

*La traduzione di questa pagina è stata generata mediante la traduzione automatica [Link]. Le traduzioni automatiche possono contenere errori che rischiano di compromettere la chiarezza e l'accuratezza del testo; la Mediatrice non accetta alcuna responsabilità per eventuali discrepanze. Per le informazioni più affidabili e la certezza del diritto, La preghiamo di fare riferimento alla versione in lingua originale in inglese il cui link si trova in alto. Per ulteriori informazioni consulti la nostra [politica linguistica e di traduzione](#) [Link].*

## **Decisione nell'indagine congiunta nei casi 1337/2017/EA e 1338/2017/EA relativi all'accessibilità per i candidati con disabilità visiva delle procedure di selezione per l'assunzione di funzionari dell'UE, organizzate dall'Ufficio europeo di selezione del personale**

Decisione

**Caso 1338/2017/EA - Aperto(a) il 14/03/2018 - Raccomandazione su 14/12/2018 - Decisione del 03/06/2019 - Istituzioni interessate** Ufficio europeo di selezione del personale ( Riscontrati estremi di cattiva amministrazione ) | Ufficio europeo di selezione del personale ( Raccomandazione accettata dall'istituzione ) |

**Caso 1337/2017/EA - Aperto(a) il 14/03/2018 - Raccomandazione su 14/12/2018 - Decisione del 03/06/2019 - Istituzioni interessate** Ufficio europeo di selezione del personale ( Riscontrati estremi di cattiva amministrazione ) | Ufficio europeo di selezione del personale ( Raccomandazione accettata dall'istituzione ) |

Il caso riguardava due denunce di candidati con disabilità visiva che hanno partecipato a procedure di selezione per l'assunzione di funzionari dell'UE, organizzate dall'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). I denunciati hanno dovuto far fronte a problemi con i moduli di domanda online, che non erano pienamente accessibili per le persone che utilizzavano software di lettura dello schermo. I denunciati hanno inoltre ritenuto che l'EPSO non avesse soddisfatto le loro esigenze particolari durante i test informatizzati, in quanto non erano stati in grado di sostenere le prove in modo indipendente.

La Mediatrice ha ravvisato che le azioni dell'EPSO costituivano un caso di cattiva amministrazione. Ha raccomandato che l'EPSO renda al più presto i suoi moduli di candidatura online pienamente accessibili per i candidati con disabilità visiva. Ha altresì raccomandato che l'EPSO stabilisca un calendario dettagliato per garantire che siano fornite ai candidati tecnologie assistive durante i test informatizzati realizzati presso gli appositi centri di tutto il



mondo. Infine, la Mediatrice ha raccomandato che l'EPSO informi esplicitamente i candidati che alcune misure volte ad accogliere esigenze particolari, come le tecnologie assistive, sono attualmente disponibili solo in determinate fasi delle procedure di selezione.

La Mediatrice si compiace che l'EPSO, in risposta alle sue raccomandazioni, abbia aggiornato le informazioni fornite ai candidati sulle misure da adottare per soddisfare le loro esigenze specifiche. Accoglie inoltre con favore la proposta dell'EPSO di consentire ai candidati con disabilità visiva di sostenere i test informatizzati non in loco, utilizzando tecnologie di accesso remoto. Tuttavia, la Mediatrice non è pienamente soddisfatta del calendario proposto dall'EPSO per rendere pienamente accessibile il modulo di candidatura online. Archivia pertanto la sua indagine ribadendo detta raccomandazione all'EPSO e considerando le altre questioni come risolte.

## Contesto dell'indagine

1. I denunciati, con disabilità visive, hanno partecipato alle procedure di selezione organizzate dall'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO) nel 2016 e 2017. Hanno avuto problemi nell'utilizzo del modulo di domanda online — compreso il modulo per la richiesta di misure per soddisfare le loro esigenze particolari ("alloggio ragionevole" [1] ) — e con i test informatici che hanno svolto, in quanto non tengono conto delle esigenze di accessibilità delle persone con disabilità visive.

2. I denunciati hanno sollevato più volte questi problemi con l'EPSO.

3. I denunciati erano insoddisfatti del modo in cui l'EPSO ha risposto e si sono rivolti al Mediatore.

## L'inchiesta

4. Nel corso dell'indagine, il Mediatore ha chiesto all'EPSO di rispondere a domande specifiche e ha tenuto una riunione con l'EPSO.

