



© Union européenne, 2022

Tous droits réservés. Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de recherche, photocopiée ou transmise par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, sans l'autorisation préalable de l'EPSO, unité 01.001 L107 étages 2-3/DCS, B-1049 Bruxelles.

Seules les personnes formées et autorisées par l'EPSO sont habilitées à assurer la gestion et l'interprétation du présent exercice, et ce exclusivement dans les conditions fixées par l'EPSO.

---

## VOTRE MISSION

---

### REMARQUE IMPORTANTE

**Le présent document décrit un scénario fictif, élaboré aux seules fins du présent exercice. Toute référence à des États, des organisations internationales, des sociétés privées ou des services existants et à leurs représentants, etc. doit être considérée comme un simple exemple. Les opinions exprimées ne doivent pas être interprétées comme reflétant la position de ces entités ou de ces personnes. Par conséquent, il est recommandé aux candidats de remplir leur mission uniquement sur la base des informations qui leur sont présentées dans l'exercice et de ne pas s'appuyer sur leur éventuelle expertise préalable dans le domaine.**

Aux fins du présent exercice, il vous est demandé d'assumer le rôle d'un administrateur/d'une administratrice appartenant au département des linguistes (DLG) de la Commission européenne et faisant également partie d'un groupe de travail consacré aux nouvelles méthodes de travail (NMTr). Toute la documentation dont vous avez besoin pour préparer cet entretien se trouve dans le présent fascicule. Il comprend différents documents, rapports et d'autres informations qu'il vous faut analyser afin de pouvoir réagir correctement aux situations qui vous seront présentées pendant l'entretien.

Il est important que vous acceptiez le scénario tel qu'il vous est présenté. Vous pouvez imprimer les documents, les reclasser comme vous le souhaitez et ajouter des commentaires ou prendre des notes, si nécessaire. L'évaluation pendant l'entretien ne portera ni sur votre connaissance du domaine, ni sur votre connaissance du sujet de l'exercice; il est donc inutile d'effectuer toute recherche supplémentaire. Le présent entretien axé sur les compétences en situation a pour but d'évaluer les compétences générales suivantes: analyse et résolution de problèmes, capacités d'encadrement, apprentissage et développement, hiérarchisation des priorités et organisation, et travail d'équipe.

Vous aurez jusqu'au jour de l'entretien pour consulter les informations de votre côté afin de vous préparer à cette épreuve. L'entretien durera 40 minutes.

**Aux fins du présent exercice, veuillez tenir compte des données suivantes:  
l'entretien aura lieu le lundi 4 octobre 20XX.  
L'année dernière, nous étions en 20XX-1; l'année prochaine, nous serons en 20XX+1.**

---

## CONTEXTE

---

### Département des linguistes (DLG)

Le DLG, qui emploie environ 1 000 personnes réparties dans 24 unités linguistiques et 3 unités d'appui, veille à ce que tous les documents mis à la disposition du public soient publiés dans toutes les langues officielles de l'Union européenne (UE). Les linguistes de chaque unité linguistique (UL) sont répartis dans cinq «groupes de fonctions» différents (GF), chacun étant spécialisé dans un des cinq domaines les plus fréquemment abordés dans les documents relatifs à l'UE: a) économie et finances, b) environnement, c) éducation et culture, d) affaires juridiques et e) affaires étrangères. Les unités d'appui ont une fonction à caractère plus transversal et davantage axée sur la coordination.

