



Jeu de rôles

Évaluateurs

Concours général

EPSO/AST-SC/08/19

Huissiers parlementaires (SC1/SC2)

Version 1

© Union européenne, 2021

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, avenue de Cortenbergh 25, 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 contient un scénario fictif. Il a été conçu aux seules fins de cet exercice. Toutes les références à des pays, organisations internationales, sociétés privées, services, etc. existants ou à leurs représentants doivent être considérées comme de simples exemples. Les opinions exprimées dans ce document ne sauraient refléter la position de ces entités ou de ces personnes. Par conséquent, il est recommandé aux participants de traiter le sujet 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 concerné.

Pour cet exercice interactif, vous jouerez le rôle de Robin Henly, membre de l'équipe des huissiers du Centre de conférence européen. Vous avez plusieurs années d'expérience dans cette fonction et êtes considéré comme un membre expérimenté de l'équipe.

Vous avez du temps pour vous préparer à votre rencontre avec Sam García, une collègue moins expérimentée avec laquelle vous avez travaillé à plusieurs occasions par le passé. Vous faites équipe avec Sam pour préparer une réunion qui doit avoir lieu demain. Lors de votre rencontre, votre objectif commun sera a) de discuter ensemble de divers points à aborder et b) de décider des prochaines mesures à prendre pour permettre la tenue de la réunion de demain. Une autre personne jouera le rôle de Sam García.

Toutes les informations nécessaires sont fournies: elles comprennent plusieurs courriels et d'autres documents que vous devez analyser afin de pouvoir mener à bien la mission qui vous a été confiée.

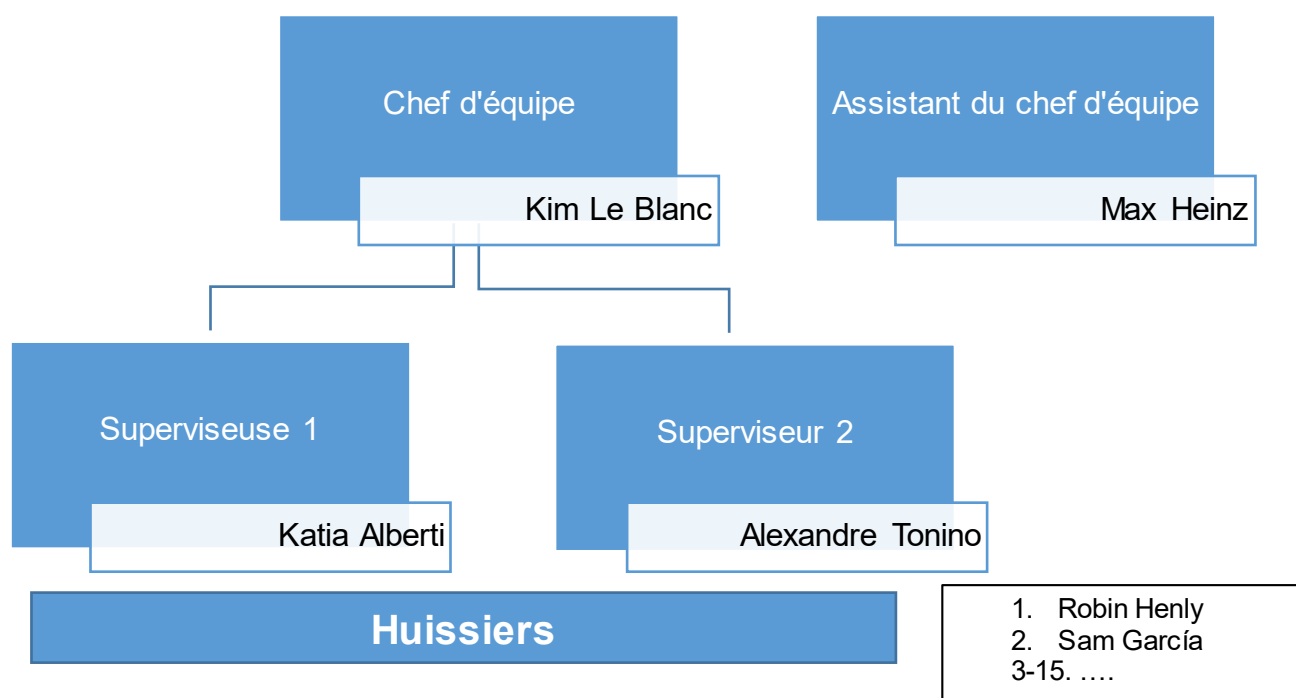
Il est important que vous acceptiez la situation simulée telle qu'elle vous est présentée. Alors que dans une situation réelle, vous pourriez accéder à d'autres sources d'information et consulter vos collègues, vous êtes cantonné(e), dans cet exercice, aux informations fournies. Il vous est néanmoins permis d'émettre des hypothèses logiques lorsque des informations sont manquantes ou incomplètes.

