

*La traduction de cette page a été générée par traduction automatique [Lien]. Les traductions automatiques peuvent comporter des erreurs susceptibles de nuire à la clarté et à l'exactitude; le Médiateur décline toute responsabilité en cas de divergences. Pour obtenir les informations les plus fiables et pour assurer la sécurité juridique, veuillez consulter la version source en anglais dont le lien figure ci-dessus. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [politique linguistique et de traduction](#) [Lien].*

## **Décision adoptée dans l'enquête conjointe portant sur les affaires 1337/2017/EA et 1338/2017/EA concernant l'accessibilité des candidats ayant une déficience visuelle aux procédures de sélection organisées par l'Office européen de sélection du personnel en vue de recruter des fonctionnaires de l'Union européenne**

Décision

**Affaire 1338/2017/EA - Ouvert le 14/03/2018 - Recommandation le 14/12/2018 - Décision le 03/06/2019 - Institutions concernées** Office européen de sélection du personnel ( Mauvaise administration constatée ) | Office européen de sélection du personnel ( Recommandation approuvée par l'institution ) |

**Affaire 1337/2017/EA - Ouvert le 14/03/2018 - Recommandation le 14/12/2018 - Décision le 03/06/2019 - Institutions concernées** Office européen de sélection du personnel ( Mauvaise administration constatée ) | Office européen de sélection du personnel ( Recommandation approuvée par l'institution ) |

L'affaire portait sur deux plaintes déposées par des candidats ayant une déficience visuelle qui avaient participé à des procédures de sélection pour le recrutement de fonctionnaires de l'Union européenne, organisées par l'Office européen de sélection du personnel (ci-après l'«EPSO»). Les plaignants ont rencontré des problèmes avec les formulaires de candidature en ligne, qui n'étaient pas pleinement accessibles pour les personnes utilisant des logiciels de lecture d'écran. Ils ont également estimé que l'EPSO n'avait pas tenu compte de leurs besoins spéciaux lors des tests sur ordinateur, étant donné qu'ils n'ont pas pu passer ces tests de manière autonome.

La Médiatrice a conclu que les actes de l'EPSO constituaient un cas de mauvaise administration. Elle a recommandé à l'EPSO de rendre ses formulaires de candidature en ligne pleinement accessibles aux candidats ayant une déficience visuelle dès que possible. Elle a également recommandé à l'EPSO d'établir un calendrier détaillé pour la mise à la disposition



des candidats de technologies d'assistance pendant les tests sur ordinateur organisés dans tous les centres d'examen du monde. Enfin, elle a recommandé à l'EPSO d'informer expressément les candidats du fait que certaines mesures destinées à répondre aux besoins spéciaux, comme les technologies d'assistance, ne sont, à l'heure actuelle, disponibles qu'à certains stades des procédures de sélection.

La Médiatrice se réjouit de constater qu'en réponse à ses recommandations, l'EPSO a mis à jour les informations fournies aux candidats au sujet des mesures destinées à répondre à leurs besoins spéciaux. Elle se félicite en outre de la proposition de l'EPSO qui vise à permettre aux candidats ayant une déficience visuelle de passer les tests sur ordinateur depuis un autre endroit, à l'aide de technologies d'accès à distance. Cependant, la Médiatrice n'est pas pleinement satisfaite du calendrier proposé par l'EPSO pour rendre son formulaire de candidature en ligne pleinement accessible. Elle clôture donc son enquête en renouvelant sa recommandation, estimant que les autres questions sont réglées.

## **Contexte de l'enquête**

1. Les plaignants, déficients visuels, ont participé aux procédures de sélection organisées par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) en 2016 et 2017. Ils ont eu des difficultés à utiliser le formulaire de demande en ligne — y compris le formulaire de demande de mesures pour répondre à leurs besoins spéciaux («accommodement raisonnable» [1] ) et les tests informatisés qu'ils ont passés, car ceux-ci ne tenaient pas compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes malvoyantes.
2. Les plaignants ont soulevé ces problèmes à plusieurs reprises auprès d'EPSO.
3. Les plaignants n'étaient pas satisfaits de la manière dont EPSO a répondu et se sont adressés au Médiateur.

