

# Instructions concernant les sessions de test en ligne

Concernant les tests CAST et  
EPSO organisés par TestWe



i

Ce document contient des informations importantes **pour la préparation de vos sessions de test en ligne**. Assurez-vous de bien lire ce document avant votre session de tests ainsi que les instructions détaillées fournies dans le Guide Utilisateur TestWe, joint à l'e-mail d'invitation de TestWe.



Remarques importantes : il peut apparaître de petites différences entre ce document et le Guide Utilisateur TestWe, qui est d'une utilisation plus générale par tous les candidat(e)s testés sur leur plateforme. Toutefois, les instructions contenues dans le présent manuel prévalent sur toute instruction ou document d'orientation TestWe.

Néanmoins, il est toujours obligatoire pour les candidat(e)s de lire attentivement les instructions fournies par TestWe.

# Liste de contrôle de la journée de tests

Cette liste de contrôle est un résumé afin de permettre un démarrage pratique et rapide de vos tests. Veuillez lire le manuel d'instructions complet ci-dessous pour vous assurer que vous êtes préparé(e) à vos sessions de test en ligne et que vous connaissez pleinement les règles et les procédures applicables aux tests EPSO.

## Avant le jour des tests

- Assurez-vous que vous disposez des conditions techniques requises et que vous avez téléchargé la version correcte de l'application TestWe conformément au lien figurant dans votre e-mail TestWe.  
Systèmes d'exploitation :
  - Microsoft Windows 10 minimum ;
  - OS Apple X 10.13 minimum.
  - Une connexion internet (Wi-Fi ou filaire).
  - 1 Go d'espace libre sur le disque dur.
  - 4 GB de RAM minimum.
- Complétez la vérification technique préalable avant la date limite indiquée dans votre lettre d'invitation.
- Synchronisez vos tests dans l'application TestWe au moins 48 heures avant votre test.
- Il est fortement conseillé aux candidat(e)s de ne pas attendre le dernier moment pour compléter la vérification technique préalable et la synchronisation des tests.
- Si vous rencontrez des problèmes techniques avant la journée de test, contactez l'équipe d'assistance [TestWe EXCLUSIVEMENT via le chatbot](#).

## Le jour des tests

Assurez-vous que vous remplissez toutes les conditions relatives à votre test et que votre document d'identité est près de vous (document d'identité en cours de validité avec photo, par exemple un passeport, une carte d'identité, etc.).

- Assurez-vous que tout pare-feu/antivirus a été désactivé.
- Assurez-vous que vous disposez d'une connexion internet au début et à la fin de vos tests.
- Connectez-vous à l'application quelques minutes avant le début des tests.
- Lancez votre examen, vérifiez votre identité et votre environnement et commencez vos tests.
- Une fois vos tests achevés, assurez-vous que vos tests ont été envoyés.
- Si vous rencontrez des problèmes techniques **au cours des tests**, contactez l'équipe d'assistance TestWe **pendant la durée de la session de test** UNIQUEMENT par téléphone ET informez EPSO au moyen du [Single Candidate Portal](#) avant la date limite, en joignant les pièces justificatives comme indiqué au point [4.3. Obligation d'informer EPSO](#).

**+ 32 2 586 07 32 (Belgique)**

**+ 33 1 76 41 14 88 (France)**



# Contenu

<b>Liste de contrôle de la journée de tests</b>	3
<b>Avant le jour des tests</b>	3
<b>Le jour des tests</b>	3
<b>1. Prérequis</b>	5
1.1 Exigences techniques et organisationnelles	5
1.2. Documents	6
<b>2. Avant la session de test</b>	7
2.1. Notifications de TestWe	7
2.2. Exigences relatives à la version de l'application	7
2.3. Exigences de connexion	8
2.4. Vérification technique préalable obligatoire	8
2.5. Synchronisation de votre test	9
2.6. Entraînement et test d'équipement	9
2.7. Navigation dans l'environnement TestWe	9
<b>3. Jour de vos tests</b>	10
3.1. Exigences relatives à l'endroit de vos tests	10
3.2. Démarrer et passer vos tests	11
3.3. Finalisation des tests	12
<b>4. Résolution immédiate des problèmes et politiques</b>	14
4.1. En dehors de la période des tests	14
4.2. Pendant les tests	14
4.3. Obligation d'informer EPSO	15
4.4. Politique en matière de plaintes	16
4.5. Politique d'exclusion	17
4.6. Politique de force majeure	17
4.7. Politique de retrait	18
<b>5. Confidentialité du contenu/des systèmes de tests</b>	18
<b>6. Protection des données</b>	19
<b>7. Récapitulatif des liens</b>	19

# 1. Prérequis

## 1.1. Exigences techniques et organisationnelles

Systèmes d'exploitation :

- Microsoft Windows 10 minimum.
- Apple OS X 10.13 minimum.
- 1 Go d'espace libre sur le disque dur.
- Une connexion internet (Wi-Fi ou filaire).
- 4 Go de RAM minimum (8 Go recommandés).

