

Instructions concernant les tests en ligne (TAO)

i

Ce document contient des informations importantes **pour la préparation** de votre session de test en ligne.

Avant votre session de test, assurez-vous d'avoir lu attentivement ce document, fourni avec votre courriel d'invitation.

RÉSUMÉ DES INSTRUCTIONS



1 Ouvrez la lettre d'invitation

Connectez-vous au Single Candidate Portal pour y accéder



2 Cliquez sur le lien vers la plateforme TAO

Connectez-vous automatiquement à la plateforme TAO



3 Cliquez sur le bouton «EU Login»

Connectez-vous à EU Login



4 Connectez-vous avant le début du test

Assurez-vous de vous connecter quelques minutes avant le test



5 Cliquez sur «Commencer»

Pour entamer la dernière phase préparatoire du test



6 Prenez une photo de votre pièce d'identité

Assurez-vous de prendre une photo claire de votre pièce d'identité



7 Effectuez un contrôle de votre bureau et de votre environnement

Effectuez un contrôle de votre bureau



8 Le test démarre automatiquement

Le test commence automatiquement



9 Surveillez le minuteur

Surveillez le temps restant



10 Effectuez le test

Parcourez le test, marquez les questions que vous souhaitez revoir, vérifiez l'état d'avancement



11 Terminez le test

Terminez et soumettez votre test



12 Sondage

Veuillez répondre au sondage après votre test

Lisez les instructions

Il est essentiel que vous lisiez attentivement les instructions détaillées pour les candidats fournies à la suite de ce résumé.

Assesurez-vous de bien comprendre les règles et procédures relatives aux tests EPSO.

Assistance support



Téléphone: **00351 211 554 559**

Disponible pendant les heures de bureau

(de 9:00 à 18:00 HEC, du lundi au vendredi)



Adresse électronique: **epsotest.support@intelcia.com**

Réponses fournies uniquement pendant les heures de bureau

(de 9:00 à 18:00 HEC, du lundi au vendredi)

Configuration technique



- Téléchargez l'extension Proctorio:
<https://getproctorio.com/>
- Droits d'administrateur requis sur votre ordinateur
- Configuration système requise:
 - Microsoft Windows 10+ / Apple MacOS 10.15+ / Ubuntu (18.04+) / Chrome (58+)
 - Navigateur: Chrome/Edge
 - Remarque: les appareils mobiles/tablettes ne sont pas pris en charge
- RAM disponible: 2 Go / Espace disponible sur le disque: 250 Mo
- Processeur: Intel Pentium, Apple M1, Arm
- Vitesse de téléchargement: .092 - .244 mbps
- Caméra + microphone: requis pour l'enregistrement vidéo

Politique du bureau dégagé



✓ Ce qui est autorisé

- Ordinateur portable avec chargeur
- Un seul écran
- Souris et clavier
- Document d'identité (requis)
- Tapis de souris
- Mouchoirs

✗ Ce qui est interdit

- Téléphones portables
- Station d'accueil
- Autres personnes dans la pièce
- Casques d'écoute/oreillettes et appareils similaires

Rappels importants



⚠ Les comportements énumérés ci-après peuvent entraîner l'exclusion sans possibilité de repasser le test

- Configuration périphérique incorrecte
- Vérification technique préalable incomplète
- Absence de pièce d'identité en cours de validité
- Non-respect des procédures de contrôle du bureau et de l'environnement
- Sortie du champ de la caméra
- Présence d'une autre personne dans la pièce
- Parler ou lire à voix haute
- Utilisation d'appareils non autorisés



Vous pouvez consulter ces instructions sous forme de PDF à tout moment pendant votre session de test sur la plateforme TAO.

Le jour du test

Avant le test



Connexion

Ouvrez l'invitation, cliquez sur le lien vers la plateforme TAO, cliquez sur «EU Login», connectez-vous à temps, cliquez sur «Commencer»



Contrôle de l'identité

Effectuez le contrôle de l'identité (au moyen d'une pièce d'identité officielle valide avec photo)



Contrôle de la pièce et du bureau

Enlevez tous les objets interdits. Déplacez lentement la caméra pour filmer la pièce, votre bureau, l'espace sous le bureau, autour de votre chaise et derrière l'écran

Pendant le test



Outils de navigation

Minuteur en haut, barre de navigation pour les questions, panneau «Vue d'ensemble» pour l'état d'avancement, signet pour la révision



Outils électroniques

Calculatrice, bloc-notes, zoom avant/arrière, contrôle du champ de la caméra, outils d'accessibilité



Règles importantes

Visage face à la webcam, ne pas parler ni lire à voix haute, ne pas se couvrir le visage, rester assis, soumettre le test lorsque vous y êtes invité(e)

Après le test



Après le test

Consultez les sections terminées



Sondage

Facultatif et disponible après la session de test. Vos commentaires

Contenu

1. À propos des plateformes	7
2. Exigences pour la session de test	7
2.1. Périphériques (appareils)	7
2.2. Exigences du système	8
2.2.1. Désactivez le serveur proxy local (Microsoft Windows et Apple Mac)	8
2.3. Documents d'identification personnels	9
2.4. Exigences relatives à l'environnement	10
3. Avant le jour du test	12
3.1. Sessions publiques sur la plateforme TAO	12
3.2. Connexion (plateforme TAO)	12
3.3. Ajouter l'extension de navigateur Proctorio	13
3.4. Vérification technique préalable obligatoire	13
3.5. Processus d'enregistrement avec Proctorio	14
3.5.1. Avant de commencer	14
3.5.2. Test de diagnostic du système	14
3.5.3. Test de la webcam	15
3.5.4. Contrôle de l'identité	16
3.5.5. Contrôle de l'environnement de test et du bureau	16
3.5.6. Contrat d'examen	17
4. Outils électroniques	17
4.1. Préférence linguistique pour la navigation	17
4.2. Outils électroniques disponibles pendant votre test	18
4.2.1. Barre d'outils flottante	18
4.2.2. Barre d'outils fixe	19
4.3. Testez la navigation	22
4.3.1. Questions à choix multiple	23
4.3.2. Marquer des questions pour les revoir plus tard (signet)	23
4.3.3. Panneau «Vue d'ensemble»	23
4.3.4. Outil de réponse sous forme de texte libre	24
4.3.5. Informations sur l'état d'avancement (minuteur et avertissements)	24
4.3.6. CMessages d'avertissement courants et actions requises	24
4.3.7. Pauses supplémentaires en cas de besoins particuliers	25
5. Service d'assistance de TAO	25
5.1. Pendant le test préalable	26
5.2. Pendant les tests	26
5.3. Obligation d'informer EPSO	26

