, rapide et de qualité ;
- de la capacité à prendre des décisions raisonnées de manière autonome et à réagir en temps réel ;
- d'un grand sens de l'organisation et de l'aptitude à prioriser le traitement des événements/incidents en fonction de l'urgence ;
- d'une bonne maîtrise des outils et logiciels bureautiques standards suivants : Outlook, Word, Excel, Powerpoint, Teams ; la connaissance d'un ou plusieurs outils informatiques spécifiques liés à la fonction d'un dispatcher (outils de ticketing, de télésurveillance) constituerait un atout ;
- d'excellentes qualités relationnelles pour communiquer et travailler en équipe ;



- de l'aptitude à travailler en équipe de jour, d'après-midi ou de nuit, ainsi que les weekends, les jours chômés et fériés et à se rendre disponible pour assurer les remplacements des collègues absents en tant que de besoin ; la nature des tâches nécessite une présence permanente de l'agent technique au poste de travail ;
- de la capacité à gérer des projets, en supplément des tâches quotidiennes qui lui incombent ;
- d'une excellente flexibilité et polyvalence en termes de nouvelles exigences, nouvelles technologies, nouvel environnement.

La maîtrise du français et de l'anglais tant à l'oral qu'à l'écrit est essentielle.

Une bonne connaissance des moyens de lutte contre l'incendie et de premiers secours représente un avantage certain.

### **COMMENT MANIFESTER VOTRE INTÉRÊT ?**

---

Afin de garantir l'égalité d'accès à tous, la Commission recrute à partir d'une base de données permanente de candidatures spontanées. Le présent appel à manifestation d'intérêt vise à aider les recruteurs à identifier les candidats potentiellement intéressés dans cette base de données.

En pratique, pour manifester votre intérêt, veuillez suivre les deux étapes suivantes :

1. Si vous n'êtes pas encore inscrit dans la base de données ouverte en permanence d'EPSO, veuillez le faire à l'adresse suivante : [CAST Permanent](#). Veuillez sélectionner parmi les procédures de sélection de l'agent contractuel le profil permanent CAST qui correspond le mieux à votre formation et à votre expérience.
2. Vous devez envoyer vos documents en un seul format pdf dans l'ordre suivant :
  1. Votre CV
  2. Formulaire de candidature dûment complété.

Veuillez envoyer ces documents avant la date de clôture de la publication à l'adresse suivante :

[OIL-02-EXTERNAL-APPLICATIONS@ec.europa.eu](mailto:OIL-02-EXTERNAL-APPLICATIONS@ec.europa.eu)

en indiquant la référence de l'appel à manifestation d'intérêt **OIL-377239+ vos initiales** en objet.

**Aucune candidature ne sera acceptée après la date de clôture de la publication.**



## ANNEXE

### 1. Sélection

#### ➤ Suis-je éligible pour postuler ?

#### **Vous devez remplir les critères d'éligibilité suivants lors de la validation de votre candidature :**

Nos règles prévoient que vous ne pouvez être recruté(e) en tant qu'agent contractuel auprès de la Commission européenne que si vous répondez aux critères suivants :

#### Critères généraux :

- Êtes citoyen(ne) d'un État membre de l'Union européenne et jouir de tous vos droits civiques ;
- Avoir rempli toutes les obligations imposées par les lois applicables en matière de service militaire ;
- Être physiquement apte à exercer les fonctions liées au poste ;
- Produire les références de moralité appropriées quant à l'aptitude à l'exercice des fonctions.
- Avoir réussi un EPSO CAST dans le groupe de fonctions du poste à pourvoir. Au stade de la candidature, il suffit d'être enregistré dans la base de données [EPSO CAST](#).

#### Qualifications :

- (a) Avoir un niveau d'enseignement post-secondaire attesté par un diplôme OU
- (b) Avoir un niveau d'enseignement secondaire attesté par un diplôme donnant accès à l'enseignement supérieur et une expérience professionnelle appropriée d'au moins trois ans.

Seuls les diplômes délivrés ou reconnus équivalents par les autorités des États membres de l'UE (par exemple par le ministère de l'Éducation) seront acceptés.

#### Langues :

- Avoir une connaissance approfondie (niveau C1 minimum) de l'une des 24 langues officielles de l'UE<sup>2</sup> ET
- Avoir une connaissance satisfaisante (niveau B2 minimum)<sup>3</sup> d'une deuxième langue officielle de l'UE, dans le cadre de l'exercice des fonctions.