**Certaines configurations (par exemple Windows 10 S, Windows sous architecture ARM, les smartphones, les tablettes ou les machines virtuelles) ne sont pas compatibles.**

**Veillez consulter les exceptions sur la [page de TestWe](#).**

- Les droits d'administrateur sur votre ordinateur sont requis. Par conséquent, l'utilisation **d'ordinateurs professionnels n'est pas autorisée**<sup>1</sup>.
- **Un seul écran est autorisé.** Les configurations à double écran **ne sont PAS** autorisées pour les tests (c'est-à-dire un ordinateur de bureau avec deux écrans ou un ordinateur portable avec un écran séparé). Vous pouvez utiliser un seul écran externe avec votre ordinateur portable, connecté directement à votre ordinateur portable via un câble. Dans ce cas, vous devez désactiver l'écran de l'ordinateur portable et fermer ce dernier. Assurez-vous également que vous disposez de la résolution d'écran ajustée, comme indiqué dans le Guide Utilisateur TestWe fourni dans l'e-mail d'invitation que vous avez reçu de TestWe. *Veillez noter que, dans ce cas, vous **ne pourrez PAS** utiliser la caméra intégrée, le clavier ou le pavé tactile de l'ordinateur portable.*
- Vous ne pouvez pas utiliser de station d'accueil.
- L'utilisation d'un multiport USB est autorisée.
- Une souris, un clavier et un pavé numérique filaires sont autorisés. Toutefois, veuillez noter que les tablettes graphiques filaires avec stylo ou tout autre matériel d'écriture ne sont **PAS** autorisés.
- Tout équipement porté dans ou sur les oreilles n'est pas autorisé<sup>2</sup>.
- **Les webcams et microphones câblés ou intégrés sont obligatoires et doivent être allumés/activés pendant toute la durée des tests.** Il est vivement recommandé de vérifier le bon fonctionnement ainsi que les paramètres audio et vidéo de votre microphone et de votre caméra. La configuration doit vous permettre de compléter le

---

1 Vous avez peut-être eu la possibilité d'utiliser votre ordinateur professionnel lors d'autres tests organisés par le même fournisseur ou d'autres fournisseurs de tests. Toutefois, pour les procédures de sélection d'EPSO, cela n'est pas possible. Pour en savoir plus, consultez notre site web : [Pourquoi ne puis-je pas utiliser mon ordinateur professionnel pour les tests de sélection en ligne d'EPSO? | EU Careers \(europa.eu\)](#)

2 Les candidat(e)s qui couvrent leur tête pour des raisons religieuses seront invités à montrer leurs oreilles lors de la vérification de l'environnement. Pendant les tests, leur tête et leurs oreilles peuvent rester couvertes.

Les candidat(e)s ayant des raisons médicales les empêchant de suivre cette procédure sont invités à contacter l'équipe d'accessibilité d'EPSO dès que possible via le formulaire de contact en ligne.

contrôle environnemental, c'est pourquoi des webcams externes sont recommandées pour les postes de travail « tout-en-un » et/ou pour les équipements lourds ou difficiles à déplacer.

*Pour toute question relative aux exigences techniques et organisationnelles, veuillez contacter TestWe directement [via le chatbot](#).*

## **1.2. Documents**

Veillez à ce que le document d'identité que vous utilisez (document officiel en cours de validité et avec photo, c'est-à-dire passeport, carte d'identité, etc.) porte votre nom et votre photo sur la même face. Si vous ne pouvez pas prouver votre identité, vous pourriez être exclu. **Il est de votre responsabilité de veiller à ce que votre nom et votre photo soient clairement visibles sur l'image que vous prenez.**

Si votre document d'identité ne porte pas votre nom et votre photo sur la même face, veuillez télécharger **un seul fichier PDF** affichant les deux faces de l'ID du document ET en informer EPSO au moyen du [Single Candidate Portal](#). La date limite pour télécharger ce fichier PDF **est 23 h 59 (heure de Bruxelles) le lendemain des tests.**

## 2. Avant la session de test

### 2.1. Notifications de TestWe

Vous recevrez les notifications suivantes de TestWe par e-mail :

- Au plus tard 5 jours civils avant la date de vos tests, le premier message contiendra des informations sur vos identifiants, un lien permettant de télécharger l'application et un lien vers le Guide Utilisateur TestWe.
- Si vous n'avez pas de compte TestWe, vous recevrez de nouveaux identifiants de connexion.
- Si vous disposez déjà d'un compte TestWe, vous serez informé(e) que vos identifiants existants restent inchangés. Assurez-vous d'avoir sélectionné « EPSO » dans le menu déroulant en haut à droite de la fenêtre d'application ;
- Le deuxième message de TestWe arrivera peu après le premier e-mail et contiendra des informations sur la vérification technique préalable ;
- Le(s) prochain(s) message(s) de TestWe contiendra une notification concernant la disponibilité de vos tests.

