



# Jeu de rôles

**Évaluateurs**

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

**Version 4**

---

© 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 Kris 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 Alex Groot, une collègue moins expérimentée avec laquelle vous avez travaillé à plusieurs occasions par le passé. Vous faites équipe avec Alex 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 d'Alex Groot.

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.

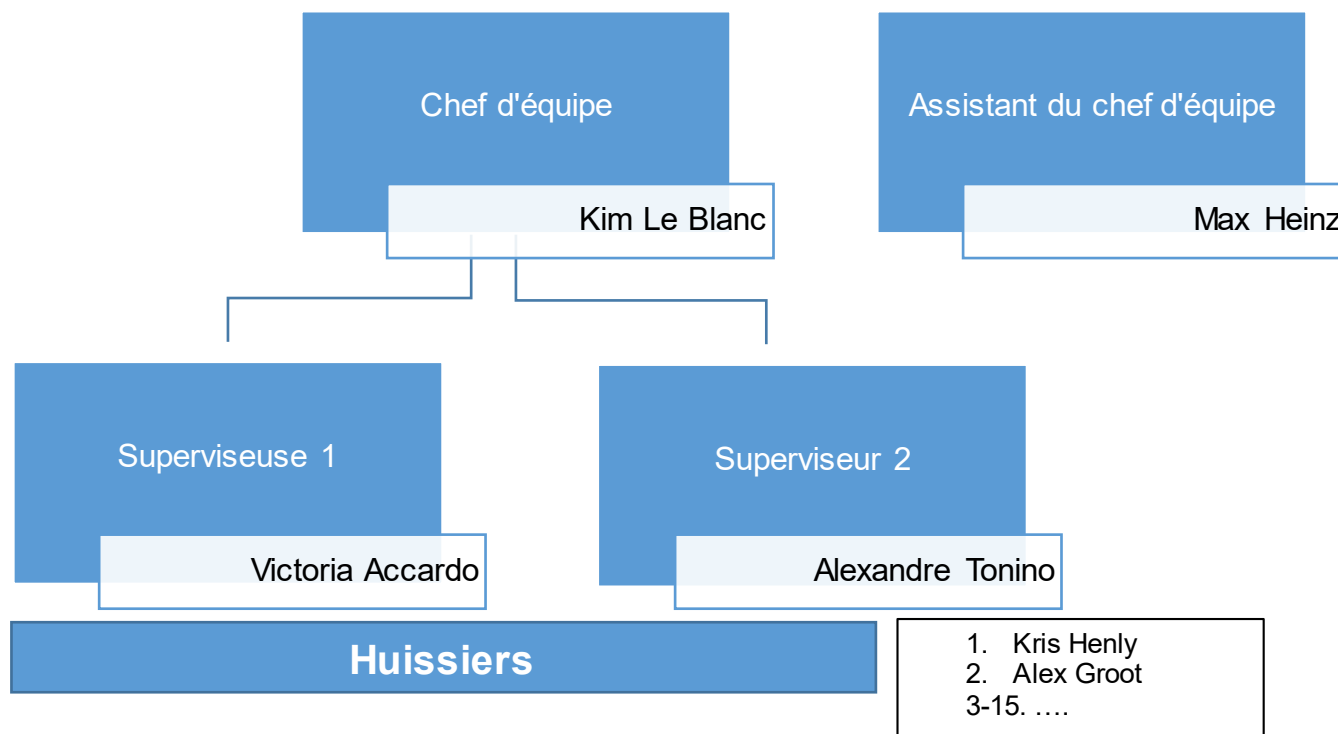
Le présent jeu de rôles a pour but d'évaluer les compétences suivantes: «analyse et résolution de problèmes», «qualité et résultats», «résilience» et «travail d'équipe». Aucune connaissance préalable n'est requise pour mener à bien votre mission.

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. L'équipe des huissiers est installée dans un grand espace de bureaux et les réunions de l'équipe ont lieu une fois par 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.

### Réunions du Centre de conférence européen:

Des agents de sécurité sont postés à toutes les entrées du Centre de conférence européen afin de contrôler toute personne entrant dans le complexe. À l'intérieur des bâtiments du Centre de conférence, le personnel d'accueil contrôle les visiteurs avant de leur accorder l'accès au bâtiment.