6. Le jour du test: récapitulatif	27
6.1. Se connecter pour passer les tests	28
6.2. Finaliser les tests	28
6.3. Enquête de satisfaction après le test	29
7. Politiques	29
7.1. Politique en matière de réclamations	29
7.2. Politique en matière d'exclusion	30
7.3. Politique en matière de force majeure	30
7.4. Politique en matière de retrait	30
7.5. Confidentialité du contenu et des systèmes de test	31
7.6. Protection des données	31

1. À propos des plateformes

Pour cette session de test EPSO, vous utiliserez simultanément la plateforme TAO et l'extension Proctorio.

- **TAO** est une plateforme en ligne sécurisée fournie par Open Assessment Technologies S.A. (OAT), sur laquelle vous passerez les tests de votre concours EPSO. Cette plateforme vous permettra d'accéder à votre examen/votre session de test, de parcourir les questions, d'utiliser des outils à l'écran et de soumettre vos réponses.
- **Proctorio** (surveillance en ligne automatisée) est une extension de navigateur web qui garantit l'intégrité de votre test. Avant d'accéder à la plateforme TAO, Proctorio effectuera des contrôles rapides (du navigateur, de l'identité et de l'environnement) puis vous redirigera vers la plateforme TAO pour commencer le test. La barre d'outils Proctorio (barre d'outils flottante) vous permettra de faire un zoom avant/arrière pendant le test.
 - Proctorio n'est pas un outil de prise de décision automatisée mais, dans certains cas, il peut mettre fin à votre session de test. Une fois votre test soumis, EPSO évaluera les données collectées par Proctorio avant de décider si une infraction a été commise.
 - **De plus amples informations sont disponibles ici:** [FAQ](#) | [Proctorio](#).
- **Le service d'assistance TAO (Intelcia)** met des agents à la disposition des candidats confrontés à des problèmes techniques lors de la vérification préalable ainsi que le jour du test.

2. Exigences pour la session de test

2.1. Périphériques (appareils)

Vous trouverez ci-dessous un bref aperçu du matériel requis et des règles de configuration que les candidats doivent respecter avant de commencer un test.

1. **Droits d'administrateur** - Vous devez posséder tous les droits d'administrateur sur l'ordinateur de bureau ou portable que vous utiliserez pour la session de test. Il est déconseillé d'utiliser un appareil professionnel car ces droits ne sont généralement pas accordés sur ce type d'appareil..
2. **Configuration de l'affichage** - Vous ne pouvez utiliser qu'un seul écran. Si vous utilisez un écran externe avec votre ordinateur portable, le couvercle de celui-ci doit être fermé (ce qui désactive également la caméra intégrée, le clavier et le pavé tactile).
3. **Stations d'accueil** - Les stations d'accueil sont interdites, mais vous pouvez utiliser un multiport USB
4. **Périphériques d'entrée** - Autorisé: souris, clavier, pavé numérique. Interdit: tablettes graphiques filaires ou tout autre matériel similaire pour écrire.
5. **Accessoires audio** - Les écouteurs, oreillettes, bouchons d'oreille, casques d'écoute et autres appareils audio similaires sont interdits.
6. **Logiciels de sécurité et paramètres d'heure** - Les pare-feu et programmes antivirus doivent être désactivés. Assurez-vous que les paramètres de date et d'heure du système correspondent à ceux de votre fuseau horaire actuel.
7. **Paramètres du clavier** - Vérifiez que les paramètres du clavier permettent de taper dans la langue du test avant que celui-ci ne commence.

2.2. Exigences du système

Avant la session de test, installez l'extension Proctorio dans un navigateur pris en charge ([voir le point 3.3](#)). Proctorio utilise des ressources minimales et fonctionne sur la plupart des ordinateurs et des ordinateurs portables de moins de 10 ans.

NAVIGATEURS PRIS EN CHARGE	APPAREILS PRIS EN CHARGE	EXIGENCES MATÉRIELLES MINIMALES
• Google Chrome • Microsoft Edge	• Microsoft Windows (10+) • Apple macOS (10.15+) • Ubuntu Linux (18.04+) <i>Remarque: les appareils mobiles, y compris les téléphones et les tablettes, ne sont actuellement pas pris en charge.</i>	• RAM disponible: 2 Go • Espace disponible sur le disque: 250 Mo • Processeur: Intel Pentium, Apple M1 ou ARM • Vitesse de téléchargement: .092 - .244 Mbps • Caméra: requise pour l'enregistrement vidéo • Microphone: requis pour l'enregistrement audio