**Ne contactez pas EPSO pour demander des liens pour l'installation de l'application TestWe, vos identifiants de connexion, le Guide Utilisateur ou si vous ne recevez pas les e-mails mentionnés ci-dessus. Seul TestWe sera en mesure de fournir ces informations. Pour contacter TestWe, veuillez-vous reporter à la section 4 de ce document.**

Veillez noter que l'adresse e-mail que vous avez indiquée dans le Single Candidate Portal est celle qui a été envoyée à TestWe et à laquelle TestWe enverra toutes les notifications concernant vos tests. Si vous avez des difficultés à accéder à l'e-mail indiqué dans le Single Candidate Portal entre la date indiquée dans la lettre et la date de test, veuillez immédiatement et pas plus tard que 3 jours ouvrables avant vos tests en notifier EPSO au moyen du [Single Candidate Portal](#). Il est fortement conseillé aux candidat(e)s de ne pas attendre le dernier moment pour en notifier EPSO.

### 2.2. Exigences relatives à la version de l'application

Veillez à utiliser la version correcte de l'application TestWe, téléchargeable via le lien fourni dans l'e-mail que vous avez reçu de TestWe.

Si vous avez déjà participé à un examen au moyen de l'application TestWe, veuillez vérifier la version dont vous disposez actuellement avant de continuer. En cas de doute, veuillez désinstaller la version que vous avez actuellement sur votre appareil et installer la nouvelle version comme indiqué dans l'e-mail de TestWe.

En cas de problèmes persistants dus aux versions contradictoires toujours sur votre ordinateur, veuillez consulter le document suivant : [Comment supprimer les dossiers cachés relatifs à l'application TestWe dans le système ?](#)

## 2.3. Exigences de connexion

L'application TestWe peut fonctionner hors ligne pendant votre session de test. Toutefois, **vous devez disposer d'une connexion internet lors des phases suivantes :**

- La première fois que vous vous connectez ;
- Pendant la synchronisation de votre « liste d'examens » ;
- Au début de vos tests, y compris lors du processus d'identification ;
- À la fin de vos tests afin que les résultats de vos tests soient envoyés.

Pour de plus amples informations, veuillez-vous référer au Guide Utilisateur TestWe.

## 2.4. Vérification technique préalable obligatoire

Veuillez télécharger et installer l'application TestWe (via le lien accessible dans l'e-mail que vous recevrez de TestWe), et procéder à la vérification technique préalable obligatoire aussi vite que possible et au plus tard à la date mentionnée dans votre lettre d'invitation.

La vérification technique préalable vise à tester la compatibilité entre votre appareil et l'application, et à vous aider à vous familiariser avec les fonctions disponibles ainsi qu'avec l'environnement de test. La vérification technique préalable ne sera pas prise en compte dans vos résultats.

Cette vérification doit être réalisée sur le même ordinateur et avec la même configuration avec tous les périphériques que celui qui sera utilisé pour les tests ; elle devrait idéalement être effectuée au même endroit que celui où vous passerez vos tests.

Sachez qu'il vous est assigné qu'un seul vérification technique préalable et que vous ne pouvez le passer **qu'une seule fois** par session de test. Toutefois, dans des cas exceptionnels impliquant des problèmes techniques avec votre appareil, TestWe pourrait vous demander de procéder à une deuxième vérification préalable.

**Les candidat(e)s qui rencontrent des problèmes techniques au cours de l'épreuve elle-même et qui n'ont pas effectué la vérification technique préalable dans le délai indiqué dans la lettre d'invitation peuvent se voir refuser l'opportunité d'un nouveau test.**

Si vous rencontrez des difficultés techniques, veuillez contacter TestWe UNIQUEMENT via son chatbot : <https://support.testwe.eu/en/students/>.

***Veuillez noter que l'interface utilisateur que vous verrez lors de vos tests pourra vous sembler légèrement différente de celle qui apparaît dans les supports d'aide, notamment dans le TestWe Guide Utilisateur.***



## 2.5. Synchronisation de votre test

Pour accéder à vos tests, votre « liste d'examens » devra être synchronisée dans l'application.

Une fois que vous avez reçu les e-mails pertinents de TestWe, et **au moins 48 heures avant votre session de tests, connectez-vous à l'application TestWe** avec une connexion internet et assurez-vous que vos tests EPSO sont visibles dans l'onglet « Examens », dans la sous-section « Prochains examens ». Si l'examen n'est pas visible 48 heures avant la date de la session de tests, veuillez contacter TestWe et EPSO conformément aux instructions de la section 4 de ce document *Avant le jour des tests 3*.

**Les tests ainsi que les contrôles d'identification et d'environnement ne pourront pas être passé qu'à la date et à l'heure indiquées dans la lettre d'invitation.**

## 2.6. Entraînement et test d'équipement

Pour toute pratique supplémentaire, vous pouvez suivre le test d'entraînement disponible dans la section « Entraînement » de la barre d'application TestWe:



Vous pouvez également tester à nouveau votre équipement et votre connexion internet avant de lancer le test en passant à la rubrique « Test du matériel » :



**Veillez noter qu'il s'agit de tests génériques et que la structure et/ou la séquence des sections peuvent être différentes lors de vos tests. Veuillez-vous référer à votre lettre d'invitation pour la structure et la séquence exacte de vos tests.**

## 2.7. Navigation dans l'environnement TestWe

Pour de plus amples informations sur l'interface utilisateur et la navigation, veuillez consulter le lien « *Navigation dans l'environnement TestWe* » accessible depuis votre lettre d'invitation.