## **L'enquête**

4. Au cours de l'enquête, le Médiateur a demandé à EPSO de répondre à des questions spécifiques et a tenu une réunion avec EPSO.
5. En décembre 2018, le Médiateur a constaté que les actions de l'EPSO constituaient une mauvaise administration et a formulé trois recommandations pour y remédier. EPSO a répondu au Médiateur en mars 2019. [2]

## **Conclusions du Médiateur en matière de mauvaise administration et recommandations**



6. Le Médiateur a noté que les plaignants avaient d'abord fait part de leurs préoccupations à l'EPSO au sujet de l'accessibilité du formulaire de candidature en ligne pour les utilisateurs de lecteurs d'écran [3] en 2016. À l'époque, EPSO expliquait qu'un nouveau «portail candidat», qui était en cours d'élaboration par la direction générale de l'informatique de la Commission européenne (DG DIGIT), inclurait un formulaire de candidature en ligne entièrement accessible aux malvoyants. Ce portail devait être finalisé au printemps 2017. Toutefois, le projet a été suspendu en septembre 2017 et EPSO n'a pas pu préciser de date de lancement. En conséquence, les personnes handicapées visuelles ont continué à éprouver des difficultés à postuler aux procédures de sélection gérées par l'EPSO. Le Médiateur a estimé que ce retard constituait une mauvaise administration.

7. Les plaignants craignaient également que, alors qu'ils demandaient des lecteurs d'écran et des «écrans en braille rafraîchissables» [4], ils recevaient plutôt des transcriptions en braille des tests et un assistant voyant. Le Médiateur a souligné qu'il était essentiel de permettre aux personnes handicapées de passer les épreuves de manière indépendante dans le cadre d'une procédure de sélection pour garantir leur dignité et leur égalité avec les autres personnes. Les technologies d'assistance sont cruciales à cette fin. Étant donné que les personnes malvoyantes font souvent appel à des technologies d'assistance, EPSO devrait, dans toute la mesure du possible, mettre ces technologies à leur disposition, sur demande, lorsqu'elles doivent passer des tests informatiques dans le cadre des procédures de sélection. Il n'est pas approprié de s'attendre à ce que les candidats passent des tests dans des conditions qui leur sont totalement étrangères, car cela risque d'avoir une incidence négative sur leurs performances. Le Médiateur a donc estimé que la pratique de l'EPSO dans ce domaine constituait une mauvaise administration.

8. Enfin, le Médiateur relève que, bien que les candidats aient été informés que les mesures mises à disposition par EPSO pour répondre à leurs besoins peuvent différer de celles demandées, l'EPSO n'a pas explicitement indiqué que les technologies d'assistance ne sont pas disponibles pour les tests informatisés lorsque ceux-ci sont effectués dans des centres d'essais à travers le monde. Le Médiateur a estimé que ce manque d'informations appropriées constituait une mauvaise administration.

9. Sur la base de son enquête, la Médiatrice a adressé **trois recommandations** à l'EPSO :

**1. EPSO devrait veiller à ce que son formulaire de candidature en ligne pour les procédures de sélection soit pleinement conforme aux exigences en matière d'accessibilité pour les candidats malvoyants dès que possible;**

**2. EPSO devrait fixer un calendrier détaillé pour la mise à la disposition des candidats des technologies d'assistance lors des tests informatisés qui ont lieu dans des centres d'essais à travers le monde;**

**3. EPSO devrait informer explicitement les candidats que certaines options d'«aménagement raisonnable», telles que les technologies d'assistance, ne sont actuellement disponibles qu'à des stades spécifiques des procédures de sélection.**



## Réponse de l'EPSO aux recommandations du Médiateur et observations du plaignant

### Première recommandation: Accessibilité du formulaire de candidature en ligne

10. EPSO indique qu'il est en train de remplacer son système informatique actuel pour les procédures de sélection, y compris le formulaire de candidature en ligne. Le nouveau système informatique devrait être en place d'ici la fin de 2020. Dans l'intervalle, EPSO fournira aux candidats une assistance et des formats accessibles du formulaire de candidature, le cas échéant. EPSO note en outre qu'il évalue régulièrement l'accessibilité de son site web et que, d'ici la fin de 2019, son site web devrait être conforme aux lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau AA [5].

11. Le plaignant [6] a noté avec satisfaction que l'EPSO améliore l'accessibilité en prévoyant un nouveau formulaire de candidature en ligne et un nouveau système informatique pour les procédures de sélection.

12. Le plaignant a toutefois relevé, en ce qui concerne l'accessibilité du site Internet d'EPSO, que le World Wide Web Consortium (W3C) recommande actuellement des normes d'accessibilité WCAG 2.1 et a fait valoir qu'EPSO devrait se conformer aux dernières exigences.