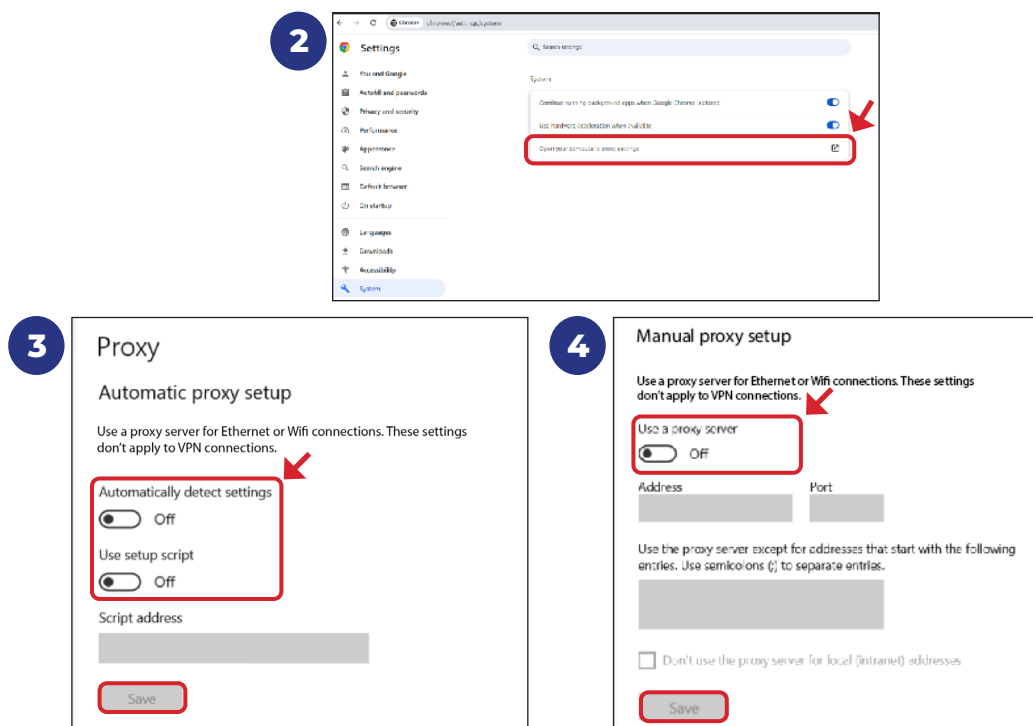
Please visit the Proctorio [Minimum system requirements](#) page for more detailed specifications.

2.2.1. Désactivez le serveur proxy local (Microsoft Windows et Apple MAC)

Les candidats doivent désactiver tous les serveurs proxy web avant la session de test.

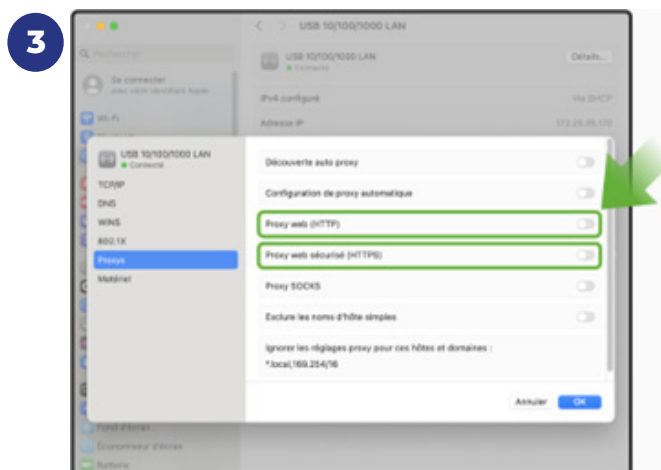
Utilisateurs de **Microsoft Windows**:

1. Saisissez "**chrome://settings/system**" dans la barre d'adresse du navigateur
Ou cliquez sur «Plus» (More) dans le coin supérieur droit, puis sélectionnez «Paramètres» (Settings) «Système» (System)
2. Sélectionnez «**Ouvrir la configuration du serveur proxy**» (Open proxy settings) de votre ordinateur
3. Désactivez la **détection automatique des paramètres** (Automatically detect settings) et le **script de configuration d'utilisation** (Use setup script) dans la zone de configuration automatique du serveur proxy; cliquez sur «**Sauvegarder**» (Save)
4. Désactivez «**Utiliser un serveur proxy**» (Use a proxy server) dans la zone de configuration manuelle du serveur proxy; cliquez sur «**Sauvegarder**» (Save)
5. Fermez les paramètres (Settings) et redémarrez votre ordinateur



Utilisateurs d'Apple MAC:

1. Saisissez «**chrome://settings/system**» dans la barre d'adresse du navigateur; cliquez sur **Enter** ou ouvrez le menu «**Plus**» (More) [ou «**Paramètres**» (Settings)] de votre navigateur situé à droite et sélectionnez «**Paramètres**» (Settings); puis saisissez «**Proxy**» dans la barre de recherche des paramètres.
2. Sélectionnez «**Ouvrir la configuration du serveur proxy**» (Open proxy settings) de votre ordinateur.
3. Désactivez **Web Proxy (HTTP)** et **Secure Web Proxy (HTTPS)**, puis redémarrez votre navigateur



2.3. Documents d'identification personnels

Assurez-vous de soumettre un document d'identité (passeport ou carte d'identité) avec votre nom et votre photo du même côté. S'ils ne figurent pas du même côté, téléchargez un seul fichier PDF montrant les deux côtés et informez-en EPSO par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#). Vous devez télécharger le document au plus tard à 23 h 59 HEC le jour calendrier suivant les tests. Dans le cas contraire, vous risquez l'exclusion.

2.4. Exigences relatives à l'environnement

Ces exigences s'appliquent à tous les candidats.

Veillez vous assurer:

- ✓ de passer les tests en ligne seul(e) et dans une pièce calme et bien éclairée;
- ✓ de fermer toutes les applications et tous les onglets ouverts avant de commencer la session de test;
- ✓ d'utiliser uniquement une webcam placée face à vous pendant toute la durée des tests;
- ✓ de ne pas être interrompu(e) pendant toute la durée des tests.

Pendant les tests, **n'adoptez aucun des comportements suivants**, car cela pourrait entraîner **l'invalidation de votre session de test et/ou votre disqualification**):

- ✗ d'utiliser d'autres appareils, comme un téléphone portable, un autre ordinateur, une tablette, une montre connectée, une station d'accueil, une caméra supplémentaire, etc. La seule exception concerne le cas où vous devez demander de l'aide en raison d'un problème technique. Pendant le test, votre téléphone en mode silencieux ne peut pas se trouver sur le bureau et doit être placé à une distance raisonnable et hors de portée de votre poste de travail. Si vous devez appeler le service d'assistance, vous pouvez vous lever pour prendre votre téléphone. Vous devez regagner votre place sans délai. Lorsque vous appelez le service d'assistance, restez assis face à la caméra pendant toute la durée de l'appel;
- ✗ de parler ou de lire à voix haute les questions du test ou les réponses;
- ✗ de permettre à d'autres personnes d'être présentes ou d'entrer dans la pièce;
- ✗ de vous éloigner de l'ordinateur ou de changer de position de manière à ce que votre visage sorte du champ de la caméra;
- ✗ de vous lever;
- ✗ de consulter des livres, des notes ou d'autres documents de référence;
- ✗ d'avoir du matériel pour écrire comme un stylo ou du papier sur le bureau;
- ✗ de prendre des notes manuscrites;
- ✗ de couvrir votre visage, par exemple avec vos mains;
- ✗ de porter ou d'utiliser des écouteurs, un casque d'écoute, des bouchons d'oreille ou tout autre dispositif audio similaire.

