Shaping Europe Together

Entretien axé sur les compétences en situation

Exercice factice
Profil AST

Temps imparti: 35 minutes

© 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 d'EPSO, Unité 01.001 L107 Etages 2-3/DCS, B-1049 Bruxelles.

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

VOTRE MISSION

REMARQUE IMPORTANTE

Le présent document décrit un scénario fictif, élaboré aux seules fins de cet 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 exemple. De la même manière, 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 sur la seule base des informations présentées dans l'exercice et de ne pas se fonder sur une éventuelle expertise antérieure dans le domaine.

Pour cet exercice, vous assumerez le rôle d'un(e) assistant(e) au sein du Service «Gestion des crises» de l'Agence européenne des relations diplomatiques (AERD). Toute la documentation dont vous avez besoin pour vous préparer à l'entretien figure dans le présent dossier d'information. Elle comprend plusieurs documents et rapports et d'autres informations que vous devez analyser pour pouvoir réagir de façon adéquate aux situations qui vous seront présentées durant 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. Ni vos connaissances du domaine, si vos connaissances du sujet du présent exercice ne seront évaluées durant l'entretien; il n'est donc pas nécessaire de mener des recherches complémentaires. Le présent entretien axé sur les compétences en situation est destiné à évaluer les compétences générales suivantes: analyse et résolution de problèmes, apprentissage et développement, hiérarchisation des priorités et organisation, résilience et travail d'équipe.

Vous aurez jusqu'au jour de l'entretien pour parcourir les informations individuellement en préparation de l'entretien. Ce dernier durera 35 minutes.

Veuillez tenir compte des données suivantes aux fins du présent exercice:
l'entretien aura lieu le lundi 6 mars 20XX
L'année dernière, nous étions en 20XX-1; l'année prochaine, nous serons en 20XX+1.

CONTEXTE

Agence européenne des relations diplomatiques

L'Agence européenne des relations diplomatiques (AERD), une agence décentralisée, dispose de deux bureaux dans deux pays de l'Union européenne (UE), le Marland et la Slodonie. La Cellule «Sécurité» de l'AERD, qui est composée de représentants des différents services de l'agence, est chargée de définir des mesures de sécurité adéquates pour assurer la sécurité de l'ensemble du personnel de l'AERD. Sur proposition du gouvernement marlandais, l'AERD a pris la précaution de renforcer la sécurité dans ses bureaux du Marland à la suite de troubles survenus récemment en Lagarnie (un pays non membre de l'UE limitrophe du Marland). Par exemple, outre la surveillance des caméras de sécurité (qu'ils assurent déjà), les agents de sécurité de l'AERD doivent désormais contrôler toutes les personnes entrant dans les bâtiments de l'AERD à l'aide d'un détecteur de métaux à main et examiner tous leurs sacs, bagages, etc. De plus, les visiteurs ne seront plus admis dans les bâtiments de l'AERD jusqu'à ce qu'une solution ait été trouvée pour renforcer leur sécurité. Selon les dernières informations disponibles sur la stabilité de la région, les périodes de risques accrus pour la sécurité deviendront plus fréquentes et plus longues à l'avenir; par conséquent, ces mesures pourraient devoir être maintenues pendant plusieurs années. La présidente de l'AERD n'a pas approuvé le télétravail pour les membres du personnel de l'AERD, qui doivent tous être présents dans les bureaux de l'AERD pendant les plages de travail fixes, à savoir de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00. En général, peu de personnes entrent dans les bâtiments de l'AERD ou en sortent pendant ces plages fixes.

Réunion semestrielle de l'AERD

Deux fois par an, l'AERD organise une réunion à laquelle sont conviés des représentants de tous les pays de l'UE et des membres de l'AERD afin de discuter de questions d'actualité en matière de sécurité. Ces réunions se tiennent en alternance à Bolsen (au Marland) et à Santras (en Slodonie). De nombreux membres de l'AERD et leur personnel devraient se rendre à Bolsen pour la prochaine réunion de l'AERD, qui aura lieu du lundi 13 mars au mercredi 15 mars.

Toutes les demandes de déplacement du personnel de l'AERD doivent être accompagnées d'une autorisation officielle du Bureau d'autorisation, qui fait partie du Service «Gestion des crises». En fonction du nombre de demandes reçues, le délai d'approbation par le Bureau d'autorisation est compris entre deux et quatre jours. Les membres du personnel disposent d'un délai de six jours avant le début de la réunion pour présenter leurs (nouvelles) demandes de déplacement (modifiées) au Bureau d'autorisation. Lorsque, dans des circonstances exceptionnelles, un grand nombre de demandes doivent être approuvées en peu de temps, le Bureau d'autorisation peut proposer un service accéléré grâce auquel toutes les demandes de déplacement introduites en lien direct avec ces circonstances peuvent bénéficier d'un traitement prioritaire par rapport aux autres déplacements et être approuvées dans les 24 heures. Toutefois, lorsque ce service accéléré est requis, il doit être sollicité de manière explicite.