5. Nel dicembre 2018 il Mediatore ha constatato che le azioni dell'EPSO costituivano una cattiva amministrazione e ha formulato tre raccomandazioni per affrontarlo. L'EPSO ha risposto al Mediatore nel marzo 2019. [2]

## Conclusioni del Mediatore in materia di cattiva amministrazione e raccomandazioni

6. Il Mediatore ha osservato che i denunciati hanno inizialmente espresso le loro preoccupazioni presso l'EPSO in merito all'accessibilità del modulo di domanda online per gli



utenti di lettori di schermi [3] nel 2016. All'epoca, l'EPSO ha spiegato che un nuovo "portale candidato", che era in fase di sviluppo dalla direzione generale dell'Informatica (DG DIGIT) della Commissione europea, comprenderebbe un modulo di domanda online pienamente accessibile ai non vedenti. Questo portale doveva essere finalizzato entro la primavera del 2017. Tuttavia, il progetto è stato sospeso nel settembre 2017 e l'EPSO non ha potuto specificare una data per il suo lancio. Di conseguenza, le persone con disabilità visive hanno continuato a riscontrare problemi nell'applicazione delle procedure di selezione gestite dall'EPSO. Il Mediatore ha ritenuto che tale ritardo costituisca una cattiva amministrazione.

7. I denunciati temevano inoltre che, mentre chiedevano ai lettori di schermo e ai display di braille rinfrescabili [4], fossero invece forniti loro trascrizioni in braille dei test e un assistente avvistato. Il Mediatore ha sottolineato che consentire alle persone con disabilità di sostenere le prove nell'ambito di una procedura di selezione in modo indipendente è essenziale per garantire la loro dignità e l'uguaglianza con le altre persone. Le tecnologie assistive sono fondamentali a tal fine. Dato che le persone ipovedenti spesso si affidano a tecnologie assistive, l'EPSO dovrebbe, per quanto possibile, mettere tali tecnologie a loro disposizione, su richiesta, quando devono sostenere test computerizzati nelle procedure di selezione. Non è opportuno aspettarsi che i candidati sostengano i test in condizioni totalmente estranee a loro, poiché ciò rischia di avere un impatto negativo sulle loro prestazioni. Il Mediatore ha pertanto ritenuto che la prassi dell'EPSO in questo settore costituisca una cattiva amministrazione.

8. Infine, il Mediatore ha osservato che, sebbene i richiedenti siano stati informati del fatto che le misure messe a disposizione dall'EPSO per soddisfare le loro esigenze possono differire da quelle richieste, l'EPSO non ha dichiarato esplicitamente che le tecnologie assistive non sono disponibili per i test informatici quando questi sono effettuati nei centri di prova di tutto il mondo. Il Mediatore ha ritenuto che questa mancanza di informazioni adeguate costituisca una cattiva amministrazione.

9. Sulla base della sua indagine, la Mediatrice ha formulato **tre raccomandazioni** all'EPSO :

**1. L'EPSO dovrebbe garantire che il suo modulo di domanda online per le procedure di selezione sia pienamente conforme ai requisiti di accessibilità per i candidati con disabilità visive il prima possibile;**

**2. L'EPSO dovrebbe stabilire un calendario dettagliato per mettere a disposizione dei candidati le tecnologie assistive durante i test informatici che si svolgono nei centri di prova di tutto il mondo;**

**3. L'EPSO dovrebbe informare esplicitamente i candidati che alcune opzioni di "alloggio ragionevole", come le tecnologie assistive, sono attualmente disponibili solo in fasi specifiche delle procedure di selezione.**

## **Risposta dell'EPSO alle raccomandazioni del Mediatore e osservazioni del denunciante**



## Prima raccomandazione: Accessibilità del modulo di domanda online

**10.** L'EPSO ha dichiarato di essere in procinto di sostituire il suo attuale *sistema* informatico per le procedure di selezione, compreso il modulo di candidatura online. Il nuovo sistema informatico dovrebbe essere operativo entro la fine del 2020. Nel frattempo, l'EPSO fornirà ai candidati assistenza e formati accessibili del modulo di candidatura, se necessario. L'EPSO ha inoltre osservato che valuta regolarmente l'accessibilità del suo sito web e che, entro la fine del 2019, il suo sito web dovrebbe essere conforme alle linee guida per l'accessibilità dei contenuti web 2.0, livello AA [5] .

**11.** Il denunciante [6] è lieto di constatare che l'EPSO sta migliorando l'accessibilità prevedendo un nuovo modulo di domanda online e un nuovo sistema informatico per le procedure di selezione.

**12.** Il denunciante ha tuttavia osservato, in relazione all'accessibilità del sito web dell'EPSO, che il World Wide Web Consortium (W3C) raccomanda attualmente le norme di accessibilità WCAG 2.1 e ha sostenuto che l'EPSO dovrebbe essere conforme ai requisiti più recenti.