Ne peuvent se trouver sur votre bureau que votre ordinateur portable ou de bureau avec son chargeur, une souris et un clavier (s'ils sont séparés, la souris et le clavier peuvent être sans fil), un écran externe, votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport), un tapis de souris, une boisson sans étiquette (eau ou autre boisson transparente) et deux mouchoirs blancs de taille standard. Tout élément ne figurant pas dans cette liste est interdit.

Pendant le test, vous ne pouvez pas ouvrir d'onglet supplémentaire dans votre navigateur. L'extension ou le logiciel de test fermera automatiquement tout nouvel onglet que vous tentez d'ouvrir et pourrait vous exclure instantanément de la session de test.

Comportements suspects:

Proctorio enregistrera toutes les activités audio, vidéo et à l'écran à partir de votre appareil et analysera les enregistrements afin de détecter tout comportement suspect. Il informera EPSO et les jurys de concours de sa décision finale.

Tout comportement détecté pendant le test qui enfreint les instructions obligatoires décrites ci-dessus peut entraîner l'invalidation de vos résultats et la fin de votre participation au concours.

Votre test sera automatiquement interrompu dans les cas suivants

- Vous supprimez les autorisations d'accès à la caméra ou au microphone.
- La page de test ne répond plus ou cesse de fonctionner correctement (le script en arrière-plan cesse de fonctionner normalement).
- Vous connectez un écran supplémentaire (un seul écran est autorisé).
- Vous essayez de télécharger un fichier pendant le test.
- Vous êtes déconnecté(e) de Proctorio pendant plus de 2 minutes (perturbation de la connexion internet).
- Vous essayez de modifier la page de test (par exemple, en ouvrant les outils de développement).
- Vous fermez ou rechargez l'onglet du test.
- Vous modifiez votre connexion réseau pendant le test.
- Vous vous connectez à un serveur proxy pendant le test.
- Vous quittez la page de test (par exemple, vous appuyez sur les touches CTRL+ALT+DEL ou ouvrez le gestionnaire des tâches).
- Vous désinstallez l'extension Proctorio.
- Vous supprimez l'autorisation d'enregistrement de l'activité à l'écran.
- Vous quittez le mode plein écran (lorsque ce mode est requis).

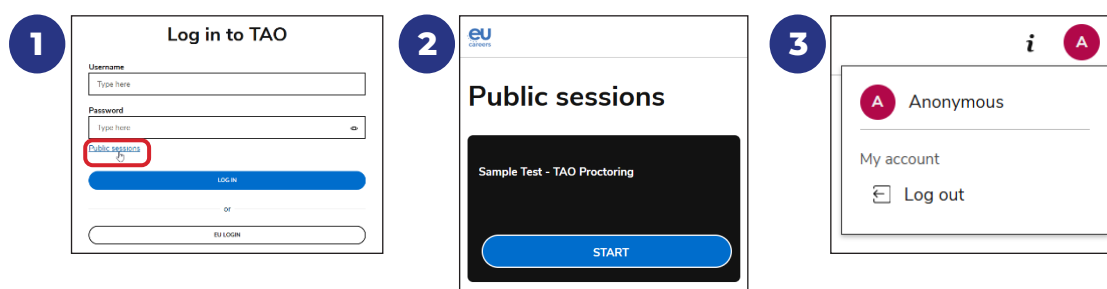
3. Avant le jour du test

3.1. Sessions publiques sur la plateforme TAO

Les sessions publiques (tests anonymes, aucune note ne sera attribuée) sur la plateforme TAO vous permettent de vous familiariser avec les tests. Il est possible que ces tests ne reflètent pas toutes les caractéristiques des tests EPSO.

Pour accéder à ces tests:

1. Sur la page de connexion à la plateforme TAO, sélectionnez «Sessions publiques».
2. Dans l'onglet «Sessions publiques», cliquez sur «Commencer» pour lancer le test.
3. Lorsque vous avez terminé, ouvrez le menu d'informations pour les utilisateurs et sélectionnez «Se déconnecter» pour être redirigé(e) vers la page de connexion de la plateforme.



3.2. Connexion (plateforme TAO)

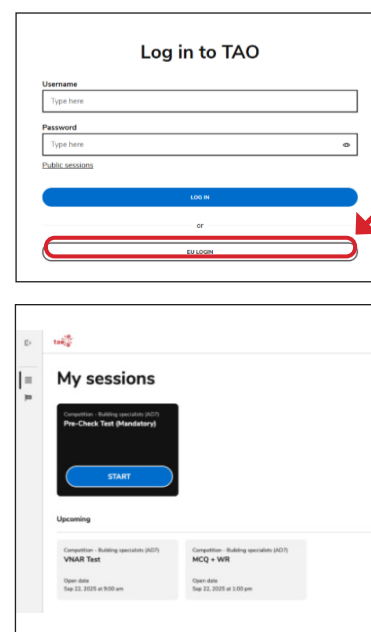
Sur la plateforme TAO, l'onglet «**Mes sessions**» affiche toutes les sessions de test:

- les tests ne sont disponibles qu'à la date et à l'heure de début prévues. S'ils restent grisés, rafraîchissez la page.
- Les **prochaines sessions** sont grisées jusqu'à l'heure de début prévue.
- Lorsqu'une session devient active, cliquez sur «**Commencer**».
- Lancez votre **test préalable** à partir de cet onglet à l'heure indiquée dans votre lettre d'invitation.

Si vous n'avez pas encore installé l'extension de navigateur Proctorio, suivez les instructions qui s'affichent à l'écran ([voir le point 3.3](#)).

