

© 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 Billy 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 Kim Green, une collègue moins expérimentée avec laquelle vous avez travaillé à plusieurs occasions par le passé. Vous faites équipe avec Kim 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 Kim Green.

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.

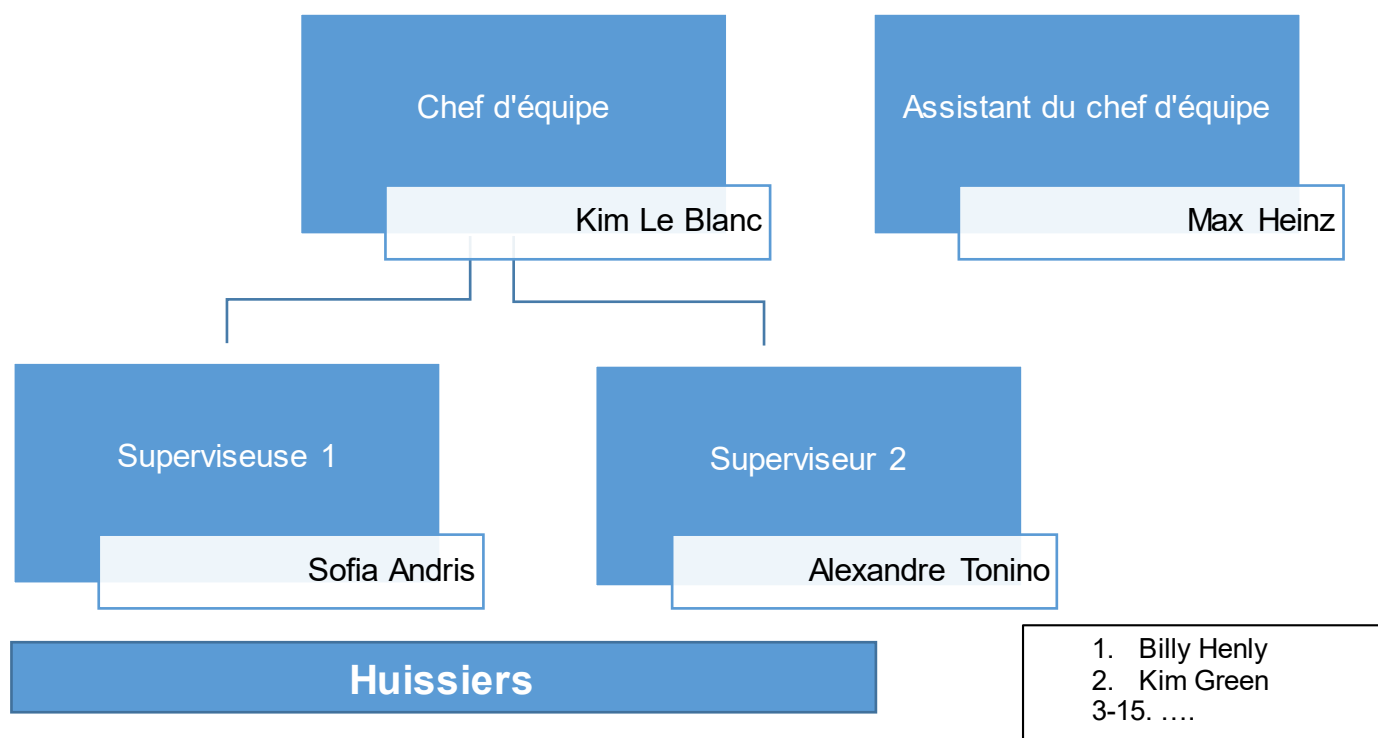
Il est important que vous acceptiez la situation simulée telle qu'elle vous est présentée. Alors que dans une situation réelle, vous pourriez accéder à d'autres sources d'information et consulter vos collègues, vous êtes cantonné(e), dans cet exercice, aux informations fournies. Il vous est néanmoins 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. Les réunions de l'équipe des huissiers ont lieu une fois par mois. En outre, les superviseurs comptent recruter de nouveaux huissiers cette année.

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.

Préparation des réunions du Centre de conférence européen:

Les huissiers ont pour mission de veiller au bon déroulement des réunions (a) en facilitant l'entrée et la sortie des participants, (b) en surveillant l'environnement dans lequel les réunions ont lieu afin de réduire autant que possible les perturbations et (c) en offrant toute aide supplémentaire aux organisateurs des réunions et aux participants à celles-ci qui en feraient la demande. Les huissiers sont chargés d'aménager la salle avant le début de la réunion, y compris l'estrade, qui est réservée au président et aux coprésidents de la réunion.