### Bâtiment Albertus Vala et nouvelles méthodes de travail (NMTr)

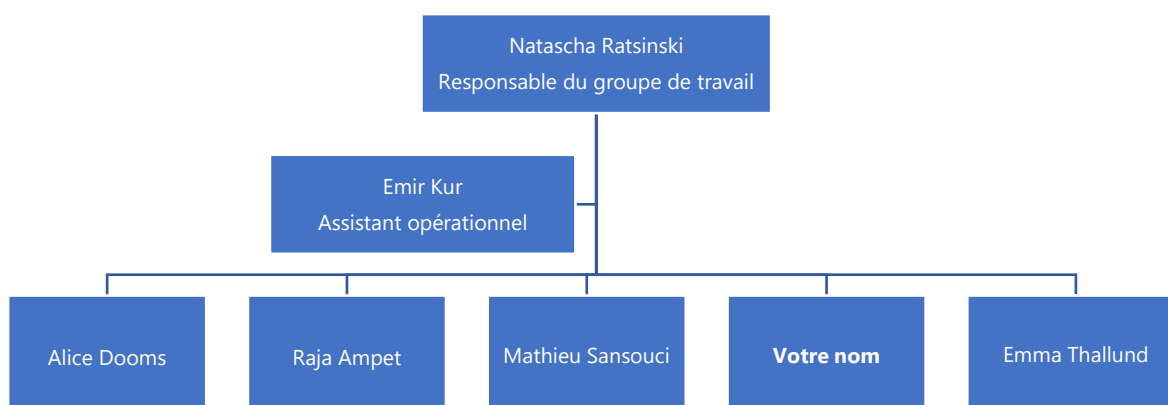
Le personnel du DLG déménagera dans le nouvel immeuble de bureaux Albertus Vala en octobre 20XX + 1. À ce stade, la structure principale du bâtiment est déjà construite, mais les décisions concernant l'aménagement intérieur des bureaux (style et décoration) doivent encore être prises. La direction du DLG a donc décidé d'organiser une consultation de plusieurs parties intéressées afin d'avoir une idée claire des besoins et suggestions de chacun. Ce sont toutefois les chefs d'unité du DLG qui prendront la décision finale concernant l'aménagement choisi. Toutes les décisions sur l'aménagement intérieur devront être prises d'ici la mi-janvier 20XX+1, afin que tous les meubles nécessaires, etc. puissent être commandés suffisamment à l'avance.

La direction du DLG considère le déménagement dans le nouveau bâtiment Albertus Vala comme une réelle occasion de moderniser les pratiques professionnelles en introduisant des concepts liés aux NMTr. L'accent est encore fortement mis à l'heure actuelle sur la hiérarchie et les procédures, et l'organisation est structurée sur cette base. Chacun dispose d'un bureau attitré, un système qui remonte aux années 1970 et 1980. De nombreux changements sont intervenus depuis lors, et la direction estime qu'il est nécessaire de moderniser l'organisation du travail du DGL.

Le principal objectif du projet sur les NMTr est de créer un environnement professionnel flexible et interactif, favorisant la communication et le travail d'équipe interunités. Un des axes importants des NMTr est l'idée que le personnel puisse travailler de n'importe quel endroit, et à tout moment. Pour que le personnel puisse le faire, le DGL a fait l'acquisition de «SmartWork», une plateforme intégrée qui facilitera la communication entre des membres du personnel travaillant sur un même projet à partir de divers lieux, ce qui leur permet d'accéder à tous les types de documents, et de les sauvegarder, par voie électronique.

### Groupe de travail (GT)

Un groupe de travail a été créé pour gérer et organiser correctement les questions liées au projet sur les NMTr.





## COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU GT

<b>Date et heure:</b>	<b>28.9.20XX - 15h30-17h00</b>
<b>Sujets:</b>	<b>NMTr et bâtiment Albertus Vala</b>

### REGROUPEMENT DES POSTES DE TRAVAIL FLEXIBLES (PTF)

◆	Des espaces ouverts et un système de postes de travail flexibles seront introduits dans le nouveau bâtiment, ce qui signifie que personne ne disposera de son propre poste de travail attribué. Toutefois, il convient de définir la manière la plus efficace d'organiser ces postes de travail, car les espaces ouverts de bureaux seront répartis sur cinq étages. L'une des suggestions faite à ce jour est de regrouper les PTF par UL, car cela permettra aux linguistes de discuter plus facilement de leur travail.
◆	D'autres ont proposé de regrouper les PTF par a) groupe de fonctions (dans ce cas, tous les linguistes des différentes UL travaillant dans le même GF partagent le même espace) ou b) par niveau de poste (dans ce cas, les chefs d'unité, les linguistes, les assistants, etc. partagent le même espace).