Signaler un problème:

- Si vous ne voyez pas la session de test préalable, veuillez en informer immédiatement EPSO par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#).
- Avant la date de votre test, vérifiez que les prochaines sessions (connaissances linguistiques, épreuve relative au domaine, etc.) correspondent à ce qui est indiqué dans votre lettre d'invitation. Si vous constatez des divergences, veuillez en informer EPSO immédiatement ([lien](#)).

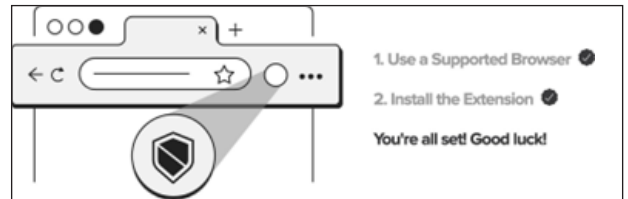


3.3. Ajouter l'extension de navigateur Proctorio

Ouvrez un navigateur pris en charge: **Google Chrome ou Microsoft Edge**.

- Saisissez <https://getproctorio.com/> et suivez les instructions à l'écran pour installer l'extension Proctorio.

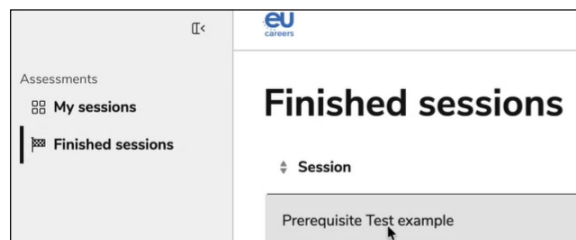
Une fois installée, l'extension Proctorio pourrait utiliser la langue par défaut de votre ordinateur pour communiquer les instructions. Si cette langue n'est pas disponible, elle basculera vers l'anglais.



3.4. Vérification technique préalable obligatoire

Avant d'effectuer la vérification préalable, veuillez fermer toutes les autres applications. Effectuez cette vérification technique obligatoire dès que possible, et au plus tard à la date limite indiquée dans votre lettre d'invitation. Cette vérification vise uniquement à confirmer la compatibilité de votre appareil avec le logiciel de test, à vous permettre d'explorer ses fonctionnalités et à vous familiariser avec l'environnement de test. Elle n'aura pas d'incidence sur vos éventuels résultats.

Veuillez effectuer cette vérification sur le même ordinateur et avec les mêmes périphériques et les mêmes paramètres que ceux que vous utiliserez lors de la session de test réelle, de préférence à l'endroit où vous serez assis(e). Vous ne pouvez effectuer cette vérification préalable qu'une seule fois par concours. Après avoir effectué le test préalable, vous devez le soumettre en cliquant sur «Soumettre et continuer» pour confirmer l'envoi. Votre session terminée apparaîtra alors sous «Sessions terminées». Une fois la vérification terminée, rafraîchissez la page ou cliquez sur le bouton de retour du navigateur pour revenir sur la plateforme TAO, car vous ne serez pas redirigé(e) automatiquement vers elle.



Remarque importante:

Pendant la vérification technique ou le test, **ne cliquez pas sur le bouton «X»** dans la barre d'adresse du navigateur. Vous quitteriez le mode plein écran, ce qui mettrait fin à la session de manière permanente. La remarque vaut pour toute notification contextuelle: si vous cliquez dessus, vous serez également éjecté(e) du mode plein écran, ce qui entraînera votre exclusion immédiate.

En cas de problème technique, veuillez contacter le service d'assistance de TAO (tous les appels et courriels seront enregistrés):

- Tél **+351 211 554 559** (numéro au Portugal) (du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 HEC, en anglais et en français)
- Adresse électronique: epsotest.support@intelcia.com (réponses fournies du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 HEC, en anglais et en français)

3.5. Processus d'enregistrement avec Proctorio

3.5.1. Avant de commencer

La page «Avant de commencer» énumère tous les **paramètres du test** et décrit toutes les **actions requises** pour démarrer le test, telles que la fermeture des onglets supplémentaires du navigateur ou la déconnexion d'un deuxième écran.

Si vous ne parvenez pas à cliquer sur «**Continuer**», veuillez effectuer les actions indiquées dans les avertissements (en rouge) au bas de la page.



3.5.2. Test de diagnostic du système

La page intitulée «Test de diagnostic du système» effectue une série de tests de diagnostic afin de vérifier que votre appareil et votre matériel fonctionnent correctement.

Ce test vérifie votre webcam, votre microphone, votre connexion internet et votre environnement de bureau.

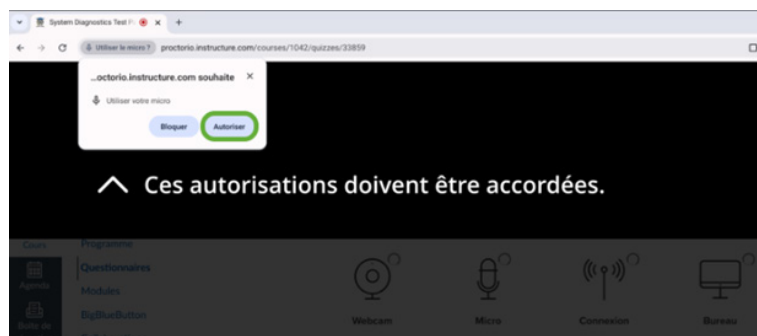
Test diagnostic du système

Le test de diagnostic système ne prendra qu'un instant.



3.5.2.1. Autorisations d'accès à la caméra et au microphone

Cliquez sur **Autoriser** si votre navigateur vous le demande, afin d'autoriser l'accès à votre webcam et à votre microphone.



3.5.2.2. Autorisation de partage d'écran

Pour partager votre écran, vous devez **d'abord sélectionner l'aperçu** dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur «**Partager**». Si la fenêtre contextuelle de partage d'écran ne s'affiche pas, vérifiez qu'elle n'est pas masquée à l'arrière-plan. Le partage d'écran est indispensable au bon fonctionnement de Proctorio.

