

Commentaires de la Commission au sujet d'une demande d'informations complémentaires émise par le médiateur européen – Enquête d'office (référence OI/3/2003/JMA)

Correspondance - 13/07/2009

Affaire OI/3/2003/JMA - Ouvert le 19/11/2003 - Décision le 04/07/2007

06-03-2006

I. Rappel des faits

Le 19 novembre 2003, le médiateur européen a décidé d'ouvrir une enquête d'office sur les mesures prises par la Commission européenne pour éviter que les personnes handicapées ne souffrent de discriminations dans leurs relations avec l'institution.

Le médiateur a demandé à la Commission de l'informer notamment (a) des mesures qu'elle a prises ou entend prendre pour veiller à ce que les personnes handicapées ne souffrent pas de discriminations dans leurs relations avec elle et (b) du calendrier fixé, le cas échéant, pour l'adoption de ces mesures.

Conformément à la politique de vaste consultation que suit le médiateur en la matière, tous les documents se rapportant à l'enquête ont été publiés sur le site Internet de ce dernier. Les médiateurs nationaux ont été avertis de cette initiative et consultés à ce propos.

Le médiateur a reçu l'avis de la Commission le 3 mars 2004 et l'a également publié sur son site.

II. Demande d'informations complémentaires

La présente demande d'informations complémentaires prolonge l'enquête d'office ouverte par le médiateur. Elle prend en compte les préoccupations exprimées par les médiateurs nationaux, les particuliers et les organisations non gouvernementales qui ont pris part à la consultation ou qui ont donné suite à la réponse de la Commission.

Sur la base de leurs contributions, le médiateur sollicite de la Commission des informations



complémentaires sur divers aspects des relations entre l'institution et les personnes handicapées, qu'il s'agisse de candidats à des concours de recrutement, de fonctionnaires ou de personnes à la charge de fonctionnaires, ou encore, de particuliers désireux d'obtenir des renseignements. Les autres demandes portent sur les thèmes énumérés ci-après (les chiffres entre parenthèses renvoient aux paragraphes de la lettre dans laquelle le médiateur sollicitait les informations en question) :

- emploi et charge disproportionnée (1.2),
- aide financière aux fonctionnaires et aux membres de leurs familles souffrant d'un handicap (1.3),
- accessibilité des procédures de recrutement (1.4),
- établissement éventuel de rapports périodiques sur la politique de recrutement (1.5),
- actions positives en faveur du recrutement de personnes handicapées (1.6),
- normes de construction relatives à l'accessibilité (2.2),
- parcs de stationnement (2.3),
- accessibilité des informations diffusées à l'intention des personnes handicapées (3.3),
- accessibilité des sites Internet au public (3.4),
- formats de substitution pour tous les documents de l'Union européenne destinés au public (3.5),
- intégration des élèves ayant des besoins particuliers (EBP) (4.2),
- analyse de l'enquête sur le handicap (5.3), et
- sensibilisation au handicap (5.4).

III. Commentaires de la Commission au sujet de la demande d'informations supplémentaires emise par le médiateur européen

- Emploi et charge disproportionnée (1.2)

La Commission a élaboré des directives pour aider ses services à juger, notamment, si une mesure visant à favoriser l'intégration de personnes handicapées impose ou non une charge disproportionnée. Elle a adopté les règles d'application de l'article 1^{er} *quater*, paragraphe 4, du Statut et les a publiées le 20 juin 2004 dans la note d'information administrative 69-2004 (cf. annexe I). Ces règles d'application touchent, entre autres, au recrutement de personnes handicapées, au handicap survenant au cours de la carrière du fonctionnaire, aux aménagements raisonnables et à la charge excessive.

Le Code de bonne conduite de la Commission pour l'emploi de personnes handicapées précise que « l'évaluation de ce qui constitue une charge disproportionnée pour les institutions européennes doit se faire sur la base de normes strictes » (cf. annexe II). En vertu de ce principe, l'article 12 des règles d'application dispose ce qui suit :

Pour que des aménagements raisonnables imposent une charge excessive à l'institution, il y a lieu que les coûts de leur fourniture dépassent ce que l'institution peut raisonnablement s'attendre à supporter .



L'article 8 des règles d'application propose divers exemples d'aménagements raisonnables :

- faciliter aux personnes handicapées l'accès et l'utilisation des équipements existants, déjà utilisés par les membres du personnel,
- restructurer le poste,
- fournir une assistance,
- recourir au temps partiel ou réaménager les horaires de travail,
- acquérir ou modifier des équipements,
- adapter le matériel de formation,
- modifier des règles ou des pratiques.