Budget

Lorsque les troubles en Lagarnie ont éclaté, l'AERD avait déjà établi son budget annuel de sécurité. Les budgets annuels de sécurité de l'agence prévoient toujours certains montants en réserve pour pouvoir faire face aux situations imprévues; cependant, tout semble indiquer que, cette année, ces montants ne suffiront pas.

Service «Sécurité» de l'AERD

EXTRAIT DE L'ÉVALUATION DU PRESTATAIRE DE SERVICES DE SÉCURITÉ

le 16 janvier 20XX

ÉVALUATION DES SERVICES DE PIGNUS

- À la suite de la décision d'externaliser la fourniture des services de sécurité requis à l'AERD, un appel d'offres a été publié.
- Pignus s'est vu attribuer un contrat d'une durée de trois ans.
- Ce contrat n'autorise pas Pignus à sous-traiter des activités à d'autres sociétés de gardiennage.
- Pignus est contractuellement tenue de fournir l'équivalent temps plein de 60 agents de sécurité.
- Trois équipes d'agents de sécurité se relayent: l'équipe du matin (de 6h00 à 14h00), l'équipe de l'après-midi (de 14h00 à 22h00) et l'équipe de nuit (de 22h00 à 6h00).
- L'équipe du matin et l'équipe de l'après-midi comptent le même nombre d'agents de sécurité.
- Le nombre d'agents dans chaque équipe peut être adapté en fonction des besoins spécifiques de l'AERD.
- Il est plus important de contrôler les personnes entrant dans un bâtiment que celles qui en sortent.
- L'habilitation de sécurité initiale que doivent obtenir les agents de sécurité est de portée étendue et doit être renouvelée tous les six mois.

LETTRE D'INFORMATION INTERNE

le 2 mars 20XX

DES MESURES DE SÉCURITÉ PRÉVENTIVES À L'ORIGINE DE PROBLÈMES À L'AERD

L'AERD peine à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité requises en raison des troubles en Lagarnie.

Depuis la semaine dernière, les agents de sécurité de l'AERD sont chargés de soumettre les membres du personnel entrant dans les bâtiments de l'AERD à un contrôle de détection d'objets métalliques. Ce contrôle, effectué sur tous les membres du personnel et leurs effets personnels, prend beaucoup de temps et des agents supplémentaires devront être déployés immédiatement à chaque entrée afin de faire en sorte que ces vérifications manuelles soient effectuées d'une manière suffisamment minutieuse. Aux termes du contrat qu'elle a signé avec l'AERD, la société de gardiennage «Pignus» doit fournir à l'agence un nombre fixe d'agents de sécurité, mais n'a aucune obligation quant à la mise à disposition d'agents supplémentaires lorsque la situation appelle des contrôles renforcés. Il ne serait pas souhaitable qu'en guise de solution à court terme, un certain nombre d'entrées soient fermées afin de réduire la charge de travail actuelle des agents de sécurité. Cela signifierait en effet que le personnel de l'agence serait contraint de parcourir des distances beaucoup plus longues avant de pouvoir entrer dans les bâtiments de l'AERD où sa sécurité peut être assurée. Dans la mesure où l'on s'attend à devoir maintenir plus longtemps une vigilance accrue à l'avenir, des solutions plus durables à long terme devront être trouvées.

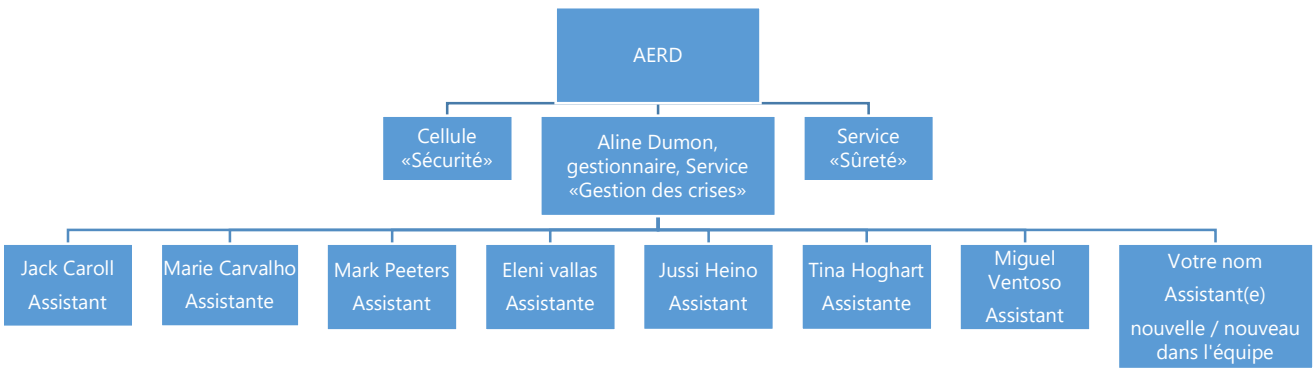
Ralf Schwarzer, chef la Cellule «Sécurité»