### Deuxième recommandation: Mise à disposition de technologies d'assistance lors des tests sur ordinateur

13. EPSO a déclaré qu'en raison de contraintes techniques et d'infrastructures, il est impossible de garantir que des technologies d'assistance peuvent être fournies dans 89 centres d'essais dans le monde entier. Toutefois, il a proposé de permettre aux candidats malvoyants de passer des tests informatisés hors site via une technologie d'accès à distance (avec un «proctoring à distance»). De cette façon, les candidats malvoyants pourront passer les tests depuis leur domicile sans avoir besoin de voyager, tout en utilisant la technologie d'assistance avec laquelle ils sont familiers.

14. EPSO a ajouté qu'il était difficile d'indiquer le calendrier exact de mise en œuvre de cette proposition et qu'il tiendrait le Médiateur informé. Entre-temps, il continuera d'offrir aux candidats toutes les mesures actuellement en place.

15. Le plaignant a convenu que les tests informatisés par surveillance à distance peuvent effectivement constituer une solution idéale si un tel système est compatible avec les technologies d'assistance à domicile.



**16.** En réponse à l'affirmation de l'EPSO selon laquelle un calendrier précis pour la mise en œuvre de ce système ne peut pas être établi, le plaignant a souligné que les personnes malvoyantes entre-temps ne peuvent pas se fier aux technologies d'assistance lors des tests informatiques. Faire les tests sur ordinateur avec l'aide d'un assistant ne peut pas être considéré comme une solution idéale en termes d'accessibilité, a-t-elle déclaré.

## Troisième recommandation: Information aux candidats sur les mesures à prendre pour répondre aux besoins spéciaux

**17.** EPSO a informé la Médiatrice qu'il avait mis à jour les informations pertinentes sur son site web conformément à sa recommandation. [7] Le texte sur le site internet est désormais libellé comme suit:

*«Veuillez noter que la technologie d'assistance n'est pour le moment possible que lors de la phase du centre d'évaluation à Bruxelles. EPSO s'emploie actuellement à élargir le champ d'application pour permettre l'utilisation de la technologie d'assistance à d'autres stades du processus de sélection et pour différents types de tests. En attendant, nous continuerons à analyser vos besoins et vous proposerons une assistance et des hébergements ad hoc pour vous permettre de passer les tests dans les meilleures conditions possibles. Tous les autres aménagements sont possibles à différents stades du processus de sélection.»*

EPSO a ajouté qu'il mettra à jour la page web pertinente en 2019 afin de fournir davantage d'informations sur sa politique en matière d'égalité et de diversité et de partager les témoignages des membres du personnel handicapés. L'EPSO développera des outils pratiques tels que des manuels, des brochures et des vidéos afin d'expliquer comment il peut mieux répondre aux besoins des candidats ayant des besoins particuliers.

**18.** La plaignante s'est félicitée du fait que l'EPSO ait mis à jour les informations pertinentes sur son site internet, notant que cela rend la procédure plus transparente.

## Évaluation du Médiateur après la recommandation

**19.** Bien que la Médiatrice apprécie les efforts déployés par l'EPSO pour rendre son formulaire de candidature en ligne pleinement conforme aux exigences en matière d'accessibilité pour les candidats malvoyants, elle est déçue du calendrier qu'il fixe, à savoir la fin de 2020.

**20.** Dans sa recommandation, la Médiatrice a exhorté EPSO à résoudre ce problème dans les meilleurs délais. Elle souligne que le Comité des droits des personnes handicapées des Nations unies a recommandé en 2015 que l'UE prenne les mesures nécessaires pour garantir la pleine application des normes d'accessibilité sur ses sites internet. [8] En outre, les plaignants ont rencontré pour la première fois des difficultés à accéder au formulaire de candidature en ligne de l'EPSO en 2016. Bien que le Médiateur comprenne qu'il y a eu des difficultés à développer



le nouvel outil informatique, dont certains échappent au contrôle de l'EPSO, il est difficile de justifier un nouveau délai jusqu'à la fin de 2020.

**21.** Comme le souligne le plaignant (voir paragraphe 12), les normes dans ce domaine évoluent et les attentes augmentent. Compte tenu de la déclaration du Comité des Nations unies selon laquelle les institutions de l'UE « *ne sont pas des modèles en matière d'emploi des personnes handicapées* » et de sa recommandation selon laquelle l'UE « *augmente l'emploi des personnes handicapées* » [9], il est particulièrement important que le premier point d'entrée pour les personnes cherchant à travailler pour l'administration de l'UE, à savoir le formulaire de candidature en ligne de l'EPSO, soit pleinement accessible. En tant que telle, la Médiatrice confirme sa constatation de mauvaise administration concernant l'accessibilité du formulaire de candidature en ligne d'EPSO et encourage l'EPSO à intensifier ses efforts sur ce point.