L'article 13 des règles d'application prévoit de prendre en considération, notamment, les facteurs ci-après pour déterminer si la fourniture d'aménagements raisonnables impose une charge excessive :

- le type et le coût de l'aménagement,
- le coût de la mise en place de l'aménagement en comparaison des frais généraux moyens pour chaque membre du personnel,
- le coût de la mise en place de l'aménagement en comparaison des ressources disponibles,
- le nombre de personnes en poste dans le secteur considéré qui ont besoin d'aménagements, et
- la santé et la sécurité de l'ensemble du personnel.

Le texte complet de la note d'information administrative 69-2004 peut être consulté à l'adresse suivante :

http://www.cc.cec/guide/publications/infoadm/2004/ia04069_fr.html [Lien].

Lues conjointement avec le Statut, ces règles d'application offrent aux services des directives claires sur la fourniture d'aménagements raisonnables aux personnes handicapées.

- Aide financière aux fonctionnaires et aux membres de leurs familles souffrant d'un handicap (1.3)

- Comme elle l'a déjà fait observer dans sa réponse à la plainte 1391/2002, la Commission ne considère pas qu'elle exerce quelque discrimination que ce soit concernant l'aide qu'elle apporte aux fonctionnaires et aux membres de leurs familles souffrant d'un handicap. Elle estime qu'au total l'aide financière que représentent l'assurance maladie (frais médicaux), les indemnités prévues par le Statut et l'aide complémentaire aux handicapés (frais non médicaux) suffit à compenser les dépenses supplémentaires liées à l'existence d'un handicap. Les lignes directrices pour l'exécution du budget (ligne *Aide complémentaire aux handicapés*, crédits sociaux destinés aux personnes handicapées), entrées en vigueur le 1^{er} mai 2004 (cf. annexe III), prévoient que la contribution personnelle du bénéficiaire peut varier de 5 à 35 %, en fonction de ses revenus familiaux imposables (cf. annexe IV). Les lignes directrices sont interinstitutionnelles et chaque institution dispose de son propre budget.

Situation budgétaire : En 2005, le total des fonds disponibles sous la ligne *Aide complémentaire aux handicapés* (1 350 000 €) a été dépensé ; il a été réparti entre les 85 dossiers existants. La moitié environ de ces dossiers traitait de handicaps lourds, tandis que le



reste touchait au remboursement de frais d'éducation ou de formation spécifique nécessaire à la compensation des conséquences d'un handicap. Pour 2006, l'autorité budgétaire a accordé un montant de 1 770 000 € (soit une augmentation de 30 % par rapport à l'année précédente). Ce montant suffira à couvrir les dépenses relatives aux dossiers existants, une augmentation normale desdites dépenses et une quinzaine de dossiers nouveaux (nombre estimatif calculé à partir des réponses à une campagne d'information lancée en 2005 auprès des fonctionnaires de la Commission). Le budget de 2006 permettra donc le remboursement des dépenses actuelles conformément à la réglementation en vigueur. Malheureusement, il ne permettra pas le remboursement intégral de toutes les dépenses, ce qui exigerait, selon les estimations de l'institution, un montant additionnel d'au moins 300 000 €. Compte tenu des contraintes budgétaires, les contributions personnelles des bénéficiaires facilitent donc un traitement et un remboursement mieux équilibré de toutes les demandes justifiées.

Garantie budgétaire : Si la Commission n'est pas légalement tenue de rembourser intégralement les dépenses dues à l'existence d'un handicap, elle n'y voit aucune objection de principe. Cependant, ainsi qu'elle l'a souligné dans sa réponse à la plainte 1391/2002, elle ne peut modifier de sa propre initiative la nature fondamentale de la ligne budgétaire *Aide complémentaire aux handicapés*, qui représente un montant fini. Elle serait disposée à rembourser intégralement les dépenses dues à l'existence d'un handicap si l'autorité budgétaire garantissait la disponibilité des fonds nécessaires, à la condition qu'un accord interinstitutionnel soit conclu au sujet d'une révision des lignes directrices évoquées ci-dessus dans le sens d'un remboursement intégral. Faute d'un tel accord et de garanties budgétaires appropriées, et au vu des obligations inhérentes au règlement financier, les remboursements seront toujours limités en fonction des fonds disponibles et la Commission continuera à dépenser ceux-ci de la manière la plus équitable possible. De cette façon, étant donné le budget actuel, elle évite de s'en remettre au principe « premiers arrivés, premiers servis », qui créerait une situation de discrimination extrême entre ceux qui seraient remboursés intégralement et ceux qui seraient moins bien remboursés ou qui ne le seraient pas du tout, une fois les fonds disponibles épuisés.

Contribution personnelle des bénéficiaires : La Commission ne juge pas que le versement d'une contribution personnelle limitée, telle qu'elle est prévue dans les lignes directrices (de 5 à 35 %), soit socialement inéquitable, puisque cette contribution est calculée sur la base des revenus familiaux imposables.