Le présent jeu de rôles a pour but d'évaluer les compétences suivantes: «analyse et résolution de problèmes», «qualité et résultats», «résilience» et «travail d'équipe». Aucune connaissance préalable n'est requise pour mener à bien votre mission.

Vous disposez de 20 minutes pour tenir la discussion.

**Veillez tenir compte des données suivantes:
Nous sommes aujourd'hui le mercredi 15 janvier 20XX.
La rencontre avec le joueur de rôle a lieu aujourd'hui à 13 heures.
L'année dernière, nous étions en 20XX-1; l'année prochaine, nous serons en 20XX+1.**

 INFORMATIONS GÉNÉRALES

Organigramme de l'équipe des huissiers:

Les 15 membres de l'équipe des huissiers gèrent jusqu'à 100 réunions de groupes stratégiques par semaine. Cinq membres de l'équipe jouissent déjà d'une expérience de plusieurs années, tandis que les autres sont des collègues arrivés plus récemment qui viennent d'entamer leur carrière. Les huissiers travaillent en équipes de deux pendant des périodes de six mois.

Deux superviseurs – chacun d'eux étant responsable de réunions de groupes stratégiques spécifiques – gèrent les horaires des différentes équipes d'huissiers et sont les principaux points de contact des organisateurs des réunions. Après avoir recueilli des informations concernant les différentes réunions, ils donnent des instructions aux équipes de deux en ce qui concerne la préparation de ces réunions et les tâches à accomplir pendant celles-ci. Aucun des deux superviseurs n'assure le remplacement de l'autre en cas d'absence.

Le travail des huissiers est régi par un protocole strict. Toute modification et/ou amélioration de leurs méthodes de travail doit être soumise à une procédure d'approbation par les membres de la direction.

Accès au bâtiment du Centre de conférence européen:

Des agents de sécurité sont postés à toutes les entrées du Centre de conférence européen afin de contrôler l'accès au bâtiment.

Les membres du personnel du Centre de conférence et les responsables politiques portent des badges d'accès qui leur permettent d'entrer dans le bâtiment. Les visiteurs sans badge d'accès doivent se présenter au service d'accueil des événements près de l'entrée principale, où des agents de sécurité vérifieront leur identité et leur invitation à la réunion avant de les autoriser à accéder au bâtiment.

Les membres des services de presse, en revanche, ne doivent pas se présenter à l'entrée principale. Les journalistes assistant régulièrement à des réunions peuvent obtenir une carte de presse, qui est valable pendant un mois. Pour les visites ad hoc par contre, les journalistes doivent s'enregistrer à l'accueil près de l'entrée réservée à la presse.



MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

SUPERVISEUSE –TÂCHES À REPENDRE



De Katia Alberti, Superviseuse, Équipe Huissiers

Mercredi 15/01/20XX

À Robin Henly, Huissier, Équipe Huissiers

Cher Robin,

Je ne me sens pas bien dernièrement et le médecin m'a recommandé un congé de deux semaines. Dès que j'aurai envoyé ce courriel, je quitterai le bureau et me rendrai immédiatement à l'hôpital. Il sera donc peut-être difficile de me joindre.

Je suis désolée de te laisser le travail en dernière minute, d'autant plus que la semaine est vraiment chargée pour toute l'équipe et qu'Alexandre ne travaille pas non plus aujourd'hui. Toutefois, compte tenu de ton expérience au sein de l'équipe, je suis persuadée que tu es à même de reprendre la préparation de la réunion prévue demain pour le groupe stratégique chargé de la protection sociale et de l'économie (PSE). J'ai organisé une rencontre en interne entre Sam García et toi aujourd'hui à 13 heures; vous pourrez discuter ensemble des divers points à aborder et décider des mesures à prendre pour que la réunion puisse se tenir en mon absence. Vous travaillerez en équipe de deux pour la période à venir.