## Seconda raccomandazione: Messa a disposizione di tecnologie assistive durante i test informatici

**13.** L'EPSO ha affermato che, a causa di vincoli tecnici e infrastrutturali, è impossibile garantire che le tecnologie assistive possano essere fornite in 89 centri di prova in tutto il mondo. Tuttavia, ha proposto di consentire ai candidati ipovedenti di sostenere test computerizzati fuori sede tramite tecnologia di accesso remoto (con "proctoring a distanza"). In questo modo, i candidati ipovedenti saranno in grado di sostenere i test da casa senza la necessità di viaggiare, utilizzando la tecnologia assistiva con cui sono familiari.

**14.** L'EPSO ha aggiunto che è difficile indicare il calendario esatto per l'attuazione della presente proposta e che manterrà il Mediatore aggiornato. Nel frattempo, continuerà a offrire ai candidati tutte le misure attualmente in vigore.

**15.** Il denunciante ha convenuto che i test informatici tramite teleproctoring possono effettivamente essere una soluzione ideale se tale sistema è compatibile con le tecnologie assistive a casa propria.

**16.** In risposta all'affermazione dell'EPSO secondo cui non è possibile stabilire un calendario esatto per l'attuazione di tale sistema, il denunciante ha sottolineato che le persone ipovedenti nel frattempo non possono fare affidamento su tecnologie assistive durante i test informatici. Fare i test computerizzati con l'aiuto di un assistente non può essere considerato come una soluzione ideale in termini di accessibilità, ha detto.



## Terza raccomandazione: Informazioni ai candidati in merito alle misure volte a soddisfare esigenze particolari

17. L'EPSO ha informato il Mediatore di aver aggiornato le informazioni pertinenti sul suo sito web conformemente alla sua raccomandazione. [7] Il testo sul sito web ora recita:

*"Si prega di notare che la tecnologia assistiva è per il momento possibile solo nella fase del Centro di valutazione a Bruxelles. L'EPSO sta attualmente lavorando per ampliare il campo di applicazione per consentire l'uso di tecnologie assistive in altre fasi del processo di selezione e per diversi tipi di test. Nel frattempo, continueremo ad analizzare le vostre esigenze e vi offriremo assistenza e alloggi ad hoc per permettervi di sostenere i test nelle migliori condizioni possibili. Tutti gli altri alloggi sono possibili in diverse fasi del processo di selezione."*

L'EPSO ha aggiunto che aggiornerà la pagina web pertinente nel 2019 per fornire maggiori informazioni sulla sua politica in materia di uguaglianza e diversità e condividere le testimonianze dei membri del personale con disabilità. L'EPSO svilupperà ulteriormente strumenti pratici quali manuali, opuscoli e video per spiegare meglio come può accogliere i candidati con esigenze particolari.

18. Il denunciante ha accolto con favore il fatto che l'EPSO abbia aggiornato le informazioni pertinenti sul suo sito web, rilevando che ciò rende la procedura più trasparente.

## Valutazione del Mediatore dopo la raccomandazione

19. Sebbene la Mediatrice apprezzi gli sforzi compiuti dall'EPSO per rendere il suo modulo di domanda online pienamente conforme ai requisiti di accessibilità per i candidati ipovedenti, è delusa per il calendario stabilito, vale a dire la fine del 2020.

20. Nella sua raccomandazione, la Mediatrice ha esortato l'EPSO a risolvere la questione quanto prima. Sottolinea che nel 2015 il comitato delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità ha raccomandato all'UE di adottare le misure necessarie per garantire la piena applicazione delle norme di accessibilità sui suoi siti web. [8] Inoltre, nel 2016 i denunciati hanno incontrato per la prima volta problemi nell'accesso al modulo di domanda online dell'EPSO. Sebbene il Mediatore comprenda che vi sono state difficoltà a sviluppare il nuovo strumento informatico, alcuni dei quali al di fuori del controllo dell'EPSO, un ulteriore ritardo fino alla fine del 2020 è difficile da giustificare.

21. Come sottolinea il denunciante (cfr. paragrafo 12), le norme in questo settore si stanno evolvendo e le aspettative aumentano. Data la dichiarazione del Comitato delle Nazioni Unite secondo cui le istituzioni dell'UE " non sono modelli di ruolo per quanto riguarda l'occupazione delle persone con disabilità " e la sua raccomandazione che l'UE " aumenti l'occupazione delle persone con disabilità ", [9] è particolarmente importante che il primo punto di ingresso per le



persone che cercano di lavorare per l'amministrazione dell'UE, vale a dire il modulo di domanda online dell'EPSO, sia pienamente accessibile. In quanto tale, la Mediatrice conferma la sua constatazione di cattiva amministrazione in merito all'accessibilità del modulo di domanda online dell'EPSO e incoraggia l'EPSO a intensificare gli sforzi su questo punto.