Utilisateurs d'Apple Mac:

Il se peut que vous deviez d'abord mettre à jour vos paramètres de confidentialité et de sécurité (dans les réglages du système)



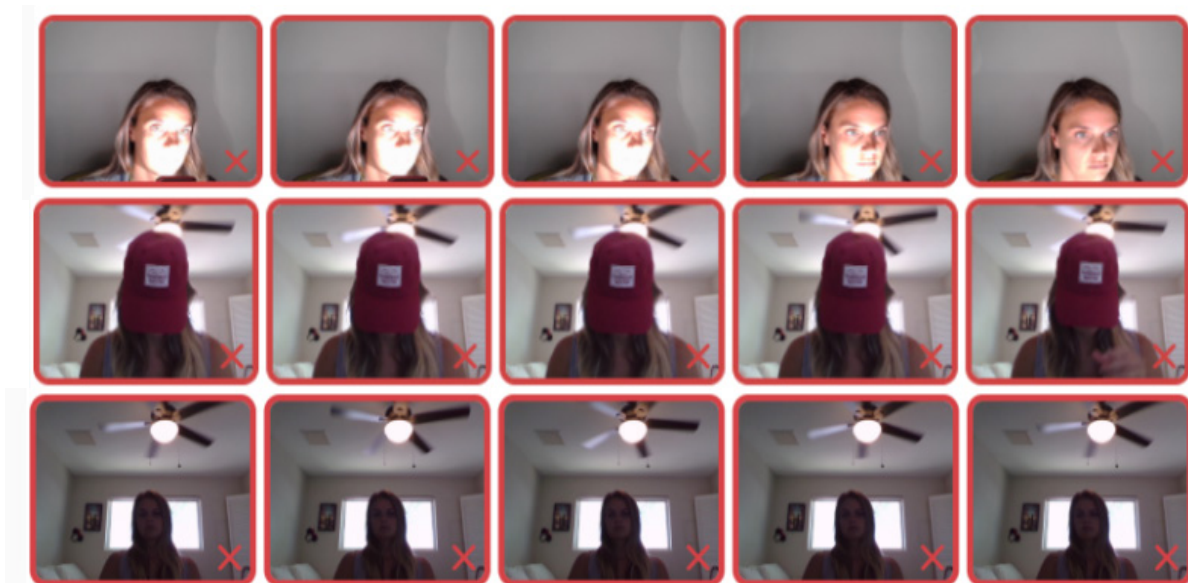
3.5.3. Test de la webcam

La page de **test de la webcam** prend une série de photos pour vérifier que votre visage est bien visible.

Quelques conseils:

Effectuez le test dans une **zone bien éclairée**. Évitez d'être assis(e) avec une fenêtre ou une autre source de lumière vive derrière vous. Votre visage risque d'être sombre et masqué si l'éclairage à l'arrière-plan est trop intense.

Assurez-vous que votre visage est bien centré et bien éclairé. Si une partie ou la totalité de votre visage est trop sombre ou trop claire, changez de position ou modifiez l'éclairage. Enlevez tous les couvre-chefs inutiles, tels que chapeaux ou casques d'écoute, ainsi que les lunettes. Si vous portez des **lunettes de lecture, enlevez-les temporairement** ou changez de position pour limiter les reflets.



3.5.4. Contrôle de l'identité

La page **Carte d'identité** permet de prendre une photo de votre pièce d'identité.

Placez votre pièce d'identité devant la caméra de manière à ce qu'elle s'insère dans le cadre vert. Proctorio s'efforcera de la détecter automatiquement et de la photographier:

1. Déplacez la pièce d'identité jusqu'à ce que le cadre vert continu l'entoure complètement.
2. Maintenez-la à l'intérieur du cadre vert sans bouger.

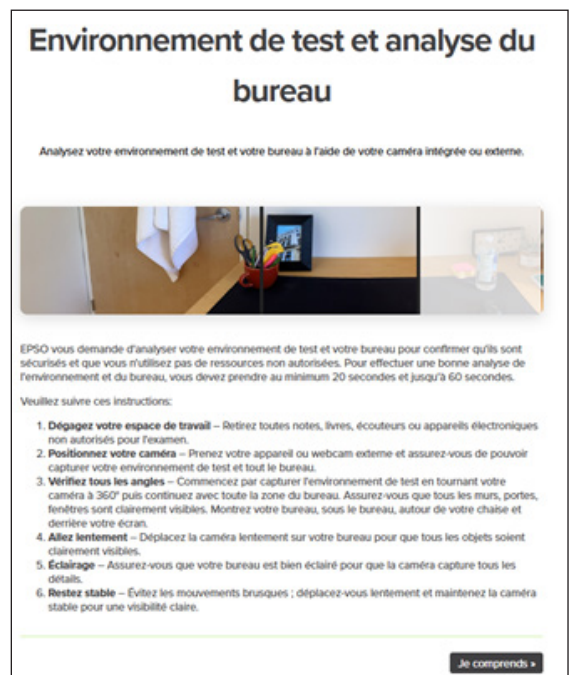
Si la capture automatique échoue, vous pouvez prendre une photo de la pièce d'identité manuellement à l'aide de la webcam en suivant les instructions. Si la photo ou le texte est flou, cliquez sur «**Recommencer**».



3.5.5. Contrôle de l'environnement de test et du bureau

EPSO vous demande de faire une vidéo de votre espace de travail pour vérifier qu'il ne comporte aucun élément non autorisé. La vidéo devrait durer entre 20 et 60 secondes.

1. **Dégagez votre espace de travail:** enlevez toutes les notes ainsi que tous les livres, écouteurs et appareils électroniques non autorisés. Enlevez également tout objet personnel susceptible de révéler des informations sur votre religion, vos opinions politiques, votre mode de vie ou votre orientation sexuelle.
2. **Positionnez la caméra:** utilisez votre webcam intégrée ou externe de manière à ce qu'elle puisse filmer l'ensemble du bureau et de l'espace environnant.
3. **Faites apparaître tous les angles:** commencez en effectuant lentement un virage à 360° avec la caméra en montrant les murs, les portes et les fenêtres, puis filmez le bureau et l'espace situé sous le bureau, autour de la chaise et derrière l'écran.
4. **Déplacez-vous lentement:** assurez-vous que la caméra reste stable, déplacez-la lentement et veillez à ce que toutes les surfaces soient bien visibles.
5. **Éclairage:** assurez-vous que le bureau est bien éclairé, afin que tous les détails apparaissent clairement.

