



Jeu de rôles

Évaluateurs

**Concours général
EPSO/AST-SC/08/19
Huissiers parlementaires (SC1/SC2)**

Version 3

© 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 KimHenly, 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 Charlie Godet, une collègue moins expérimentée avec laquelle vous avez travaillé à plusieurs occasions par le passé. Vous faites équipe avec Charlie 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 Charlie Godet.

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.

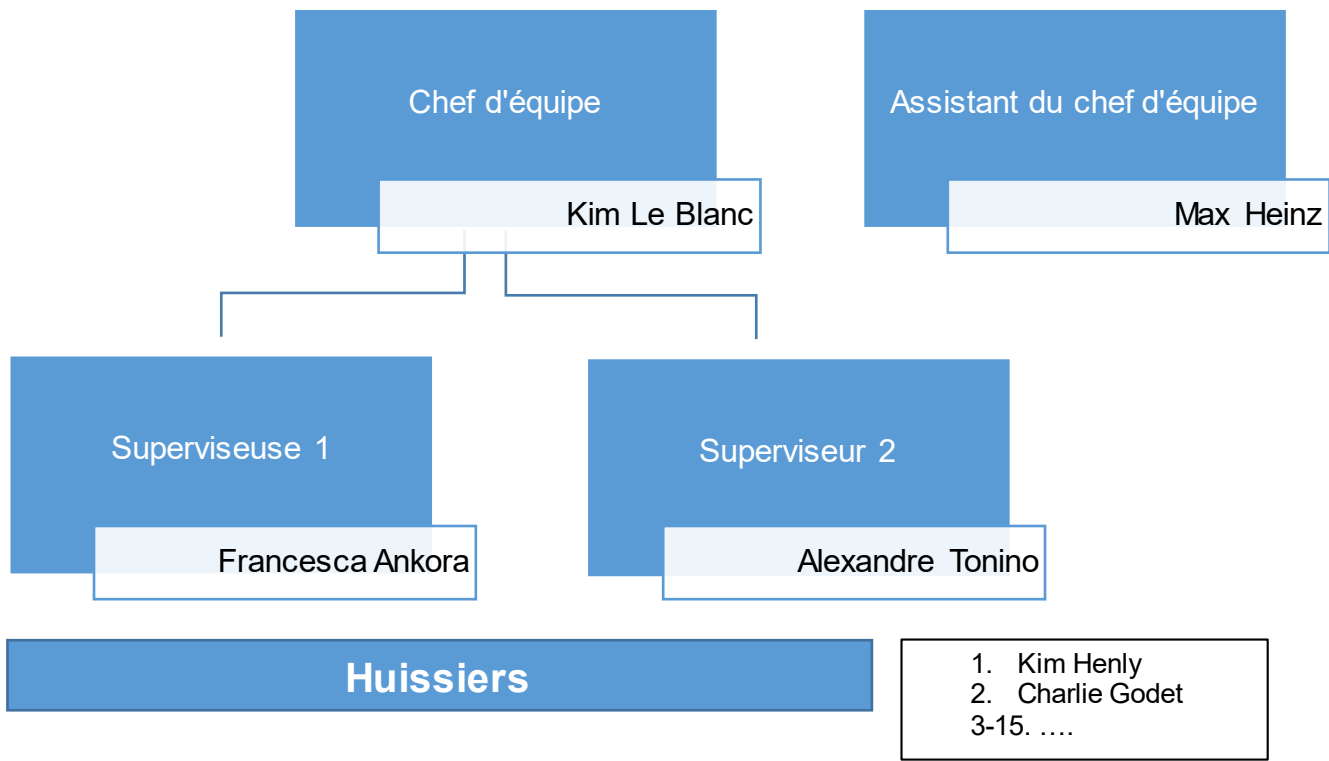
Il est important que vous acceptiez la situation simulée telle qu'elle vous est présentée. Alors que dans une situation réelle, vous pourriez accéder à d'autres sources d'information et consulter vos collègues, vous êtes cantonné(e), dans cet exercice, aux informations fournies. Il vous est néanmoins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

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 de l'aménagement de la salle avant le début de la réunion, une tâche qui consiste notamment à veiller à ce que les demandes spécifiques de participants ayant des besoins spéciaux soient satisfaites. 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 Francesca Ankora, Superviseuse, Équipe Huissiers
Mercredi 15/01/20XX
À Kim Henly, Huissier, Équipe Huissiers