## 3. Jour de vos tests

### 3.1. Exigences relatives à l'endroit de vos tests

Veillez-vous assurer :

- ✓ Que vous passez les tests en ligne, seul(e) et dans un endroit calme et bien éclairé ;
- ✓ **Que, pendant toute la durée des tests, votre webcam est face à vous ;**
- ✓ De ne pas vous faire interrompre pendant toute la durée des tests.

Pendant les épreuves, **vous n'êtes pas autorisé(e) à :**

- ✗ Utiliser tout autre appareil (téléphone portable, autre ordinateur, tablette, montres connectées, stations d'accueil, caméras supplémentaires, etc.). L'utilisation du téléphone est uniquement autorisée dans le cas où vous devriez appeler TestWe pendant les tests pour résoudre un problème technique. **Remarque importante : Votre téléphone (en mode silencieux) peut se trouver dans votre environnement proche si vous devez appeler TestWe, mais il doit se trouver à une distance raisonnable (de 2 à 3 mètres) et clairement hors de portée de votre poste de travail ;**
- ✗ Parler ou lire les questions et les réponses des tests à voix haute ;
- ✗ Laisser d'autres personnes être présentes dans la même pièce que vous ;
- ✗ Vous éloigner de l'ordinateur durant les tests ou modifier votre position de manière à ce que votre visage ne soit plus visible via la webcam de l'ordinateur (vous ne pouvez vous éloigner de l'ordinateur que pendant les pauses prévues, le cas échéant, entre les tests) ;
- ✗ Vous tenir debout ;
- ✗ Consulter des livres, notes ou autres documents ;
- ✗ Avoir du matériel d'écriture, tel qu'un stylo et du papier, sur votre bureau pendant les tests ;
- ✗ Prendre des notes ;
- ✗ Couvrir votre visage (avec vos mains par exemple) ;
- ✗ Utiliser/porter des écouteurs, des oreillettes, des bouchons d'oreille ou un casque audio.

Sur votre bureau, vous ne pouvez disposer que de votre ordinateur et son chargeur branché pour les portables, d'une souris filaire et d'un clavier, d'un document d'identité, d'un tapis de souris et de deux mouchoirs blancs non emballés, de taille standard et sans motif. Boire de l'eau est autorisé pendant le test. Aucune autre boisson n'est autorisée. L'eau doit se trouver dans un récipient clair ou transparent et sans étiquettes.

Les flux audio et vidéo de votre appareil sont enregistrés et seront analysés par le prestataire de services, TestWe, afin de détecter tout comportement suspect susceptible de se produire au cours des tests. La liste des incidents potentiels est soumise à EPSO et au jury de sélection du

concours, le cas échéant, pour décision. **Tout comportement non conforme aux exigences ci-dessus constaté au cours de vos épreuves peut entraîner votre exclusion du processus de sélection ou l'invalidation de vos épreuves.**

**Les exigences listées ci-dessus s'appliquent à tous les candidat(e)s. Si votre état de santé ou une condition particulière est susceptible de vous empêcher de respecter ces règles, veuillez contacter dès que possible l'équipe d'EPSO chargée de l'accessibilité via le [Single Candidate Portal](#).**

## 3.2. Démarrer et passer vos tests

Avant de lancer l'application TestWe, **veuillez vous assurer que tout pare-feu ou antivirus présent sur votre ordinateur est désactivé** et vérifier que la date et l'heure de votre ordinateur correspondent à votre fuseau horaire actuel.

Pour les tests pour lesquels un clavier est requis, veuillez vérifier les paramètres de votre clavier et vous assurer que vous êtes capable de saisir le texte dans la langue de vos tests avant de démarrer ceux-ci.

Une fois connecté(e), cliquez sur « lancer l'examen ». Le processus de vérification de votre identité et d'enregistrement de votre environnement de test débutera. Vous devrez prouver votre identité, montrer votre équipement et présenter votre environnement à 360° ainsi que les environs immédiats de votre poste de travail, et enfin effectuer un bref contrôle physique (des informations supplémentaires sont disponibles dans le Guide Utilisateur de TestWe joint dans l'e-mail de TestWe).

Vous devez vous connecter à l'application **quelques minutes avant l'heure de début prévue** afin de vous assurer que vous êtes prêt à lancer la session des tests. Assurez-vous que votre document d'identité est prêt.