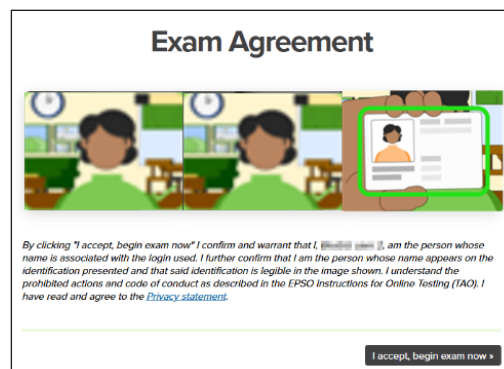


Lorsque vous commencez le contrôle de l'environnement, une page d'informations et un minuteur s'affichent. Après 20 secondes environ, un message indiquant «J'ai terminé. Continuer» s'affiche. Vous pouvez prendre quelques secondes supplémentaires pour terminer si nécessaire, mais ne dépassez pas 60 secondes. Vous aurez ainsi suffisamment de temps pour lire la page d'introduction, tant pour le test préalable que pour le test proprement dit.

3.5.6. Contrat d'examen

Avant de commencer le test, vous devez accepter les conditions du contrat d'examen.

Il s'agit de la dernière étape avant que le test ne commence.

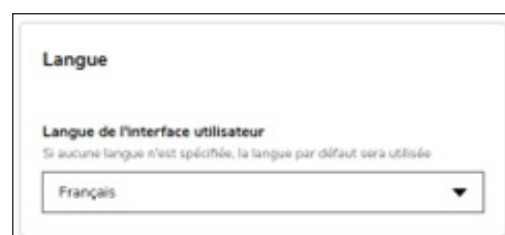
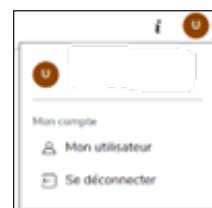


4. Outils électroniques

4.1. Préférence linguistique pour la navigation

Vous pouvez modifier votre préférence linguistique pour la navigation en suivant ces étapes avant de commencer une session de test:

1. Dans le coin supérieur droit, sélectionnez le bouton de forme circulaire. Dans le menu qui s'affiche, sélectionnez «**Mon compte**».
2. Modifiez la langue dans l'onglet «**Mes paramètres d'utilisateur**».
3. Sélectionnez «**ENREGISTRER LES MODIFICATIONS**» pour sauvegarder les modifications apportées à votre compte.
4. **Rechargez** votre navigateur pour voir les modifications.



Une fois sélectionnée, la nouvelle langue sera utilisée sur l'ensemble de la plateforme TAO.

4.2. Outils électroniques disponibles pendant votre test

Pendant le test, plusieurs **outils électroniques** seront accessibles:

- depuis **la barre d'outils flottante**;
- depuis **la barre d'outils fixe** en haut à droite de votre écran.

Cliquez sur l'icône en forme d'outil pour l'activer. **Un contour autour de l'icône** signifie qu'elle est active. Cliquez à nouveau dessus pour la désactiver.

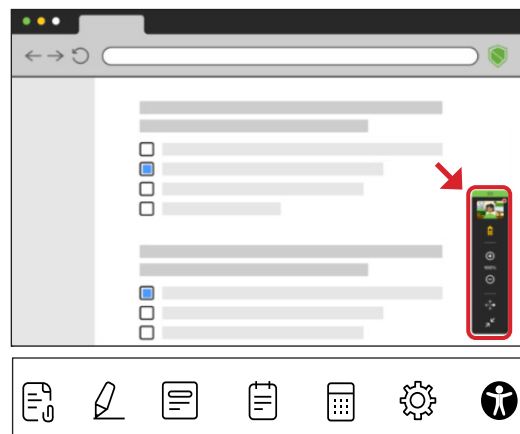
Barre d'outils flottante située sur le côté droit de l'écran
([voir le point 4.2.1](#))

Barre d'outils fixe située en haut à droite de l'écran ([voir le point 4.2.2](#))

Informations importantes

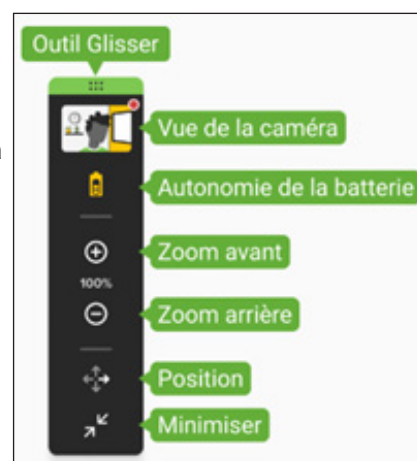
- Ces outils sont disponibles uniquement pour **vous aider** pendant le test.
- Ils ne modifient que l'aspect visuel de votre écran et n'ont **aucune incidence sur les résultats**.
- Vous pouvez activer ou désactiver ces outils à tout moment.
- Utilisez le test préalable pour tester chaque outil à l'avance, afin de savoir lesquels vous seront les plus utiles le jour du test.

Veuillez noter que la configuration que vous définissez lors du test préalable ne sera pas sauvegardée pour le test proprement dit; vous devrez reconfigurer vos préférences une fois que le test proprement dit aura commencé.