**22.** En ce qui concerne la **deuxième recommandation**, le Médiateur se félicite de la solution proposée par l'EPSO pour introduire des tests informatisés par « proctoring à distance » pour les candidats malvoyants. Elle se félicite que la proposition va plus loin que de simplement donner aux candidats la possibilité de passer les tests informatisés de manière indépendante dans un centre de test. La solution d'EPSO permet aux candidats de passer les tests dans des conditions qui leur sont totalement familières, par exemple en utilisant leur propre PC/ordinateur portable et le lecteur d'écran de leur choix.

**23.** Dans sa recommandation, la Médiatrice a demandé à EPSO de fixer un calendrier détaillé pour mettre les technologies d'assistance à la disposition des candidats lors des tests informatiques. Le Médiateur attend de l'EPSO qu'il élabore un calendrier pour la solution alternative qu'il propose et qu'il publie les informations pertinentes sur son site internet.

**24.** En ce qui concerne la **troisième recommandation**, le Médiateur se félicite que l'EPSO ait mis à jour son site internet pour informer les candidats de la disponibilité des technologies d'assistance. Elle se félicite en outre de l'intention de l'EPSO d'élargir les informations disponibles sur la page web sur l'égalité des chances.

**25.** Le Médiateur note que l'EPSO informe actuellement les *candidats que « d'autres aménagements sont possibles à différents stades de la procédure de sélection »*. Le Médiateur comprend cette déclaration comme signifiant que d'autres mesures ne sont pas possibles à **tous les** stades. Si tel est le cas, elle demande instamment à EPSO d'être aussi précis que possible dans les informations qu'il fournit aux candidats. Il est important que les candidats puissent savoir à l'avance quelles mesures sont disponibles pour répondre à leurs besoins au cours de chaque phase de la procédure de sélection.

## Conclusion

Sur la base de son enquête, la Médiatrice clôt cette affaire avec la conclusion suivante:

**La Médiatrice confirme son constat de mauvaise administration par rapport à sa**



**première recommandation. L'EPSO ayant accepté ses deuxième et troisième recommandations, la Médiatrice estime que ces questions doivent être réglées.**

Les plaignants et EPSO seront informés de cette décision.

Emily O'Reilly

Médiateur européen

Strasbourg, le 03/06/2019

[1] Selon la définition figurant dans la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, on entend par «aménagement raisonnable» les modifications et ajustements nécessaires et appropriés qui n'imposent pas une charge disproportionnée ou indue, lorsque cela est nécessaire dans un cas particulier, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et libertés fondamentales. La Convention est disponible à l'adresse suivante: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> [Lien]

[2] Tous les documents relatifs à l'enquête, y compris la lettre du Médiateur ouvrant l'enquête, la réponse de l'EPSO, le rapport de réunion, les recommandations du Médiateur et la réponse de l'EPSO aux recommandations sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583> [Lien]

[3] Un lecteur d'écran est une application logicielle qui permet à l'utilisateur de «entendre» ou «lire» ce qui est habituellement «vu» sur un écran, y compris le contenu numérique. Il peut fournir des informations aux utilisateurs par la parole et le son (c'est-à-dire du texte à la parole) ou en braille (en d'autres termes, transcrire le contenu en braille à l'aide d'un affichage braille rafraîchissant), seul ou en combinaison.

[4] Voir note de bas de page ci-dessus.

[5] Ces lignes directrices ont été élaborées par le World Wide Web Consortium (W3C) en 2008, avec l'aide de particuliers et d'organisations du monde entier. Ils expliquent comment rendre le contenu Web plus accessible aux personnes handicapées. Il y a trois niveaux d'engagement: niveaux de conformité A, AA et AAA.

[6] L'un des plaignants a présenté des observations sur l'avis de l'EPSO au Médiateur.

[7] [https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities\\_en#tab-0-2](https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities_en#tab-0-2) [Lien]



[8] Observations finales concernant la mise en œuvre par l'UE de la convention relative aux droits des personnes handicapées, 2 octobre 2015. Voir points 82 à 83.

[9] Observations finales concernant la mise en œuvre par l'UE de la convention relative aux droits des personnes handicapées, 2 octobre 2015. Voir points 88 à 89.