### Il est important de noter que :

- Une vérification incorrecte de l'identité et de l'environnement n'empêche pas les candidat(e)s de passer le test. TestWe effectuera un contrôle d'image et fournira les résultats à EPSO à un stade ultérieur. Les enregistrements incorrects de l'identité et de l'environnement peuvent conduire à l'invalidation des résultats des candidat(e)s.
- Le temps nécessaire au contrôle de votre identité et de votre endroit avant les tests n'est pas pris en compte dans le temps alloué à chaque test.
- L'enregistrement de l'environnement ne peut être effectué qu'une seule fois et que le test commence automatiquement quelques secondes après la finalisation de l'enregistrement de l'environnement.
- Aucun agent ne sera disponible pour vous assister au cours du processus de vérification, celui-ci étant entièrement automatisée. Veuillez suivre scrupuleusement toutes les instructions à l'écran ainsi que celles du Guide Utilisateur TestWe. Le non-respect de celles-ci peut entraîner l'invalidation de vos tests.
- Aucun tutoriel sur la navigation de l'interface de l'examen n'est inclus dans les tests. Veuillez-vous référer au document « Navigation dans l'environnement TestWe » accessible depuis votre lettre d'invitation.

- Pendant les tests, il est possible d'utiliser des raccourcis tels que « copier-coller » ou « couper-coller ». Toutefois, EPSO ne conseille pas d'utiliser ces raccourcis, car cela pourrait entraîner des perturbations techniques relevant de votre responsabilité.
- Un certain délai de réaction du système, notamment lors de la saisie de texte ou de l'utilisation de la calculatrice, pourrait être constaté lors de vos épreuves. Cela est dû au logiciel de sécurité de l'application TestWe.
- Afin que les enregistrements vidéo de vos tests soient correctement pris en compte, veuillez suivre ces précautions :
  - **Désactiver les antivirus et les pare-feux avant de commencer l'enregistrement**, car ceux-ci peuvent potentiellement bloquer l'accès à votre caméra
  - **En cas d'utilisation d'une caméra externe, veillez à ce qu'elle soit correctement branchée et que la caméra interne soit désactivée afin que le système sélectionne le bon périphérique. N'utilisez pas de caméra virtuelle ni d'applications tierces pour gérer votre caméra, car TestWe peut les désactiver, ce qui pourrait affecter l'enregistrement vidéo.**
  - Assurez-vous que votre caméra n'est pas obstruée afin de permettre une surveillance visuelle correcte pendant toute la durée des tests.

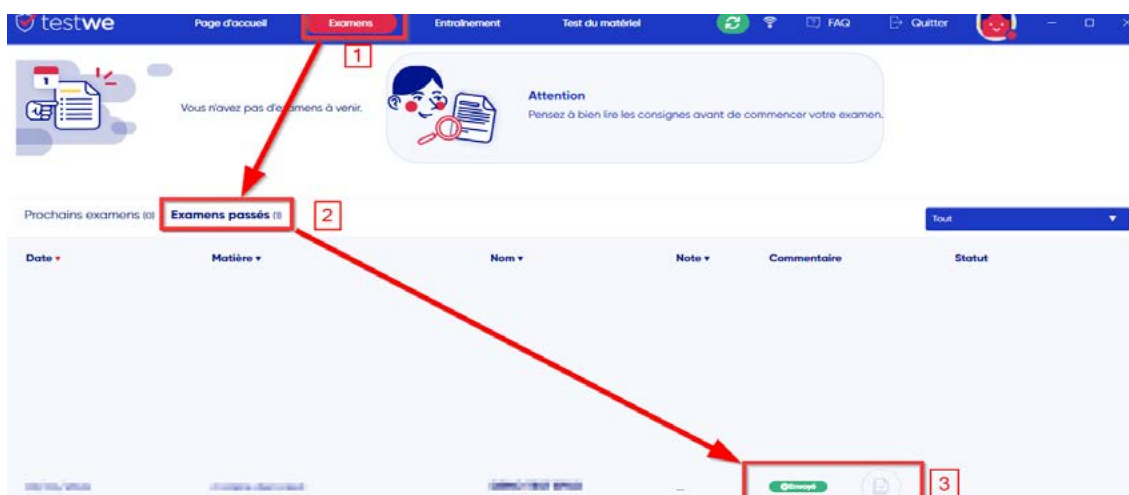
Si l'enregistrement vidéo n'est pas correctement pris en compte, cela ne constituera pas automatiquement un motif valable pour repasser les tests.

En cas de problèmes techniques, veuillez-vous référer à la section 4 de ce document [4. Résolution immédiate des problèmes et politiques.](#)

### 3.3. Finalisation des tests

À la fin des tests, l'application TestWe soumettra automatiquement vos résultats des tests. Si vous avez été déconnecté ou si vous avez passé votre test hors ligne comme décrit ci-dessus, vous aurez jusqu'à 24 heures pour vous connecter à Internet pour envoyer vos tests.

Pour vérifier que vos tests ont été synchronisés et soumis, veuillez cliquer sur l'onglet « Examens » (1), puis « Examens passés » (2), et vérifier qu'il soit bien indiqué « envoyé » en vert à côté de votre examen (3).



Si vos tests ne s'envoient pas, veuillez consulter la section 4. [Résolution immédiate des problèmes et politiques](#) de ce document.

Après validation de votre/vos test(s), vous recevrez de TestWe un e-mail automatisé pour chaque test qui peut également être utilisé comme attestation de participation. Aucune autre attestation de présence n'est fournie par TestWe ou par EPSO.

