CONSEIL D'ETAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF.

A R R E T

n° 195.926 du 10 septembre 2009

A.191.111/VIII-6711

En cause : **XXXX,**
XXXX

contre :

le Bureau de sélection de l'Administration fédérale (SELOR).

LE PRESIDENT F.F. DE LA VIIIe CHAMBRE,

Vu la requête introduite le 13 janvier 2009 par XXXX qui demande l'annulation de" la seconde condition d'admissibilité à la sélection comparative d' « opérateurs contact center » n/ AFG08040 et, par voie de conséquence, la décision implicite du SELOR de ne pas admettre sa candidature à l'épreuve concernée";

Vu les mémoires en réponse et réplique régulièrement échangés;

Vu le rapport de Mme MERTES, auditeur au Conseil d'Etat, rédigé sur la base de l'article 93 du règlement général de procédure;

Vu l'ordonnance du 6 août 2009 convoquant les parties à comparaître le 4 septembre 2009 à 09.45 heures;

Vu la notification de cette ordonnance et du rapport aux parties;

Entendu, en son rapport, M. CAMBIER, conseiller d'Etat;

Entendu, en leurs observations, la partie requérante, et Me Emmanuel JACUBOWITZ, avocat, comparaissant pour la partie adverse;

Entendu, en son avis conforme, Mme MERTES, auditeur;

Vu le titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant que les faits de la cause se présentent comme suit :

Par publication au Moniteur belge du 14 novembre 2008, le SELOR annonce l'organisation d'une sélection comparative d'"opérateurs contact center" (AFG08040) pour le SPF Mobilité et Transport.

Les conditions d'admissibilité sont décrites de la manière suivante :

" 1. Diplômes requis au 1er décembre 2008 :

- attestation de réussite de la 6e année d'enseignement secondaire de plein exercice;
- certificat d'enseignement secondaire supérieur ou diplôme d'aptitude à l'enseignement supérieur;
- diplôme délivré après réussite de l'examen prévu à l'article 5 des lois sur la collation des grades académiques;
- diplôme ou certificat d'une section de l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale, délivré après un cycle d'au moins sept cent cinquante périodes.

2. Expérience requise au 1er décembre 2008 : dix-huit mois comme téléopérateur dans un call center avec des tâches spécifiques (cfr. description de fonction)."

Sur ce dernier point, l'avis publié sur le site du SELOR précisait que cette expérience professionnelle devait porter sur les tâches suivantes :

" • traiter quotidiennement par téléphone ou par mail des questions reçues de clients ou de citoyens
• diriger les personnes vers les experts adéquats, transférer les questions aux membres de l'organisation de manière complète et rigoureuse
• traiter un dossier spécifique d'un client à partir d'une application propre au service ou à l'organisme
• traiter les plaintes des clients par téléphone ou par mail".

Dans la description de fonction reprise sur le site du SELOR, les précisions suivantes sont fournies quant au contenu de la fonction et aux compétences requises :

" CONTENU DE LA FONCTION

(...)

Les opérateurs sont les personnes de contact de la DIV pour les citoyens. A cette fin, vous serez chargé de :

- recevoir et traiter les questions via mail et/ou téléphone
- accueillir/répondre, conseiller, orienter ou transmettre les demandes d'information du public
- fournir des informations précises sur les procédures à suivre et les documents à compléter

- faire preuve de compréhension lorsque le client exprime son mécontentement et l'aider à trouver des solutions personnalisées selon les règles en vigueur
- représenter le SPF avec une attitude à la fois chaleureuse et professionnellement irréprochable
- s'adapter aux situations nouvelles afin de communiquer aux citoyens et aux partenaires de la DIV une information complète et mise à jour
- travailler en équipe afin d'assurer la permanence du contact center.