Majoration des remboursements : La Commission a consenti d'énormes efforts pour accroître l'aide qu'elle fournit aux personnes handicapées. L'aide financière personnelle a considérablement progressé depuis le 1^{er} mai 2004, conséquence de l'introduction d'une série d'amendements dans la politique relative aux indemnités supplémentaires pour les personnes handicapées et d'une forte augmentation des fonds disponibles. Entre 2003 et 2005, le nombre de dossiers a grossi de près de 50 %, passant d'un peu moins de 60 à 85, et les fonds disponibles ont été majorés de 130 % (de 770 000 à 1 770 000 €). Par ailleurs, un nouveau secteur (*Aide pratique aux personnes handicapées*) a été créé en 2004, qui vise à prodiguer informations générales, conseils et soutien.



Nouvelle communication en 2006 : la Commission publiera vraisemblablement cette année une nouvelle communication sur l'aide aux personnes handicapées. L'assistance aux parents d'enfants handicapés sera encore accrue et améliorée. Cette communication, établie à partir d'analyses approfondies des besoins des enfants handicapés, abordera tous les grands problèmes en la matière et, singulièrement, la principale préoccupation des parents : la prise en charge de leur enfant après leur décès.

- Accessibilité des procédures de recrutement (1.4)

Dans le contexte de l'organisation de concours de recrutement et des procédures appliquées, en particulier, par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), diverses mesures pratiques ont été prises pour faciliter la participation des candidats handicapés aux épreuves ; ces mesures sont adaptées en fonction de la nature du handicap.

Les avis de concours assurent les candidats de ce qui suit :

Les institutions européennes appliquent une politique d'égalité des chances et acceptent les candidatures sans discrimination, telle qu'une discrimination fondée sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil ou la situation familiale.

De surcroît, les mêmes avis informent les candidats handicapés de ce qui suit :

Les candidats ayant un handicap les empêchant d'introduire leur formulaire d'inscription par voie électronique peuvent, de préférence par télécopieur, demander une version papier de ce formulaire, qu'ils doivent compléter, signer et renvoyer par courrier recommandé au plus tard à la date limite d'inscription, le cachet de la poste faisant foi. Par la suite, les communications entre EPSO et ces candidats se feront par courrier postal. Ils doivent joindre à leur formulaire d'inscription un certificat délivré par un organisme compétent reconnaissant l'état de personne handicapée ainsi que, sur papier libre, des précisions sur les dispositions qu'ils estiment nécessaires pour faciliter leur participation aux différentes épreuves.

Le Guide à l'intention des candidats, publié en même temps que chaque avis de concours, rappelle une fois de plus aux candidats handicapés qu'il leur est loisible de demander que des dispositions spéciales soient prévues à leur égard. L'annexe 2 de ce guide, intitulée *Instructions pour remplir le formulaire d'inscription électronique*, précise que les candidats handicapés doivent :

Indiquer « OUI » s'il y a lieu, pour un handicap qui pourrait poser des difficultés lors du déroulement des épreuves, afin de permettre à EPSO de prendre, dans la mesure du possible, les dispositions nécessaires.

Enfin, le site Internet de l'EPSO contient une référence directe à l'égalité des chances, à laquelle l'Office attache beaucoup d'importance. Il en va de même pour tous les avis publiés



dans la presse lorsqu'un concours est annoncé.

L'Office européen de sélection du personnel est très attaché au fait que son organisation doit être le reflet fidèle de la société pour laquelle elle travaille. Les emplois au sein des institutions sont ouverts à tous les citoyens des États membres qui remplissent les critères d'admissibilité, indépendamment de la race, de l'âge, des croyances politiques, philosophiques ou religieuses, du sexe ou de l'orientation sexuelle. Partout et chaque fois que cela peut être mis en œuvre, des dispositions particulières sont prises pour permettre aux candidats handicapés de participer de manière égale avec les autres candidats aux concours de recrutement et pour faciliter l'intégration réelle des lauréats dans leur nouvel environnement de travail. Les discriminations ne sont pas acceptées au sein des institutions de l'UE. Tout en maintenant le principe central de la sélection fondée sur le mérite, nous nous efforçons d'établir un équilibre national adéquat au sein du personnel et mettons en œuvre des politiques pour favoriser une meilleure représentation des femmes aux postes plus élevés. L'Union européenne accueille la diversité dans son sens le plus large.

Dans la pratique, de nombreuses mesures ont déjà été prises au moment de l'organisation d'épreuves, à la demande des candidats eux-mêmes et sur la base des explications fournies par ceux-ci quant à ce dont ils avaient besoin pour pouvoir prendre part aux dites épreuves.

Pour donner suite à ces demandes, l'EPSO peut convoquer les candidats handicapés dans des locaux distincts.