### SMARTWORK

◆	Il faudra que les membres du personnel comprennent le logiciel SmartWork et apprennent à utiliser l'ensemble de ses fonctionnalités. Le fournisseur propose non seulement des tutoriels vidéo en ligne (ce qui pourrait être pratique pour former un grand nombre de personnes), mais aussi des ateliers personnalisés, d'une durée de 1,5 jour (pour 25 personnes), qui coûtent 1 500 EUR.
◆	Raja a proposé que certains membres clés du personnel, soient invités à assister à un atelier, puis chargés de former ensuite leurs collègues (formation entre pairs).

### PROCESSUS DE CONSULTATION SUR L'AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

◆	Les chefs d'unité seront consultés cette semaine (dans deux jours) sur l'aménagement intérieur des bureaux. Sur la base de leurs contributions, un sondage sera élaboré pour consulter l'ensemble du personnel du DLG sur leurs préférences et leurs idées. La rédaction, la finalisation et l'approbation du sondage prendront environ trois semaines.
◆	La direction a décidé que l'aménagement intérieur définitif des bureaux serait dévoilé à l'ensemble du personnel du DLG lors d'un pot de fin d'année festif qui se tiendra en ligne le 28 décembre 20XX.



COURRIEL

MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à  
tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

## ATELIER DU COMITÉ DU PERSONNEL



De Alice Doods, administratrice, DLG  
Mercredi 22.9.20XX  
À Tous les membres du GT

Chers et chères collègues,

Comme vous le savez, j'ai organisé hier un atelier avec le comité du personnel du DLG afin de discuter de ses positions sur le projet de NMTr.

Si les membres du comité du personnel se sont montrés enthousiastes concernant le sondage qui sera effectué auprès du personnel sur l'aménagement intérieur (qui devrait être lancé par le service marketing le 2 novembre), ils ont aussi souligné que le mois de novembre est toujours un mois très chargé et ont proposé de laisser suffisamment de temps aux collègues pour répondre au sondage afin de garantir des taux de réponse élevés. Il serait donc préférable de disposer de deux semaines pour réaliser le sondage auprès du personnel.

En ce qui concerne SmartWork, ils ne sont pas favorables à une formation entre pairs, faisant valoir que tout le monde n'est pas qualifié pour être formateur et que nous n'aurons aucun contrôle sur la manière dont les connaissances et les informations sont partagées. Compte tenu de la nécessité de veiller à ce que tout le monde reçoive la même formation et puisse tirer parti du logiciel de la même façon, certains membres du comité ont estimé que l'ensemble du personnel devrait participer à un atelier de formation. Ils ont des doutes quant à l'efficacité des tutoriels vidéo en ligne, étant donné que les résultats d'une récente enquête menée par les RH montrent que 30 % seulement des membres du personnel regardent réellement ces vidéos.




Sur la question des postes de travail flexibles, ils ont déconseillé leur regroupement par GF, car cela pourrait avoir comme conséquence que les linguistes seront trop concentrés sur leurs propres domaines et incapables de développer davantage leurs compétences.

En outre, ils m'ont fait part de leurs idées sur la manière d'utiliser l'espace que la direction a réservé à un usage extraprofessionnel dans le nouveau bâtiment de bureaux: la plupart d'entre eux pensaient à une salle de douche ou à une salle de pause café.

Pour votre information, je viens de rencontrer Baghwan, du service marketing, qui m'a confirmé que les résultats du sondage mené sur l'aménagement intérieur seront communiqués au personnel le 15 novembre (Baghwan organisera une séance d'information virtuelle destinée à l'ensemble du personnel).