Si vous n'avez pas terminé vos tests, aucune attestation ne sera fournie. Les résultats des tests ne sont pas communiqués immédiatement. Après la clôture de la période des tests, vos réponses sont traitées par fournisseur de tests puis envoyées à EPSO et traitées par EPSO. Cette procédure peut généralement prendre plusieurs semaines compte tenu du nombre élevé de participants aux tests.

## 4. Résolution immédiate des problèmes et politiques

### 4.1. En dehors de la période des tests

Si vous rencontrez des problèmes techniques lors de l'installation de l'application TestWe ou de l'envoi de votre test, veuillez contacter l'équipe d'assistance TestWe **UNIQUEMENT** [via son chatbot](#).

Vous pouvez également consulter le document « [Comment supprimer les dossiers cachés relatifs à l'application TestWe dans le système ?](#) » pour tenter de résoudre les problèmes relatifs aux versions contradictoires de TestWe et pour vérifier quelle version de l'application est correcte.

### 4.2. Pendant les tests

Pendant les tests, l'assistance technique est **fournie EXCLUSIVEMENT par téléphone**.

Si vous rencontrez un problème technique lors de la réalisation des tests vous **DEVEZ** - **AVANT** d'appeler TestWe - forcer le redémarrage de votre ordinateur en suivant cette procédure :

- A. Appuyez sur le bouton marche/arrêt de votre ordinateur pendant au moins 15 secondes ;
- B. Une fois l'ordinateur éteint, vous pouvez le redémarrer et rouvrir l'application TestWe ;
- C. Si le problème a été réglé, vous pouvez commencer/reprendre votre test. Si le problème persiste, vous devez appeler **IMMEDIATEMENT** TestWe.

**Veillez noter que de nombreux problèmes techniques peuvent être résolus en redémarrant l'ordinateur.**

Pour l'assistance technique pendant les tests, veuillez appeler directement le support de TestWe via un des numéros suivants :

**+ 32 2 586 07 32 (Belgique)**

ou

**+ 33 1 76 41 14 88 (France)**

Veillez noter que vous ne serez pas remboursé des frais éventuels que votre fournisseur local de télécommunications pourrait appliquer.

Il est normal de rencontrer un temps d'attente de quelques minutes lorsqu'on appelle le service d'assistance TestWe. Ne raccrochez pas et attendez que vous soyez connecté à un agent.

Nous vous recommandons d'ajouter les numéros de l'assistance technique à vos contacts téléphoniques avant les tests. Cela vous aidera à gagner du temps.

**Seul TestWe est capable de résoudre les problèmes techniques liés à la plateforme de test.**

Dans les cas où plusieurs tests sont prévus pour une même procédure de sélection, veuillez noter que si vous rencontrez des problèmes techniques lors d'un test en ligne, il est essentiel d'essayer de vous connecter à tous les autres tests prévus dans le cadre de la procédure de sélection. Le fait de rencontrer des difficultés lors d'un test ne vous permet pas automatiquement de reprogrammer les autres tests si vous n'avez pas tenté de vous connecter ou de résoudre le problème avec TestWe. Il est donc important, si vous rencontrez des problèmes techniques sur plusieurs tests, de contacter TestWe dans le délai prévu pour chaque test et d'informer EPSO comme indiqué au point 4.3. Obligation d'informer EPSO.

### **4.3. Obligation d'informer EPSO**

En cas de problème, veuillez à en informer EPSO par écrit dans le délai mentionné dans l'Avis de Concours ou l'Appel à Manifestation d'Intérêt. Veuillez utiliser exclusivement le [Single Candidate Portal](#) et fournir une description détaillée du problème rencontré ainsi que des pièces justificatives. L'obligation d'informer EPSO s'applique dans tous les cas, y compris lorsque le fournisseur de tests assure le suivi des problèmes.

Si vous rencontrez des problèmes de lancement ou des problèmes techniques au cours de vos tests, vous devez également joindre des pièces justificatives prouvant vos tentatives de résolution du problème : une photo prouvant vos interactions avec l'assistance technique de TestWe OU un extrait de votre fournisseur télécom incluant l'heure et la durée de l'appel ainsi que le numéro de TestWe que vous avez appelé. Vous devez fournir ces pièces justificatives à EPSO dans le délai. Toute demande qui n'a pas été transmise à l'assistance technique de TestWe par téléphone au moment prévu pour les tests, les demandes ne contenant pas les pièces justificatives pertinentes ou les demandes soumises après la date limite seront rejetées.

EPSO peut demander au/à la candidat(e) de fournir des fichiers techniques supplémentaires tels que des captures d'écran de la configuration informatique ou de la version de l'application afin de vérifier que toutes les instructions ont été suivies.

Dans des circonstances justifiées, EPSO peut offrir une autre possibilité de test. Dans ce cas, le/la candidat(e) sera informé par EPSO par e-mail et un nouveau test sera organisée directement par le prestataire de tests. À partir de ce moment, veuillez-vous référer à la communication ultérieure du prestataire.