On trouvera ci-dessous quelques-unes des mesures prises par l'EPSO en fonction des handicaps dont souffraient les candidats :

- handicaps visuels : textes écrits en Braille, textes écrits dans une police de plus grande taille ; les candidats peuvent apporter leur propre ordinateur équipé pour la lecture du Braille ; un surveillant peut lire à haute voix les questions et les réponses proposées et inscrire le choix du candidat sur le formulaire optique ; enregistrements audio ; octroi de temps supplémentaire ;
- handicaps auditifs (candidats sourds ou malentendants) : possibilité pour les candidats de s'installer au premier rang de la salle d'examen, de manière à pouvoir lire sur les lèvres du présentateur ; fourniture d'un exemplaire du texte prononcé par ce dernier ; affectation spécifique d'un surveillant ;
- handicaps manuels : mise à la disposition du candidat d'un ordinateur grâce auquel il pourra imprimer ses réponses ; le candidat peut aussi répondre oralement à un surveillant qui procédera à un enregistrement audio des réponses ;
- fauteuil roulant : l'EPSO veille à ce que le candidat puisse accéder sans encombre au local où ont lieu les épreuves ;
- maladie débilitante/handicap cérébral : octroi de temps supplémentaire ; mise à disposition du candidat d'un ordinateur, d'un pupitre, d'un emplacement de stationnement, d'un siège



ergonomique ;

- dyslexie : un ordinateur est mis à la disposition du candidat, qui peut ainsi rédiger ses réponses ; octroi de temps supplémentaire.

Pour ce qui est de l'élaboration de rapports sur l'accessibilité des procédures de recrutement aux candidats souffrant de handicaps autres qu'un handicap visuel, et dans le prolongement de l'enquête sur le handicap - qui sera évoquée de manière plus détaillée ci-dessous -, il est d'ores et déjà proposé de confier à la Commission et à l'EPSO un examen de la teneur des avis de recrutement, l'objectif étant de susciter un nombre accru de candidatures de la part de personnes handicapées. L'établissement de rapports spécifiques sur les différents types de handicap sera abordé dans ce contexte.

- Établissement éventuel de rapports périodiques sur la politique de recrutement (1.5)

La Commission voit dans l'anonymat une mesure propice à l'égalité de traitement pour les candidats et, dans toute la mesure du possible, elle conçoit des procédures de sélection propres à assurer une telle égalité.

À cet égard, l'EPSO prend des dispositions particulières pour permettre aux personnes handicapées de prendre part aux concours de recrutement.

Sur la base des résultats de l'enquête sur le handicap (cf. ci-après), la Commission a entrepris de réfléchir au moyen de conférer une fiabilité accrue aux statistiques existantes et futures sur l'emploi de personnes handicapées dans l'institution et de les actualiser périodiquement, tout en respectant les prescriptions du [règlement \(CE\) 45/2001 \[Lien\]](#) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données. La Commission se penchera sur la question de la publication de statistiques de cet ordre dans l'avenir lorsqu'elle s'enquerra de la manière de les rendre plus fiables.

- Actions positives en faveur du recrutement de personnes handicapées (1.6)

Les procédures de sélection - qui prévoient des épreuves anonymes et la fourniture d'aménagements raisonnables pour faciliter la participation à ces dernières - sont considérées comme la meilleure garantie d'égalité de traitement tout au long du processus de recrutement. Exception faite des mesures à prendre pour la rédaction d'offres d'emploi mieux ciblées à l'intention des personnes handicapées, la Commission ne voit pas la nécessité de mener, dans le domaine du recrutement, d'autres actions positives en faveur de ces personnes.

Comme cela a été indiqué au médiateur dans la réponse à sa précédente demande, la direction générale du Personnel et de l'Administration (DG ADMIN) est prévenue lorsque des lauréats de concours de recrutement ont signalé qu'ils souffraient d'un handicap exigeant un aménagement particulier du processus de recrutement. Elle intervient de manière anticipative dans le recrutement de chacun d'eux, ce qui apparaît, pour l'instant, comme le stade se prêtant le mieux à des actions positives.



Au vu des résultats de l'enquête, la Commission a entrepris de réfléchir, avec d'autres parties prenantes, aux différents moyens de favoriser le recrutement par ses propres services de personnes handicapées. Cette réflexion s'attardera sur l'élaboration d'actions positives pour le recrutement de personnes handicapées : fixation de quotas d'embauche et surveillance de l'application de ces quotas, suivi personnalisé par l'administration, après l'examen médical, pour veiller à ce que les intéressés soient affectés à des tâches appropriées et disposent du matériel adéquat, etc. De plus, la question du handicap est traitée dans les cours sur la conduite d'entretiens d'embauche et sur la participation à des jurys de concours, de manière à y sensibiliser les responsables.

- Normes de construction relatives à l'accessibilité (2.2)

La dernière version du *Manuel des normes applicables à l'immeuble type* (n° 5), couramment appelé *Manuel d'immeuble type* ou MIT, a été adopté par le comité de gestion de l'Office Infrastructures et Logistique - Bruxelles (OIB) le 29 juin 2004, au terme d'une vaste consultation. Son chapitre B.III. porte spécifiquement sur les aménagements requis pour les personnes handicapées (accès en général, emplacements de stationnement réservés, mobilité, éclairage et signalisation à l'intérieur des bâtiments, installations sanitaires et évacuation).