Cordialement,  
**Alice**



> PROJET NMTr	
Simpi_31	15.9.20XX
	<p>Bonjour tout le monde. Comme nous le savons tous, le personnel du DLG maîtrise en général très bien la technologie. Je ne vois donc pas pourquoi nous devrions consacrer du temps et de l'argent à suivre une quelconque formation sur le nouveau logiciel SmartWork. J'espère également que les PTF ne seront pas regroupés par niveau de poste, car cela n'aurait aucun sens: les projets de traduction associent du personnel de tous niveaux (coordinateurs de ressources, assistants, linguistes, etc.). Il arrive rarement, voire jamais, les que les linguistes travaillent uniquement avec d'autres linguistes, ou des assistants uniquement avec d'autres assistants.</p>
<a href="#">CITATION</a> <a href="#">RÉPONSE</a>	
Angela.V	15.9.20XX
	<p>Je partage ce point de vue. En outre, l'un des principaux objectifs des NMTr est de mettre moins l'accent sur la structure hiérarchique, or le regroupement des PTF par niveau de poste ne fera que souligner les différences de fonctions entre personnes, ce qui va à l'encontre de l'objectif visé par l'introduction de PTF et de bureaux partagés.</p>
<a href="#">CITATION</a> <a href="#">RÉPONSE</a>	
Gigio_DR	16.9.20XX
	<p>@ Simpi_31, je ne suis pas vraiment d'accord avec cette approche d'apprentissage sur le tas. Lorsque le nouveau logiciel de visioconférence a été mis en place, il y a quelques années, sans aucune formation pour accompagner le personnel, l'UI a dû traiter une avalanche de demandes d'assistance de la part du personnel. Il serait financièrement impossible que l'ensemble du personnel participe à des ateliers. Toutefois, nous avons en interne plusieurs formateurs très expérimentés, qui peuvent avoir de bonnes idées. Je sais qu'ils organisent des réunions mensuelles sur l'alignement de la formation, il pourrait donc être intéressant de leur poser la question.</p>
<a href="#">CITATION</a> <a href="#">RÉPONSE</a>	
Anika@LU4	16.9.20XX
	<p>Bonjour à tous. J'ai également entendu dire qu'ils pourraient regrouper les PTF par UL, mais cela ne permettra pas d'augmenter la quantité d'informations partagées entre les unités, ni d'élargir l'éventail des pratiques communes. Je sais que certaines personnes craignent que le regroupement des PTF par groupe de fonctions puisse avoir comme conséquence que les linguistes perdront de vue les autres domaines. Toutefois, n'oubliez pas que les linguistes changent de domaine de spécialisation tous les deux ans, ce qui leur permet de travailler au sein de tous les groupes de fonctions; cela ne devrait donc vraiment pas poser de problème.</p>
<a href="#">CITATION</a> <a href="#">RÉPONSE</a>	



COURRIEL

MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à  
tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

## PROCHAINE RÉUNION DU GT



De Natascha Ratsinski, cheffe d'unité, DLG  
Vendredi 24.9.20XX  
À Tous les membres du GT

Chers et chères collègues,

Veillez trouver ci-dessous quelques informations pratiques concernant le processus de consultation sur l'aménagement intérieur, que nous examinerons plus en détail lors de la prochaine réunion de notre groupe de travail.

- Une entreprise externe d'aménagement (Design4All) sera chargée de créer un certain nombre de visualisations 3D sur la base des suggestions et des préférences exprimées par le personnel lors du sondage. La création de toutes les visualisations 3D prendra environ trois semaines.
- Les chefs d'unité feront leur choix définitif sur la base de ces visualisations 3D et fourniront un retour d'informations final à Design4All (si nécessaire). À ce jour, il est prévu que cela prendra environ une semaine.
- Si des modifications finales doivent être apportées aux aménagements, Design4All a provisoirement prévu un délai supplémentaire de deux semaines pour revenir vers nous avec l'aménagement intérieur définitif des bureaux.

Enfin, n'oubliez pas de tenir Emir au courant de toutes les questions relatives aux prévisions budgétaires et aux coûts!

Cordialement,

**Natascha**