Les conférences de presse mensuelles

La prochaine conférence de presse mensuelle (qui aura lieu dans deux semaines) risque d'être annulée, étant donné qu'à partir d'aujourd'hui, aucun visiteur n'est admis dans les bâtiments de l'AERD. Le Service «Presse» de l'AERD n'a pas encore confirmé si la prochaine conférence aura bien lieu. Alors qu'un certain nombre d'options sont en cours d'examen, les membres de la presse espèrent qu'une exception pourra être faite pour les journalistes ayant fait l'objet d'une approbation préalable. Le sentiment général est qu'au moins un petit nombre de journalistes devraient être autorisés à participer afin de poser des questions. En outre, compte tenu de l'incertitude qui entoure les troubles, l'annulation de la conférence de presse nuirait gravement à l'image de l'AERD. La situation en Lagarnie est sur toutes les lèvres dans l'Union européenne, en particulier au Marland.

Tina Hoghar, Miguel Ventoso et Eleni Vallas sont les assistants chargés de la sécurité lors de la préparation des conférences de presse.

Organigramme actualisé de l'AERD



COMPTE RENDU

Date et heure:	3.3.20XX - 9h00 - 10h30
Participants:	Représentants du Service «Sûreté» et du Service «Gestion des crises» et membres de la Cellule «Sécurité»
Sujets:	sécurité du personnel de l'AERD; prochaine réunion de l'AERD

SUJETS À L'ORDRE DU JOUR

SÉCURITÉ DU PERSONNEL DE L'AERD	
♦	À court terme, afin de pouvoir mettre en œuvre les mesures de sécurité renforcées rendues nécessaires par les troubles actuels en Lagarnie, tout en maintenant toutes les entrées de l'AERD ouvertes, nous avons besoin de l'équivalent de 90 agents de sécurité à temps plein. Toutefois, certaines entrées ne sont pratiquement jamais utilisées par le personnel de l'AERD.
♦	Les agents de sécurité de Pignus doivent actuellement effectuer des heures supplémentaires pour pouvoir réaliser tous les contrôles de sécurité nécessaires, ce qui pèse lourdement sur le budget annuel en matière de sécurité.
♦	Étant donné que Pignus n'a pas, à l'heure actuelle, la capacité de fournir davantage que le niveau de services de sécurité convenu par contrat, on pourrait envisager de faire appel à une autre société de gardiennage pour fournir des services de sécurité supplémentaires. Cette solution serait moins coûteuse que de continuer à payer des heures supplémentaires aux agents de sécurité de Pignus actuellement employés.
♦	La conclusion d'un contrat avec une deuxième société de gardiennage pourrait constituer une utilisation inefficace du budget en matière de sécurité, étant donné que la situation actuelle ne durera pas indéfiniment.
PROCHAINE RÉUNION DE L'AERD	
♦	L'AERD a confié à l'agence de voyages Hermès la prise en charge de toutes les prestations de voyage professionnelles pour les membres de l'AERD et leur personnel. Le contrat conclu avec Hermès inclut les frais d'annulation (voir tableau ci-dessous).
♦	Pour affréter le nombre exact de voitures de chemin de fer, Hermès doit disposer d'une estimation du nombre de passagers au plus tard cinq jours à l'avance. Une fois le train affrété par Hermès, les autorités locales doivent ensuite être contactées pour sécuriser suffisamment la gare: elles auront besoin d'une journée pour mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires.
♦	À une occasion par le passé, les membres du personnel ont été avertis de l'annulation de leur voyage avant d'avoir été informés d'un changement de date ou de lieu pour une réunion, ce qui a conduit à ce que la Cellule «Sécurité» et le Bureau d'autorisation soient submergés de questions et de plaintes de la part du personnel.

MOMENT DE L'ANNULATION	COÛT
+14 jours à l'avance	gratuit
+5 jours à l'avance	20 % des frais de réservation
+2 jours à l'avance	40 % des frais de réservation
-2 jours à l'avance	100 % des frais de réservation

ANALYSE DES DÉTECTEURS ACTUELLEMENT DISPONIBLES POUR AIDER LES AGENTS DE SÉCURITÉ À EFFECTUER TOUS LES CONTRÔLES REQUIS

Le portique de détection:

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Effectue des contrôles de détection entièrement automatisés	L'installation d'un portique de détection à tous les points d'entrée nécessiterait un investissement important
Réduit la charge de travail des agents de sécurité	Émet un bip chaque fois qu'un métal est détecté

Le scanner de bagages à rayons X:

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Effectue des contrôles de détection très détaillés	L'installation d'un scanner de bagages à rayons X à tous les points d'entrée nécessiterait un investissement important
	Ne réduira pas la charge de travail des agents de sécurité, étant donné que la personne aux commandes de ce type de scanner ne peut exécuter aucune autre tâche.