Indépendamment de ce chapitre, le MIT contient une trentaine de références à ces aménagements. Il applique les dispositions de la législation belge [dont le Règlement régional d'urbanisme (RRU) (1) [\[Lien\]](#) de Bruxelles] et communautaire, de même que celles du Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées (2) [\[Lien\]](#).

Une nouvelle révision du MIT n'est pas prévue à brève échéance. La version n° 5 ne remonte qu'à la mi-2004 et les dispositions concernant les normes d'accessibilité sont à jour. En outre, le spécialiste chargé d'effectuer une évaluation ergonomique de l'environnement de travail des personnes handicapées (cf. Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées) vient d'être nommé. La question sera réexaminée régulièrement à la lumière des nouvelles normes du MIT et des constatations opérées par le spécialiste en ergonomie.

- Parcs de stationnement (2.3)

Conformément au Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées, au moins deux emplacements de stationnement sont réservés aux personnes handicapées dans l'enceinte ou à l'extérieur (3) [\[Lien\]](#) de chaque bâtiment de la Commission, exception faite du Berlaymont. Au total, la Commission possède ainsi 114 emplacements de cette nature.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au Berlaymont n'est pas libre ; aussi la Commission a-t-elle prié les autorités bruxelloises de réserver aux personnes handicapées un certain nombre d'emplacements de stationnement le long du boulevard Charlemagne, qui jouxte le Berlaymont. En octobre 2005, le responsable de la zone de police de Bruxelles-Capitale a accepté de réserver trois emplacements à cet effet sur le boulevard en question et a demandé aux services des travaux publics de procéder aux aménagements nécessaires.

Outre les emplacements mentionnés plus haut et réservés spécifiquement aux visiteurs handicapés, la Commission dispose, dans l'enceinte de ses bâtiments, de 216 emplacements



de stationnement réservés à ceux de ses fonctionnaires qui souffrent d'un handicap temporaire ou permanent ou de problèmes de santé. Ces emplacements sont attribués à la demande des intéressés, sur présentation d'un certificat médical.

- Accessibilité des informations diffusées à l'intention des personnes handicapées (3.3)

La position de la Commission en matière d'accessibilité des informations est décrite à la page « Europa - Politique d'accessibilité du web », laquelle peut être consultée à l'adresse http://europa.eu.int/geninfo/accessibility_policy_en.htm [Lien] ; cette position s'énonce comme suit : « En ce qui concerne le serveur EUROPA, la Commission européenne a décidé d'adopter la conformité de niveau A (Priorité 1) pour les nouveaux sites web et ceux mis à jour. ». La WAI (Initiative pour l'accessibilité du web)-A contient diverses règles qui concernent les handicapés visuels, certes, mais aussi les personnes affligées d'autres déficiences ou handicaps. De plus, la direction générale de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances conserve sur le serveur Europa le site officiel de l'Année européenne des personnes handicapées, dont l'adresse est la suivante :

http://europa.eu.int/comm/employment_social/disability/index_en.html [Lien].

- Accessibilité des sites Internet au public (3.4)

Le Guide pour les producteurs d'informations (GPI) est destiné aux rédacteurs des pages publiées sur le site EUROPA (coordonnateurs, administrateurs de sites, contractants, etc.) et porte sur les aspects rédactionnels, techniques et graphiques de la question. L'application des règles énoncées dans le GPI (4) [Lien] est obligatoire, l'objectif étant de garantir un service homogène et convivial.

Selon le GPI, les pages destinées à paraître sur EUROPA doivent répondre aux critères d'accessibilité de niveau A. Les administrateurs des sites des directions générales et des services sont responsables de l'évaluation du degré d'accessibilité de leurs sites respectifs et doivent veiller à ce que sites et pages soient conformes aux dispositions du GPI et de la WAI-A. À cet effet, ils peuvent recourir à divers instruments. Qui plus est, l'équipe de coordination EUROPA de la direction générale PRESS apporte systématiquement son aide aux administrateurs de sites dans l'évaluation de la conformité des sites et de leur contenu aux normes WAI-A (et à certaines des normes WAI-AA).