Si un(e) candidat(e) se trouve dans l'impossibilité de passer les tests ou souhaite se retirer de la procédure de sélection en cours, il peut en informer EPSO au moyen du [Single Candidate Portal](#).

## 4.4. Politique en matière de plaintes

Veillez noter que les plaintes liées aux problèmes ci-dessous ne seront pas considérées comme un motif valable pour repasser les tests :

1. L'utilisation d'un ordinateur portable professionnel ou d'un ordinateur pour lequel le/la candidat(e) ne détient pas les droits d'administrateur ;
2. La configuration incorrecte d'un périphérique (écrans externes, clavier, pavé numérique, souris, etc.) ;
3. L'utilisation de combinaisons de touches ou de raccourcis ;
4. L'utilisation de la fonction copier-coller ou couper-coller ;
5. L'envoi de vos tests avant l'expiration du délai imparti ;
6. La langue de l'épreuve et de l'interface des tests ;
7. Le démarrage tardif ou, le cas échéant, le retour tardif d'une pause ;
8. Le fait de contacter TestWe par tout autre canal que ceux indiquées dans les instructions des sections ci-dessus. Veuillez noter que vous **ne devez pas** contacter TestWe au moyen du formulaire de contact sur le site web TestWe ou par e-mail ;
9. La déconnexion due à l'absence de source d'alimentation connectée à l'ordinateur ;
10. L'incapacité de lancer le test sans avoir réalisé la vérification technique préalable obligatoire ou en raison de l'installation d'une version incorrecte de l'application TestWe ;
11. Le défaut de présentation de document d'identité valable.

Le document sur la politique de résolution des plaintes pour les événements, [disponible ici](#) et uniquement en langue anglaise, fournit des informations détaillées sur les procédures à suivre. Il est conseillé aux candidat(e)s de se familiariser avec son contenu.

Le guide de navigation lié dans votre lettre d'invitation fournit des informations détaillées sur la manière d'utiliser les fonctionnalités de l'application. En particulier pour le Scratch pad et la calculette, assurez-vous d'avoir lu ces informations très attentivement. Tous les deux peuvent présenter une certaine latence, ce qui est normal avec la version actuelle de l'application TestWe. **Par conséquent, les plaintes relatives à la calculette et au Scratch pad ne seront pas automatiquement considérées comme un motif valable pour repasser les tests.**

**Information importante** : Si, à la suite de l'analyse de votre plainte (et pour autant qu'elle soit soumise conformément aux règles établies au point 4.3 du présent document), EPSO vous propose de repasser les tests et que vous décidez de vous présenter, veuillez noter que vos premiers résultats ne seront plus valables.

Le retour d'information sur les sessions de test est apprécié pour qu'EPSO puisse améliorer en permanence son fonctionnement. Toutefois, ce feedback ne sera pas automatiquement considéré comme une plainte et ne sera pas traité en tant que telle. Veuillez donc être explicite dans votre message à EPSO.



## 4.5. Politique d'exclusion

Veillez noter que les situations suivantes peuvent donner lieu à une exclusion du processus de sélection :

1. Le non-respect des instructions tel que le fait de quitter le champ de vision de la caméra ou de brouiller la vue de la caméra ;
2. La présence d'une autre personne dans l'endroit de test ;
3. Le non-respect de la procédure lors du contrôle d'identité ou du contrôle de l'endroit de test ;
4. L'utilisation d'objets personnels lors des tests. Ces articles comprennent, sans s'y limiter, les vêtements d'extérieur, les chapeaux, la nourriture, les porte-monnaie, les sacs ou mallettes, les carnets, les montres, les téléphones, tout équipement porté dans ou sur les oreilles, les calculatrices autres que la calculatrice sur écran dans l'application TestWe, d'autres appareils électroniques ;
5. Le fait de fumer, manger et autres activités similaires (à l'exception de la consommation d'eau) ;
6. L'utilisation de notes écrites, de documents publiés et de toute aide potentielle aux tests ;
7. Le fait de se tenir debout, se déplacer à l'intérieur du lieu pendant les tests, éteindre l'éclairage ou l'audio, recouvrir sa bouche, parler à voix haute, parler à d'autres personnes ou recevoir l'aide d'autres personnes ;
8. La manifestation d'un comportement abusif, non professionnel ou irrespectueux envers les agents de TestWe ou le personnel d'EPSO.

## 4.6. Politique de force majeure

En cas de force majeure<sup>3</sup> ou de circonstances imprévues indépendantes de la volonté du/de la candidat(e)<sup>4</sup> qui l'empêchent de participer aux tests, le/la candidat(e) doit prendre contact sans délai avec EPSO, entre le jour de la réception de la lettre d'invitation et au plus tard à la date limite pour réclamations fixée dans l'Avis de concours ou l'Appel à manifestation d'intérêt correspondant.