Le secrétaire de la réunion soumet l'ensemble des documents préparatoires (ordre du jour, plans d'attribution des places, etc.) au superviseur pour préparation finale au moins trois jours ouvrables avant la réunion. Dans les limites du raisonnable, les huissiers doivent s'assurer de la disponibilité de matériel de réserve dans les salles.



MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

SUPERVISEUSE –TÂCHES À REPENDRE



De Sofia Andris, Superviseuse, Équipe Huissiers

Mercredi 15/01/20XX

À Billy Henly, Huissier, Équipe Huissiers

Cher Billy,

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 pêche et des océans (PEOC). J'ai organisé une rencontre en interne entre Kim Green 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:

- Des marqueurs de siège ont été imprimés pour 150 participants à la réunion du PEOC, sur la base d'une liste de participants que j'ai reçue il y a quelques jours. J'ai toutefois reçu une liste actualisée ce matin et ai remarqué un problème de concordance concernant toutes les premières initiales. Il est tout simplement impossible de modifier manuellement ces initiales sur tous les marqueurs.
- J'ai reçu récemment des remarques négatives répétées concernant le manque de politesse des huissiers, en particulier lors des réunions pour lesquelles les huissiers recrutés récemment étaient en service. 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 Kim précédemment. Je peux t'assurer que tu n'es pas le seul membre de l'équipe à t'être plaint auprès du moi du comportement de Kim — il semble qu'elle ne réponde pas aux appels téléphoniques ou aux textos urgents de collègues. 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.

Bien à toi,

Sofia

Superviseuse

Équipe Huissiers



MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

RÉUNION PEOC 16/01/20XX



De David Wójcik, Secrétaire Groupe PEOC

Mercredi 08/01/20XX

À Sofia Andris, Superviseuse, Équipe Huissiers

Salut Sofia,

À l'issue de ma rencontre avec le président du groupe PEOC, 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, un invité VIP qui avait initialement décliné l'invitation — et ne figurait donc pas sur la liste des participants — a décidé de se présenter à la dernière minute. Cependant, juste avant le début de la réunion, le président a confirmé qu'il fallait lui prévoir de la place sur l'estrade, ce qui a provoqué un certain nombre de perturbations. Nous aimerions éviter que ce type d'incident se reproduise à l'avenir.

En outre, tu as demandé un retour d'information concernant la manière dont notre groupe intègre les nouveaux membres et les aide à se familiariser avec la préparation des réunions et la participation à celles-ci. Bien que les nouveaux membres soient plus nombreux que les membres plus expérimentés au début de chaque nouvelle période, notre système de parrainage semble bien fonctionner pour les nouveaux membres. Cela est-il utile pour toi?

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

Cordialement,

David

Secrétaire du groupe PEOC

+32 25 31 47 654

+32 42 65 79 450

EXTRAIT – PROTOCOLE RELATIF AUX HUISSIERS

...

Responsabilités et parties prenantes

- Les huissiers doivent veiller à ce que les contacts – tant en personne que par écrit – qu’ils ont avec les parties prenantes aux réunions du Centre de conférence européen soient de la plus haute qualité.
- Les huissiers sont chargés de préserver l’image positive du Centre de conférence européen.
- Les huissiers sont tenus de respecter les règles de bonne conduite à tout moment (saluer poliment, s’adresser de manière appropriée aux parties prenantes, etc.).

...

- Le président, les coprésidents et le secrétaire de la réunion doivent être placés sur l’estrade, à l’avant de la salle de réunion. Le président décide de l’aménagement de l’estrade.
- Les huissiers sont tenus de préparer et d’imprimer des marqueurs de siège pour toutes les parties prenantes de chaque réunion du groupe stratégique. Les marqueurs de siège sont imprimés en langue anglaise pour chaque réunion et respectent un format strictement défini: première initiale + point + nom de famille (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.
- Les huissiers doivent être parés à toute éventualité, en particulier dans la mesure où les participants ont tendance à répondre à la dernière minute, sachant que les responsables politiques confirment souvent leur emploi du temps seulement 24 heures à l’avance.

...

Des suggestions?

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