- Formats de substitution pour tous les documents de l'Union européenne destinés au public (3.5)

Les pages EUROPA conformes aux normes WAI peuvent servir à la création de documents rédigés en Braille ou dans des polices de grande taille, ou encore, de documents audio. Le problème qui se pose dans le cas d'un site multilingue tel qu'EUROPA est que le logiciel d'assistance ne peut lire toutes les langues. La Commission pourrait améliorer les pages déjà conformes aux normes WAI en établissant des fichiers audio ou des fichiers en langue des signes produits à partir des pages en question. Toutefois, une telle méthode créerait davantage de problèmes qu'elle n'apporterait de solutions, dès lors que la technique utilisée serait la traduction automatique ; or, de la même manière qu'une traduction automatique est rarement de bonne qualité, une traduction automatique en langue des signes n'aurait aucun sens. On



pourrait recruter un traducteur en langue des signes qui s'occuperait de l'établissement de dossiers dans cette langue. Cependant, il n'existe pas de langue des signes universelle (par exemple, la langue des signes en français de Belgique diffère de la langue des signes en français de France) ; aussi cet expédient semble-t-il peu réaliste.

Il serait aussi envisageable d'insérer dans l'introduction d'un article ou d'un document d'une certaine longueur un lien qui renverrait à une sortie audio et qui permettrait aux personnes handicapées de savoir rapidement si le texte présente ou non de l'intérêt pour eux. À part cela, dans un site multilingue comme EUROPA, le processus consistant à créer des pages conformes aux normes WAI et à vérifier la teneur du site pour en vérifier l'accessibilité apparaît jusqu'ici comme la meilleure façon de garantir une accessibilité maximale. La Commission a adopté un système de gestion des contenus de l'Internet qui, lorsqu'il entrera en service, assurera la conformité de toutes les pages publiées par l'institution avec les spécifications d'accessibilité minimales.

Autre format accessible de substitution : celui de la « lecture facile » (*Easy Reading*). À l'occasion de la Journée européenne des personnes handicapées, en 2005, la Commission a publié divers documents de travail sous ce format.

- Intégration des élèves ayant des besoins particuliers (EBP) (4.2)

Le médiateur n'ignore pas que la Commission n'a aucune compétence dans les questions d'éducation et qu'elle ne peut donc se prononcer sur le nouveau programme EBP des Écoles européennes, pas plus qu'elle ne peut donner d'instructions à ces dernières. En la matière, toutes les décisions sont prises par le Conseil supérieur des Écoles européennes (CSEE), au sein duquel la Commission ne dispose que d'une voix sur vingt-neuf (5) [Lien]. Cependant, en tant que membre du CSEE et qu'employeur responsable dont le personnel exprime son mécontentement à l'encontre dudit programme (financé en grande partie sur le budget communautaire), elle suit cette affaire avec attention et a demandé que le programme EBP fasse l'objet d'une évaluation.

En mars 2004, lors d'une réunion de la Commission pédagogique des Écoles européennes - une sous-commission préparatoire du CSEE au sein de laquelle les questions éducatives sont étudiées et préparées en vue de leur examen et de leur approbation par ce dernier -, des statistiques relatives à des dossiers EBP ont été présentées pour la première fois. La Commission a souhaité que le programme soit évalué par les inspecteurs-coordonnateurs compétents et que le prochain rapport annuel sur ce sujet contienne les résultats de cette évaluation. Or, ce rapport était semblable au précédent et, à la réunion de la Commission pédagogique de novembre 2005, la Commission a demandé une nouvelle fois une évaluation du programme EPB.

Qui plus est, à la suite d'autres demandes d'explications émanant du médiateur, la Commission a sollicité du bureau du secrétaire général du CSEE un complément d'informations sur le programme EBP et a indiqué par écrit qu'il convenait que ces informations soient recueillies par les Écoles européennes. À ce jour, elle n'a rien reçu.



Fin janvier 2006, elle a formellement demandé au CSEE une évaluation de l'exécution du programme EBP. Un rapport à cet effet devrait être publié dans le courant de la prochaine année scolaire.

- Analyse de l'enquête sur le handicap (5.3)

Les résultats de l'enquête sur le handicap réalisée par la Commission en décembre 2004 ont été analysés et publiés sur le site Intranet de l'institution. Ces résultats figurent dans leur intégralité à l'annexe V et sont résumés ci-dessous. Des mesures spécifiques - élaborées sur la base des 3 526 réponses (6) [Lien] - sont également proposées. Elles accompagnent les informations publiées sur le site Intranet et sont, elles aussi, résumées ci-dessous.

Étant donné le faible nombre de réponses émanant de personnes handicapées (216, soit 6 % du nombre total de réponses), il était malaisé de tirer des conclusions précises de l'enquête, dès lors que l'on ne savait pas si ces réponses correspondaient à un petit nombre de personnes handicapées employées par la Commission ou s'il s'agissait d'un taux de réponses peu élevé de la part d'un pourcentage plus élevé. Toutefois, certaines considérations revenaient régulièrement et mériteraient que l'on y donne suite ; on peut citer à cet égard les difficultés auxquelles des membres du personnel disent se heurter pour obtenir des aménagements relativement simples et propres à les aider dans l'accomplissement de leurs tâches : sièges, tables ou matériel informatique appropriés, par exemple. Il semblerait que ces aménagements rentrent dans la catégorie des « aménagements raisonnables » (article 1^{er} *quater*, paragraphe 4, du Statut) que la Commission est tenue de mettre à la disposition des membres du personnel handicapés pour faciliter l'exercice de leurs fonctions officielles. De même, l'attention de l'institution a été appelée sur les obstacles que rencontraient certaines personnes handicapées pour accéder aux bâtiments et se déplacer à l'intérieur de ceux-ci : passages encombrés par des stocks de fournitures, portes coupe-feu trop lourdes, etc.