Cher Kim,

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 du tourisme et de l'industrie (TOUR). J'ai organisé une rencontre en interne entre Charlie Godet 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 la réunion de demain, le secrétaire a réservé une salle de taille réduite pouvant accueillir les membres réguliers du groupe et quelques orateurs invités. Je viens toutefois d'être informée que chaque orateur invité demain sera accompagné d'un petit groupe pouvant atteindre cinq personnes, soit 20 à 30 personnes supplémentaires au total. Il n'est pas possible d'installer des chaises supplémentaires pour chacun, car la capacité maximale de la salle légalement autorisée serait dépassée.
- J'ai reçu récemment des plaintes répétées de participants à diverses réunions au sujet de nuisances sonores occasionnées par des participants qui utilisaient leur smartphone ou leur tablette. 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 Charlie 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 Charlie — elle aurait apparemment été vue à plusieurs reprises en train d'utiliser son téléphone pendant des réunions pour consulter des réseaux sociaux, envoyer des messages personnels, etc. 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,

Francesca
Superviseuse
Équipe Huissiers



MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

RÉUNION TOUR 16/01/20XX



De Geoffrey Martin, Secrétaire Groupe TOUR

Mercredi 08/01/20XX

À Francesca Ankora, Superviseuse, Équipe Huissiers

Salut Francesca,

À l'issue de ma rencontre avec la présidente du groupe TOUR, 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, une participante malentendante est arrivée à la réunion en présence de son interprète en langue des signes, or il semble que les besoins spéciaux de cette personne n'avaient pas été communiqués avant la réunion. L'huissier a dû procéder à un réaménagement d'urgence afin d'installer un siège supplémentaire, ce qui a provoqué des perturbations. Nous espérons que cela ne posera pas de problème à l'avenir, sachant que presque à chaque fois, un ou deux participants dont la venue a été confirmée se désistent à la dernière minute, ce qui devrait libérer l'un ou l'autre siège dans la salle.

La présidente a reçu des réactions positives concernant l'effet produit par l'affichage, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la salle de réunion, d'une communication demandant aux participants d'arriver à l'heure et de respecter l'horaire prévu de la réunion suivante. Elle a fait savoir qu'elle espérait obtenir d'autres retours d'information des huissiers sur les mesures mises en place. Je te remercie de me les communiquer, le cas échéant.

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

Cordialement,

Geoffrey

Secrétaire du groupe TOUR

+32 25 31 47 654

+32 42 65 79 450

EXTRAIT – PROTOCOLE RELATIF AUX HUISSIERS

...

Responsabilités et parties prenantes

- Les huissiers doivent veiller au bon déroulement des réunions, de manière à ce que les participants subissent le moins de perturbations possible. Cela implique de réduire au maximum les nuisances sonores et/ou de demander aux participants bruyants de quitter la salle.
- Les huissiers doivent conserver un exemplaire du plan d'attribution des places dans la salle de réunion, sur lequel figure le nom de tous les participants.
- Des casiers sécurisés sont disponibles à l'entrée du bâtiment pour les invités et participants à la réunion.

...

- Les huissiers sont chargés de prendre les mesures requises pour veiller à ce que les réunions se déroulent comme prévu. Cela implique notamment d'aménager la salle de réunion en fonction des exigences spécifiques formulées pour chaque réunion.
- Le secrétaire de chaque groupe stratégique est chargé de la réservation des salles de réunion. Les huissiers ont pour mission de prévoir le matériel nécessaire ainsi que le dispositif audiovisuel pour les réunions, et notamment, le cas échéant, d'aménager les salles d'écoute – c'est-à-dire les salles où il est possible de suivre les réunions sans y participer.
- Les huissiers peuvent être invités à élaborer et à installer des panneaux indiquant l'emplacement des salles de réunion partout dans le bâtiment.
- Il est impératif que les participants ayant des besoins spéciaux (a) ne soient pas victimes de discriminations et (b) aient exactement les mêmes possibilités que leurs collègues de participer aux réunions. Les besoins spéciaux sont généralement spécifiés sur la liste des participants.

...

Des suggestions?

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