Vous vous assurez de façon autonome et organisée que les documents existants soient complets et corrects :

- assumer les tâches administratives inhérentes à la fonction. Par exemple : rapport de suivi, transmission d'informations à la hiérarchie et auprès des collègues; ...
- en cas de nécessité, faire preuve de flexibilité et être disposé à effectuer d'autres tâches au sein de la DIV, comme par exemple apporter du renfort aux guichets et antennes de la DIV
- rédiger des notes à l'attention du responsable Contact Center, ces «mini-rapports» reprennent les questions les plus courantes et celles nécessitant une réponse précise d'un 'spécialiste'
- veiller à accueillir et intégrer d'éventuels nouveaux collègues, transférer ses connaissances et développer un esprit de collaboration.

Vous êtes disposé à prendre part à des évènements internes et externes visant à promouvoir la DIV (par exemple au salon de l'auto). Vous faites preuve de flexibilité afin de vous adapter aux exigences du service (par exemple, travail le week-end lors d'un évènement). Vous collaborez également à la préparation de ces évènements en assistant les responsables de la communication.

(...)

COMPETENCES

Compétences comportementales

- Vous disposez de capacités à analyser de manière critique et à traiter avec précision des informations.
- Vous êtes apte à planifier, à structurer et à exécuter les tâches et missions qui vous incombent.
- Vous êtes orienté client et veillez à offrir un service rapide et efficace aux clients qui s'adressent à vous.
- Vous disposez d'une solide dose de confiance et de maîtrise de vous-même, ce qui vous permet de gérer positivement le stress et les critiques.
- Vous avez l'esprit de collégialité et collaborez activement à la réalisation des objectifs de l'équipe.
- Vous disposez d'excellentes aptitudes communicatives.
- Vous êtes loyal et intègre.

Compétences techniques

- connaissance de base en informatique: traitement de texte, tableur, gestion du courrier électronique, internet
- aptitude à utiliser d'autres logiciels dont celui de la DIV
- posséder une bonne orthographe et syntaxe
- la connaissance d'autres langues, en particulier du néerlandais, est considérée comme un atout
- disposer du permis de conduire est également un avantage.";

Considérant que le requérant prend un moyen unique de la violation des articles 10 et 11 de la Constitution; qu'il estime que la condition relative à l'expérience professionnelle des candidats à la sélection comparative n'est pas justifiée raisonnablement et n'est pas proportionnée au but poursuivi par la partie adverse; que, selon lui, l'emploi d'opérateur contact center ne présenterait aucune spécificité qui puisse justifier cette condition, qu'il assimile dès lors à une condition d'admissibilité discriminatoire; qu'il se réfère notamment à l'arrêt n/ 191.839 rendu par le Conseil d'Etat le 25 mars 2009 et ajoute que les pièces déposées par la partie adverse ne contiennent aucune justification de la nécessité de posséder une expérience de dix-huit mois en tant qu'opérateur téléphonique et n'indiquent pas les spécificités de la fonction postulée;

Considérant que la collation des emplois publics doit servir l'intérêt général et non des intérêts particuliers; que cette règle fondamentale, qui est le corollaire du principe de l'égale admissibilité auxdits emplois, détermine la compétence du Conseil d'Etat dans le contrôle de légalité dont il est investi;

Considérant que l'article 17 de l'arrêté royal du 2 octobre 1937 portant le statut des agents de l'Etat stipule en son point C que :

" C. L'administrateur délégué du Bureau de sélection de l'Administration fédérale peut, pour une sélection comparative déterminée, imposer la condition d'un âge minimum ou des conditions spéciales d'aptitudes professionnelles acquises au sein d'un Etat faisant partie de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse, consistant dans les connaissances pratiques ou dans l'exercice d'une activité antérieure, lorsque de telles conditions sont justifiées par la nature des emplois à conférer.";

que cette disposition constitue une dérogation à la règle énoncée à l'article 9, § 1er, de l'arrêté royal du 22 décembre 2000 fixant les principes généraux du statut administratif et pécuniaire des agents de l'Etat (A.R.P.G.) suivant laquelle les conditions d'accès aux emplois sont fixées par le statut administratif; que, afin de permettre l'exercice du contrôle des motifs, le dossier administratif doit contenir les explications justifiant la pertinence des conditions prévues par le SELOR quant à la spécificité des emplois en cause; qu'en l'espèce, l'expérience professionnelle de dix-huit mois en tant qu'opérateur téléphonique dans un call center, requise des candidats, doit démontrer qu'ils ont eu à :