Cent huit réponses évoquaient d'éventuelles discriminations concernant l'évolution des carrières ou les possibilités offertes en la matière. Des membres du personnel avaient le sentiment de recevoir un traitement moins favorable en raison de leur handicap, ce qui se traduisait par une évolution de carrière plus lente, des tâches moins intéressantes ou des difficultés d'accès à la formation professionnelle ; sur le plan des rapports humains, d'autres disaient avoir été victimes d'humiliations, d'intimidations ou de comportements injurieux de la part de supérieurs hiérarchiques ou de collègues. La Commission a prêté une grande attention aux préoccupations exprimées par des membres du personnel. En conséquence, les mesures décrites ci-après ont été prises.

- Les conclusions figurant dans le rapport récapitulatif ont été portées à la connaissance de tous les directeurs des ressources humaines, du service médical, de l'unité Santé et Sécurité, du Service central d'orientation professionnelle (SCOP) et du Groupe interservices sur le handicap (GIH), qui peuvent utilement agir en faveur d'une prise de conscience accrue de ce genre de questions. Il a été fait en sorte que les commentaires figurant dans les résultats de l'enquête soient communiqués aux services qu'ils concernaient.

- Il convient de veiller à ce que les discriminations se fondant sur l'existence d'un handicap soient spécifiquement interdites par le Statut. L'enquête et ses résultats, qui apparaissent comme des instruments précieux dans le contexte d'une sensibilisation du personnel et de



l'introduction de changements, ont été publiés sur le site Intranet réservé à ces questions.

- Les dispositions du Statut relatives à la non-discrimination (article 1^{er} *quater*, paragraphe 4) sont mises en évidence sur le même site Intranet.

- Toujours sur ce site, il est rappelé aux membres du personnel qu'en vertu du Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées il est possible de s'adresser confidentiellement à l'unité Égalité des chances et Non-discrimination de la DG ADMIN si l'application de ce code est à l'origine de motifs de mécontentement. Cette unité examinera les problèmes qui lui sont soumis avec toute la discrétion requise.

- Les retards dans la fourniture d'aménagements - ou le défaut de fourniture de tels aménagements - étaient évoqués de manière récurrente dans les réponses à l'enquête, de la même manière que les cas d'inégalité de traitement (carrières plus lentes, perspectives professionnelles moins intéressantes). Selon le Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées, un conseiller spécialisé en orientation professionnelle et en réadaptation devrait faire partie du SCOP et la Commission chargera un spécialiste de procéder à l'évaluation ergonomique de l'environnement de travail des personnes handicapées. La nomination de ces spécialistes est devenue une tâche de suivi prioritaire dont la DG ADMIN devait s'acquitter dans le courant de l'année 2005, l'objectif étant d'aborder de manière dynamique les problèmes d'évolution des carrières, d'évaluation des environnements de travail et de fourniture d'aménagements raisonnables en temps voulu. Les spécialistes du SCOP et de l'unité Santé et Sécurité de la DG ADMIN ont maintenant été désignés. Par ailleurs, les dispositions budgétaires prévues pour les membres du personnel souffrant d'un handicap seront examinées, de même que la nécessité d'un budget réservé à la fourniture d'aménagements raisonnables, de manière à en tirer un profit maximal.

- La DG ADMIN consultera les services concernés pour analyser la situation relative aux diverses dispositions budgétaires destinées aux membres du personnel souffrant d'un handicap afin de les exploiter au mieux, au bénéfice de ces derniers. Notamment, elle se penchera sur la nécessité de ressources budgétaires réservées à l'aménagement de l'environnement de travail dans des limites raisonnables et sur l'opportunité de centraliser ces ressources ou de les répartir entre les directions générales.

- Il convient aussi d'examiner la question de la fixation de quotas d'embauche de personnes handicapées et de la surveillance du respect de ces quotas. En coopération avec le GIH, l'EPSO et d'autres parties prenantes, la DG ADMIN réfléchira aux différents moyens de recruter davantage de personnes handicapées. En outre, elle verra comment conférer une fiabilité accrue aux statistiques existantes et futures sur l'emploi de personnes handicapées dans la Commission et de les actualiser périodiquement, tout en respectant les prescriptions du règlement n° 45/2001.