---

<sup>2</sup> Les langues officielles de l'Union européenne sont : BG (bulgare), CS (tchèque), DA (danois), DE (allemand), EL (grec), EN (anglais), ES (espagnol), ET (estonien), FI (finnois), FR (français), GA (irlandais), HR (croate), HU (hongrois), IT (italien), LT (lituanien), LV (letton), MT (maltais), NL (néerlandais), PL (polonais), PT (portugais), RO (roumain), SK (slovaque), SL (slovène), SV (suédois).

<sup>3</sup> Pour plus de détails sur les niveaux de langue, veuillez consulter le Cadre européen commun de référence pour les langues (<https://europass.cedefop.europa.eu/en/resources/european-language-levels-cefr>).



➤ **Quelles sont les étapes de sélection ?**

L'unité de sélection choisit dans la base de données EPSO<sup>4</sup> les candidats ayant le profil approprié et les convoque à un entretien. Pour l'entretien, un panel de sélection est mis en place afin d'évaluer les meilleurs candidats. En raison du grand nombre de candidatures que nous pourrions recevoir, seuls les candidats sélectionnés pour l'entretien seront informés.

Pour des raisons opérationnelles et afin de mener à bien la procédure de sélection le plus rapidement possible dans l'intérêt des candidats et de l'institution, la procédure de sélection se déroulera en français et éventuellement dans une deuxième langue officielle.

---

<sup>4</sup> Les candidats qui n'ont pas encore passé un CAST au niveau du groupe de fonctions II doivent se rendre à l'adresse suivante pour enregistrer leur profil : <https://eu-careers.europa.eu/fr/job-opportunities/open-vacancies>.



## **2. Recrutement**

Le/la candidat(e) sélectionné(e) pour le recrutement devra fournir des documents justificatifs des déclarations faites dans la base de données et, si jugé pertinent, dans l'appel à manifestation d'intérêt.

Le/la candidat(e) retenu(e) devra se soumettre à un examen médical obligatoire préalable au recrutement et effectué par la Commission.

### **➤ Type de contrat et conditions de travail**

Le lieu de travail sera à **Luxembourg**.

Le/la candidat(e) retenu(e) sera engagé(e) en qualité d'**agent contractuel en vertu de l'Article 3bis du Régime Applicable aux autres Agents**, dans le **groupe de fonctions GF II**. Des informations générales sur les agents contractuels sont disponibles sur ce lien.

Le grade ainsi que l'échelon dans ce grade, seront définis sur la base de l'expérience professionnelle antérieure des candidats, conformément à la [décision C\(2017\)6760 de la Commission](#) fixant les critères applicables à la classification dans l'échelon de l'engagement.

Pour les agents contractuels visés à l'article 3bis, le premier contrat sera de 1 an. Le contrat peut être renouvelé dans l'intérêt du service pour une durée déterminée. Si un deuxième renouvellement du contrat est dans l'intérêt du service, le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

La durée du ou des renouvellements sera définie conformément aux règles générales d'exécution applicables à ce moment-là, (actuellement, la [décision C\(2017\)6760 de la Commission](#) relative aux politiques d'engagement et de recours aux agents contractuels.)

Les agents contractuels recrutés dans le groupe de fonctions II doivent passer avec succès une période de stage de 9 mois.

La rémunération des agents consiste en un traitement de base complété par des indemnités spécifiques, y compris, si applicable, des indemnités d'expatriation et des allocations familiales. Les dispositions régissant le calcul de ces indemnités peuvent être consultées dans le Régime Applicable aux autres Agents. En tant que membre du personnel des institutions européennes, votre rémunération est soumise à un impôt prélevé par ces institutions.

La Commission européenne applique une politique d'égalité des chances et de non-discrimination conformément à l'article 1d du statut.



Pour plus d'informations sur les conditions de travail, veuillez consulter la rubrique [Conditions de travail et avantages des carrières dans l'UE](#).

Pour les informations relatives à la protection des données, veuillez consulter la [politique de confidentialité](#) spécifique au point "7. Information des personnes concernées sur leurs droits", pour connaître vos droits et la manière de les exercer en plus de la politique de confidentialité résumant le traitement de vos données.