" • traiter quotidiennement par téléphone ou par mail des questions reçues de clients ou de citoyens
• diriger les personnes vers les experts adéquats, transférer les questions aux membres de l'organisation de manière complète et rigoureuse
• traiter un dossier spécifique d'un client à partir d'une application propre au service ou à l'organisme
• traiter les plaintes des clients par téléphone ou par mail";

que cette condition n'apparaît pas disproportionnée par rapport aux exigences de la fonction postulée; qu'en effet, l'emploi de niveau C à pourvoir est un emploi d'opérateur contact center au sein de la cellule communication de la DIV pour le SPF Mobilité et Transport; que le contact center est le point de liaison entre la DIV et ses clients internes et externes; qu'en outre, la description de la fonction démontre clairement que les personnes amenées à exercer les fonctions d'opérateur contact center doivent répondre, par mail et/ou téléphone, aux questions des clients ou les orienter vers le service adéquat de manière rapide et efficace; que les opérateurs contact center présentent donc la particularité d'être en contact direct avec les clients; que par ailleurs, l'arrêt n/ 191.839 du 25 mars 2009, auquel se réfère le requérant, concernait une procédure de sélection pour des emplois de gestionnaires de dossiers à pourvoir au sein de tous les services publics fédéraux, les organismes d'intérêt public, de sécurité sociale, les établissements scientifiques et le ministère de la Défense; qu'il s'agissait donc de pourvoir à des emplois d'assistants administratifs exerçant une compétence générale au sein d'administrations définies également de manière très générale; que c'est dans ce contexte qu'il a été considéré que l'exigence d'une expérience administrative spécifique devait recevoir une justification précise et pertinente que le dossier administratif ne permettait pas de dégager; qu'il en va autrement dans le cas d'espèce où les emplois à pourvoir revêtent un caractère spécifique et ne concernent qu'une seule institution publique; qu'il apparaît de la seule lecture de la description de la fonction que l'expérience professionnelle prévue au point 2 des conditions d'admissibilité est justifiée par la spécificité des emplois à pourvoir, dont le nombre est du reste limité, puisque la procédure de sélection doit permettre de retenir seulement dix lauréats; que le moyen n'est donc pas fondé;

Considérant que lors de l'audience, le requérant a sollicité la dépersonnalisation de l'arrêt à intervenir; que selon l'article 2, alinéa 1er, de l'arrêté royal du 7 juillet 1997 relatif à la publication des arrêts et des ordonnances de non-admission du Conseil d'État, toute partie à un litige porté devant le Conseil d'État peut requérir à tout moment de la procédure et jusqu'à la clôture des débats que, lors de la publication de l'arrêt ou de l'ordonnance, l'identité des personnes physiques ne soit pas publiée;

Considérant qu'il n'y a pas lieu de s'opposer à cette demande,

D E C I D E :

Article 1er.

La requête est rejetée.

Article 2.

Lors de la publication du présent arrêt, l'identité du requérant ne sera pas mentionnée.

Article 3.

Les dépens, liquidés à la somme de 175 euros, sont mis à la charge de la partie requérante.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique, le dix septembre deux mille neuf par :

M.	CAMBIER,	conseiller d'Etat, président f.f.,
Mme	DRAPIER,	greffier assumé.

Le Greffier assumé, Le Président f.f.,

B. DRAPIER. L. CAMBIER.