- Dans le contexte de l'élaboration d'une politique plus visible et plus dynamique dans ce domaine, la DG ADMIN devait, en janvier 2006, consulter les États membres au sujet des éventuelles procédures adoptées par leurs administrations publiques pour promouvoir le recrutement de personnes handicapées et leur installation dans leur milieu de travail, de manière à établir un recueil des meilleures pratiques en vigueur et susceptibles d'être suivies par la Commission.

De plus, l'opportunité de mener pendant la période 2007-2008 une deuxième enquête - destinée, celle-là, à faire le point sur les progrès accomplis - sera examinée vers la fin de 2006.



En fonction des résultats d'une telle enquête, il serait envisageable de modifier les orientations et de fixer de nouvelles priorités.

- **Sensibilisation au handicap (5.4)**

Le principal moyen de sensibiliser le personnel à la question du handicap a consisté, jusqu'à présent, à mettre en avant l'adoption du Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées et à mener, à l'échelle de la Commission tout entière, une enquête sur le handicap. La publication du Code et la réalisation de cette enquête ont reçu une large publicité. Le premier a été annoncé dans l'hebdomadaire à diffusion interne *Commission en direct* ; cette publication est distribuée à tout le personnel, peut être consultée sur l'Intranet et est tirée à plus de 50 000 exemplaires pour l'ensemble des institutions communautaires. La seconde a été portée à l'attention du personnel dans une lettre du directeur général.

Prochaine étape du processus de sensibilisation : la publication des résultats de l'enquête sur l'Intranet de la Commission. Elle s'accompagnera de détails sur l'analyse desdits résultats et de la liste des mesures de suivi envisagées pour 2006.

L'attention des membres du personnel qui suivent une formation en vue de participer aux entretiens de sélection ou aux jurys de concours est d'ores et déjà appelée sur cette question. De surcroît, un manuel des bonnes pratiques à suivre pour éviter les discriminations (dont celles qui se fondent sur l'existence d'un handicap), manuel destiné aux participants aux cours de formation et aux administrateurs chargés du recrutement dans les directions générales, sera disponible au début de 2006.

Enfin, la Commission songe à des actions de sensibilisation spécifiques qui pourraient prendre la forme d'une formation, ou encore, d'un séminaire ou d'une conférence à l'intention du personnel. Ces actions, qui pourraient avoir lieu en 2006 ou 2007, seraient programmées de manière à coïncider avec la Journée européenne des handicapés, qui se tient le 3 décembre. La mise en chantier de ces projets dépendra des ressources financières disponibles.

IV. Conclusions

La Commission a choisi de concevoir ses politiques à l'égard des personnes handicapées suivant une méthode ouverte, progressive et anticipative. Le nouveau Statut, la version révisée du Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées et les divers services fournis tiennent compte des besoins particuliers que peuvent éprouver les personnes handicapées dans leurs contacts avec l'institution.

Celle-ci entend veiller à ce que le principe de la non-discrimination s'applique dans tous ses contacts avec les personnes handicapées, d'une part, et passer régulièrement en revue les dispositions prises à cet égard, d'autre part. Elle continuera à consulter ses services spécialisés et les représentants des membres du personnel souffrant d'un handicap par l'intermédiaire, entre autres, du GIH, pour s'assurer de la concrétisation de cet objectif.



Annexes

[Annexe I \[Lien\]](#) : Décision de la Commission relative à l'application de l'article 1^{er} *quater* , paragraphe 4, du Statut

[Annexe II \[Lien\]](#) : Décision de la Commission du 25 novembre 2003 relative à la révision du Code de bonne conduite pour l'emploi de personnes handicapées

[Annexe III \[Lien\]](#) : Lignes directrices provisoires pour l'exécution de la ligne budgétaire *Aide complémentaire aux handicapés* sur les crédits sociaux destinés aux personnes handicapées

[Annexe IV \[Lien\]](#) : Lignes directrices sur la contribution personnelle aux dépenses liées à un handicap

[Annexe V \[Lien\]](#) : Analyse de l'enquête sur le handicap menée auprès du personnel

(1) [\[Lien\]](#) Le RRU est un règlement qui s'applique au territoire d'une Région. Il a pour objet d'harmoniser, à des fins de simplification, les réglementations existantes concernant les normes de construction en milieu urbain pour l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale.

(2) [\[Lien\]](#) C(2003) 4362 du 18 novembre 2003.

(3) [\[Lien\]](#) La disponibilité des emplacements de stationnement extérieurs est soumise à l'assentiment des autorités bruxelloises et peut varier en fonction des travaux publics.

(4) [\[Lien\]](#)http://europa.eu.int/comm/ipg/index_fr.htm [\[Lien\]](#).

(5) [\[Lien\]](#) Les vingt-cinq États membres, la Commission, les associations de parents, l'Office européen des brevets (pour les questions relatives à l'École européenne de Munich) et les représentants du personnel.

(6) [\[Lien\]](#) L'effectif total des personnels permanent et temporaire de la Commission se situe aux alentours de 25 000 personnes.