**22.** Per quanto riguarda la **seconda raccomandazione**, il Mediatore accoglie con favore la soluzione proposta dall'EPSO per introdurre test computerizzati tramite "proctoring a distanza" per i candidati ipovedenti. È lieta che la proposta vada oltre la semplice possibilità ai candidati di sostenere i test computerizzati in modo indipendente in un centro di test. La soluzione dell'EPSO consente ai candidati di sostenere i test in condizioni con le quali sono totalmente familiari, ad esempio utilizzando il proprio PC/laptop e il lettore di schermo di loro scelta.

**23.** Nella sua raccomandazione, la Mediatrice ha chiesto all'EPSO di definire un calendario dettagliato per mettere a disposizione dei candidati le tecnologie assistive durante i test informatici. Il Mediatore si aspetta che l'EPSO elabori un calendario per la soluzione alternativa che definisce e pubblichi le informazioni pertinenti sul suo sito web.

**24.** Per quanto riguarda la **terza raccomandazione**, il Mediatore accoglie con favore il fatto che l'EPSO abbia aggiornato il suo sito web per informare i candidati sulla disponibilità di tecnologie assistive. Accoglie inoltre con favore l'intenzione dell'EPSO di ampliare le informazioni disponibili sulla pagina web per le pari opportunità.

**25.** Il Mediatore osserva che attualmente l'EPSO informa i candidati che *"[l]e altre sistemazioni sono possibili in diverse fasi del processo di selezione"*. Il Mediatore considera tale dichiarazione nel senso che altre misure non sono possibili in **tutte le** fasi. In tal caso, esorta l'EPSO a essere il più preciso possibile nelle informazioni che fornisce ai candidati. È importante che i candidati possano scoprire in anticipo quali misure sono disponibili per soddisfare le loro esigenze durante ogni fase della procedura di selezione.

## Conclusione

Sulla base della sua indagine, la Mediatrice archivia il caso con la seguente conclusione:

**Il Mediatore conferma la sua constatazione di cattiva amministrazione in relazione alla sua prima raccomandazione. Poiché l'EPSO ha accettato la seconda e la terza raccomandazione, il Mediatore ritiene che tali questioni siano risolte.**

I denunciati e l'EPSO saranno informati di tale decisione.

Emily O'Reilly

Mediatore europeo



Strasburgo, 3.6.2019

[1] Secondo la definizione contenuta nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, per "alloggio ragionevole" si intendono le modifiche e gli adeguamenti necessari e appropriati che non impongono un onere sproporzionato o indebito, ove necessario in un caso particolare, al fine di garantire alle persone con disabilità il godimento o l'esercizio su base di uguaglianza con gli altri di tutti i diritti umani e le libertà fondamentali. La Convenzione è disponibile al seguente link:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> [Link]

[2] Tutti i documenti relativi all'indagine, compresa la lettera di apertura dell'indagine del Mediatore, la risposta dell'EPSO, la relazione della riunione, le raccomandazioni del Mediatore e la risposta dell'EPSO alle raccomandazioni sono disponibili al seguente indirizzo:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583> [Link]

[3] Un screen reader è un'applicazione software che consente all'utente di "ascoltare" o "leggere" ciò che di solito è "visto" su uno schermo compreso il contenuto digitale. Può fornire informazioni agli utenti attraverso l'uscita vocale e sonora (cioè testo a discorso) o in Braille (in altre parole, trascrivendo il contenuto in Braille utilizzando un display Braille rinfrescabile), da solo o in combinazione.

[4] Cfr. nota a piè di pagina.

[5] Queste linee guida sono state sviluppate dal World Wide Web Consortium (W3C) nel 2008, con l'aiuto di individui e organizzazioni di tutto il mondo. Hanno illustrato come rendere i contenuti web più accessibili alle persone con disabilità. Ci sono tre livelli di impegno: livelli di conformità A, AA e AAA.

[6] Uno dei denunciati ha presentato osservazioni sul parere dell'EPSO al Mediatore.

[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) [Link]

[8] Osservazioni conclusive sull'attuazione da parte dell'UE della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, 2 ottobre 2015. Cfr. punti 82-83.

[9] Osservazioni conclusive sull'attuazione da parte dell'UE della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, 2 ottobre 2015. Cfr. punti 88-89.