Seule la présence d'un nombre restreint de participants est autorisée lors des parties confidentielles des réunions du groupe stratégique. Ces parties confidentielles ont souvent lieu à la fin – et rarement au milieu – des réunions planifiées. La liste des participants communiquée par le secrétaire de la réunion doit clairement indiquer qui a accordé l'accès aux parties confidentielles des réunions. Les membres de la presse sont invités à quitter la salle pendant les parties confidentielles des réunions.



## MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

## SUPERVISEUSE – TÂCHES À REPENDRE



De Victoria Accardo, Superviseuse, Équipe Huissiers  
Mercredi 15/01/20XX  
À Kris Henly, Huissier, Équipe Huissiers

Cher Kris,

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 des consommateurs et du commerce (CONS). J'ai organisé une rencontre en interne entre Alex Groot 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:

- Nous avons un problème avec le matériel audiovisuel de la salle qui a été réservée pour la réunion de demain. Les techniciens sont à l'œuvre pour y remédier, mais ils viennent de confirmer que le problème ne pourra pas être résolu d'ici demain. Nous disposons d'une autre salle qui conviendrait à la réunion, mais elle se situe dans un autre bâtiment, à quelques minutes à pied.
- J'ai reçu récemment plusieurs remarques négatives de certains des responsables politiques les plus jeunes, à savoir ceux qui ont moins de trente ans. Du fait de leur jeunesse, plusieurs d'entre eux ont été pris pour des intrus par les huissiers. 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 Alex 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 d'Alex — il semble qu'elle ait quitté le travail prématurément à plusieurs reprises. 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,

**Victoria**  
Superviseuse  
Équipe Huissiers



COURRIEL

MESSAGE

Nouveau

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Supprimer

Déplacer

## RÉUNION CONS 16/01/20XX



De Pietro Johansson, Secrétaire du groupe CONS

Mercredi 08/01/20XX

À Victoria Accardo, Superviseuse, Équipe Huissiers

Salut Victoria,

À l'issue de ma rencontre avec le président du groupe CONS, 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 partie de la réunion était censée être confidentielle; un journaliste infiltré avait pourtant réussi à entrer dans la salle.

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 de voir des journalistes retenter une intrusion est donc élevé. Il est important de préserver le caractère confidentiel de certains sujets et points de discussion.

Nous avons reçu des réactions très positives des États membres, qui se réjouissent d'entendre qu'un nombre croissant de responsables politiques issus de la génération Y prennent part à la politique européenne. Nous voudrions que l'image du Centre de conférence européen reste positive.

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

Cordialement,

**Pietro**

Secrétaire du groupe CONS

+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 préserver l'image positive de l'équipe des huissiers auprès des parties prenantes présentes au Centre de conférence.
- Les responsables politiques sont des parties prenantes importantes et des participants réguliers à tous types de réunions. Les noms et les photos des responsables politiques figurent dans une base de données sur l'intranet du Centre de conférence européen.
- Les huissiers peuvent également être invités à élaborer et à installer des affiches et des panneaux dans les salles de réunion.

...

- Le secrétaire de la réunion envoie les invitations aux réunions et les informations aux participants. L'expérience montre que tous les participants ne lisent pas de manière approfondie les courriels et les invitations aux réunions qu'ils reçoivent.
- Les huissiers doivent prendre les mesures permettant d'éviter tout problème susceptible de grandement altérer le déroulement de la réunion (arrivées tardives, problèmes logistiques/techniques, perturbations). Lorsque cela s'avère nécessaire, les huissiers peuvent élaborer des panneaux et des plans pour les réunions.
- Les huissiers vérifient les noms et badges d'accès de tous les participants aux entrées de la salle de réunion. Des portes peuvent être fermées à clé lorsque le nombre d'entrées de la salle de réunion dépasse le nombre d'huissiers.
- Les huissiers doivent coordonner l'usage du matériel audiovisuel dans les salles utilisées pour les réunions du groupe stratégique.
- Le président de la réunion peut demander aux huissiers de faire l'appel des participants.

...

### Des suggestions?

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