Le/la candidat(e) doit fournir son numéro de candidat et présenter toutes les pièces justificatives pertinentes, telles que des certificats médicaux, des attestations du prestataire de services prouvant des coupures d'électricité ou d'internet, ou des certificats de décès d'un proche, etc. La période mentionnée dans ces pièces justificatives doit inclure la date du test. Les événements perturbateurs qui échappent au contrôle d'EPSO ou du fournisseur des tests, tels que des catastrophes naturelles, des pannes de l'internet généralisées, des défaillances de serveurs ou d'autres événements de force majeure affectant simultanément plusieurs

---

3 **Force majeure** se définit comme un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, qui ne peut être évité même avec la plus grande diligence et qui empêche directement l'exécution des obligations d'une ou des deux parties.

4 **Cas d'urgence personnels** : Des situations telles qu'un décès d'un proche, un accident soudain ou d'autres urgences personnelles imprévues qui affectent considérablement la capacité du/de la candidat(e) à passer l'examen.

candidat(e)s, seront pris en considération et des mesures correctives nécessaires seront prises.

En cas d'incapacité avérée à fournir des certificats en raison d'un état de santé dans le délai indiqué ci-dessus (accident et/ou hospitalisation), le/la candidat(e) doit fournir le certificat dans les plus brefs délais. Le délai mentionné dans ce certificat doit inclure la date de test et le délai entre la date limite et la date à laquelle le certificat a été fourni.

Il est important de noter que les engagements professionnels (réunions, conférences, voyages d'affaires) ne sont PAS considérés comme des circonstances exceptionnelles ou indépendantes de la volonté du/de la candidat(e). Ce principe s'étend également, par analogie, à tous les voyages, que ce soit pour des raisons privées ou professionnelles, susceptibles d'empêcher le/la candidat(e) de participer aux tests.

La plainte du/de la candidat(e) sera soumise à l'organisme d'évaluation compétent (unité Opérations de tests EPSO et/ou jury), qui décidera des suites à donner.

## **4.7. Politique de retrait**

Les candidats qui souhaitent se retirer du concours ont la possibilité de le faire via le Single Candidate Portal avant la date limite de dépôt des candidatures. Toutefois, les candidats qui souhaitent se retirer du concours après la date limite de dépôt des candidatures doivent soumettre une déclaration officielle de retrait [via le formulaire de contact du Single Candidate Portal](#). Cette déclaration de retrait doit inclure tous les détails pertinents de la candidature, par exemple le numéro de candidat, le prénom et le nom. Si la déclaration de retrait est envoyée trop près de la date du test, les candidats peuvent toujours recevoir une invitation à passer le test et ne doivent pas tenir compte d'informations supplémentaires concernant le concours.

Le retrait du concours est un acte unilatéral et irrévocable. Une fois soumis, un retrait ne peut être annulé. Cela s'applique indépendamment du fait que le candidat ait reçu une invitation à l'une des étapes de la procédure de sélection ou ait déjà participé à des épreuves.

Seul l'EPSO peut traiter les demandes de retrait. Les déclarations envoyées à tout contractant ne seront pas considérées comme valides.

Veuillez noter que vos données personnelles ne seront pas automatiquement supprimées à la suite de votre retrait du concours. Le traitement des données se poursuivra conformément au point 6 – Protection des données.

## 5. Confidentialité du contenu/des systèmes de tests

La plateforme de test à distance, les instructions et le contenu des tests représentent du contenu protégé par le droit d'auteur, sont confidentiels et propriétaires ou représentent la propriété intellectuelle du contractant et/ou d'EPSO.

Toute forme de communication, de diffusion, de reproduction ou de transmission d'une partie des tests, par quelque moyen que ce soit (verbal, électronique, écrit, etc.), à quelque fin que ce soit, est strictement interdite. Toute reproduction ou divulgation des matériaux susmentionnés entraînera des conséquences juridiques.

## 6. Protection des données

Toutes les données à caractère personnel que vous fournissez dans le cadre de vos tests surveillés à distance seront traitées conformément aux règles de l'UE applicables en matière de protection des données, notamment :

- Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil, du 23 octobre 2018, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) no 45/2001 et la décision no 1247/2002/CE ;  
et
- le registre de la protection des données — DPR-EC-01157.1 et DPR-EC-01159.2 relatif à la sélection, par concours, du personnel permanent des institutions européennes ou des organes et organismes communautaires.

EPSO et son contractant ne recueillent pas de données biométriques dans le contexte de l'organisation de tests en ligne.

## 7. Récapitulatif des liens

Dans un souci de clarté, voici un récapitulatif des liens disponibles dans ce document, par ordre chronologique d'apparition :

- Informations techniques relatives à l'application TestWe : <https://support.testwe.eu/fr-candidats/>;
- Document « [Comment supprimer les dossiers cachés relatifs à l'application TestWe dans le système ?](#) » ;
- Chatbot de TestWe <https://support.testwe.eu/en/students/> ;
- Contacter EPSO [via le Single Candidate Portal](#), le canal officiel de communication avec EPSO ;
- Numéro de téléphone de l'assistance technique de TestWe (à utiliser uniquement le jour des tests) :  
[+ 32 2 586 07 32 \(Belgique\)](tel:+3225860732)  
[+ 33 1 76 41 14 88 \(France\)](tel:+33176411488)