J'attire ton attention sur quelques informations pratiques:

- Pour pouvoir préparer les marqueurs de siège suffisamment à temps, j'aurais dû recevoir la liste définitive des participants il y a trois jours. Or, je viens de consulter ma messagerie électronique et il nous manque encore 100 noms sur la liste des participants du groupe PSE.
- J'ai reçu récemment plusieurs plaintes de la part du coordinateur chargé des salles de réunion, qui indique que les salles sont souvent laissées dans un état de désordre tel que leur remise en ordre va au-delà des tâches habituelles du personnel chargé du nettoyage (documents laissés sur les tables, marqueurs traînant sur le sol, ...). J'aimerais que tu me donnes ton opinion sur ce que je pourrais/nous pourrions faire pour remédier à ce problème.

Je sais que tout ne s'est pas toujours bien passé lorsque tu as travaillé avec Sam précédemment. Je peux t'assurer que tu n'es pas le seul membre de l'équipe à t'être plaint auprès de moi du comportement de Sam — il semble qu'elle soit arrivée en retard à plusieurs reprises lors de réunions préparatoires. Sachant que vous travaillerez régulièrement ensemble ces prochaines semaines, j'aimerais que vous discutiez ensemble de ce comportement. Je voudrais donc que tu t'occupes toi-même de ce problème avant de prendre toute autre mesure.

Pour information, Sam doit se rendre à l'hôtel de ville ce soir et a donc l'autorisation de quitter le travail à 16 heures.

Bien à toi,

Katia

Superviseuse

Équipe Huissiers



MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

RÉUNION PSE 16/01/20XX



De Joshua Artigoo, Secrétaire Groupe PSE

Mercredi 08/01/20XX

À Katia Alberti, Superviseuse, Équipe Huissiers

Salut Katia,

À l'issue de ma rencontre avec le président du groupe PSE, qui visait à faire le point sur la dernière réunion (qui a eu lieu en novembre), je souhaite te transmettre quelques éléments d'information pour ton équipe. Comme tu le sais, la dernière fois, plusieurs activistes (qui se faisaient passer pour des journalistes et étaient en possession de cartes de presse) sont parvenus à entrer dans la salle de réunion et ont perturbé la séance. Nous voudrions éviter que ce type d'incident se répète à l'avenir.

Cela dit, le problème fait controverse et est en cours de discussion au sein de ce groupe mais il n'est toujours pas résolu, et le risque d'assister à de nouvelles tentatives de perturbations est donc élevé. Toutefois, il est important que toutes les mesures prises pour empêcher que cela ne se reproduise permettent de maintenir un équilibre entre la nécessité de garantir la sécurité et la nécessité d'éviter de faire preuve d'une trop grande suspicion, ce qui pourrait être mal perçu par les invités de marque.

Pour information, un certain nombre de participants ont également rapporté qu'il n'y avait pas assez de poubelles dans la salle de réunion. Peut-être pourrais-tu en tenir compte lors des tâches préparatoires?

N'hésite pas à me contacter si tu souhaites plus d'informations ou si tu as des questions concernant les réunions du groupe PSE.

Cordialement,

Joshua

Secrétaire du groupe PSE

+32 25 31 47 654

+32 42 65 79 450

EXTRAIT – PROTOCOLE RELATIF AUX HUISSIERS

...

Responsabilités et parties prenantes

- Les huissiers ont pour mission de s'assurer que les salles de réunion renvoient une image positive. Généralement, les salles de réunion sont grandes et il est difficile d'y circuler, en particulier lorsque le nombre de participants y est élevé. Les salles de réunion comptent souvent plusieurs portes d'entrée/de sortie.
- Les huissiers sont chargés d'élaborer et d'installer toutes les affiches et/ou tous les panneaux utilisés dans les salles de réunion.
- Les huissiers sont chargés d'évacuer tout le matériel confidentiel de la salle après la réunion.

...

- Les huissiers vérifient les noms et les badges d'accès des participants aux entrées des salles de réunion. Ils se réservent le droit de demander à ces derniers de présenter des pièces d'identification supplémentaires.
- Les membres des services de presse accèdent à la salle de réunion par la porte d'entrée réservée à la presse.
- Les huissiers sont tenus de préparer et d'imprimer les marqueurs de siège pour tous les participants à chaque réunion de groupe (ce qui représente en moyenne deux heures de travail pour chaque réunion).
- Le travail de préparation des marqueurs de siège se fait généralement par équipes de deux: un huissier imprime les marqueurs et l'autre les vérifie.

...

Des suggestions?

- Envoyez-les à l'adresse électronique fonctionnelle de l'équipe des huissiers: ECCUshers@euroconf@europa.eu