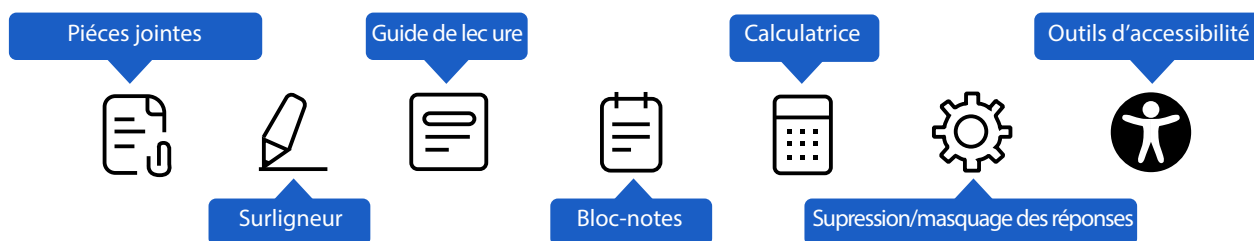
4.2.1. Barre d'outils flottante

- **Outil de déplacement:** cliquez et faites glisser la barre d'outils pour la déplacer
- **Webcam:** vérifiez régulièrement le champ de votre caméra pour vous assurer que la totalité de votre visage est visible; cliquez sur l'image de la caméra pour la masquer
- **Autonomie de la batterie** (ne s'affiche que si l'ordinateur portable n'est pas branché sur secteur):
 - Vert: charge complète ou quasi complète
 - Jaune: charge moyenne
 - Rouge : < 33 % de charge restante; branchez votre appareil
- **Zoom avant**
- **Zoom arrière**
- **Position:** modifiez la position et l'orientation de la barre d'outils
- **Réduire:** réduisez la taille de la barre d'outils pour libérer de l'espace à l'écran



4.2.2. Barre d'outils fixe

Outils pouvant apparaître dans cette barre d'outils:



4.2.2.1. Pièces jointes

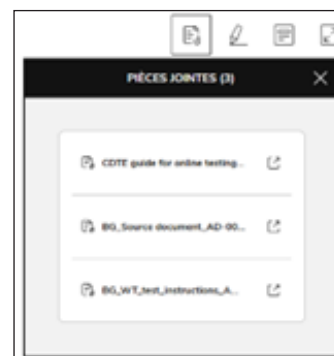
Cliquez sur l'icône des pièces jointes pour afficher:

- **une seule pièce jointe**: le fichier PDF s'ouvre dans la partie droite de l'écran;
- **plusieurs pièces jointes**: la liste des noms de fichiers s'affiche.

Sélectionnez le fichier que vous souhaitez ouvrir pour afficher son contenu dans la partie droite de l'écran.

Pendant qu'un fichier est ouvert, vous pouvez cliquer sur l'icône représentant trois lignes à côté du nom du fichier pour rouvrir la liste et sélectionner un autre fichier.

Vous pouvez utiliser des outils de navigation tels que la recherche de texte, le zoom avant/arrière et le saut vers une page spécifique.



4.2.2.2. Surligneur

Le surligneur vous permet de mettre en évidence des parties de texte dans une question (vous ne pouvez pas l'utiliser dans une image):



- Cliquez sur l'icône en forme de crayon (en haut à droite) pour ouvrir l'outil.
- Sélectionnez le texte et choisissez une couleur de mise en évidence.
- Pour supprimer les parties mises en évidence:
- utilisez l'outil en forme de gomme pour effacer une partie, ou
- cliquez sur «Tout effacer» pour tout supprimer.

Les parties mises en évidence ne seront visibles que par vous (et non par les correcteurs).



4.2.2.3. Guide de lecture

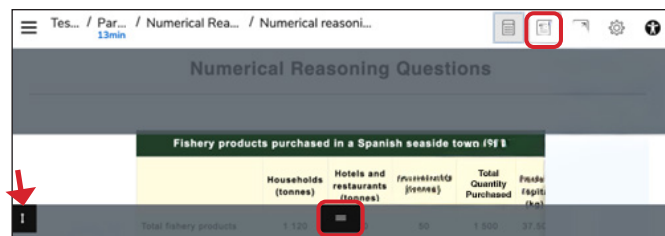
Le guide de lecture vous aide à vous concentrer sur une seule ligne à la fois.

Cette fonction est utile lorsque vous travaillez sur de longs passages ou des informations denses.



Cliquez sur l'**icône du guide de lecture** dans la barre d'outils pour l'activer.

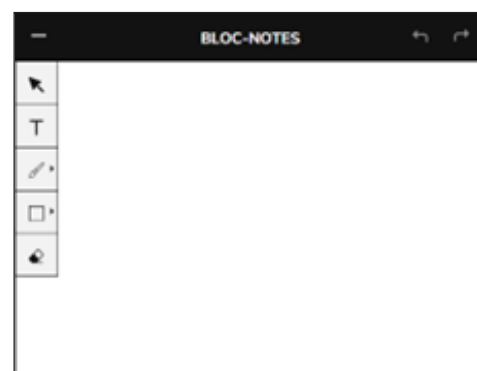
- Une bande horizontale apparaît sur le texte. Le texte qui ne se trouve pas dans la bande sera grisé.
- Utilisez l'**icône en forme de flèche à double pointe**, située à gauche, pour agrandir ou réduire la bande.
- Utilisez l'**icône en forme de rectangle** située au milieu de la bande pour **déplacer celle-ci vers le haut ou vers le bas** de la page.



4.2.2.4. BLOC-NOTES

Si le bloc-notes a été activé pour le test, l'icône correspondante s'affichera dans le coin supérieur droit de l'écran. Cliquez dessus pour ouvrir une fenêtre dans laquelle vous pourrez écrire et dessiner.

-  **Sélection:** pour déplacer des éléments
-  **Outil Texte:** pour créer une zone de texte dans laquelle vous pouvez saisir du texte en clair
-  **Outil Pinceau:** pour dessiner à main levée
-  **Outil Forme:** pour insérer des rectangles, des ellipses ou des lignes droites
-  **Outil Gomme:** pour supprimer des éléments



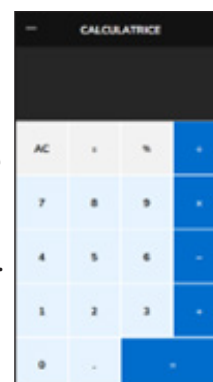
Vous pouvez redimensionner, agrandir ou déplacer la fenêtre du bloc-notes. Cliquez sur la touche «Entrée» pour commencer une nouvelle ligne.

4.2.2.5. Calculatrice

Vous pouvez utiliser votre clavier ou les touches de la calculatrice pour saisir des valeurs et des expressions mathématiques.

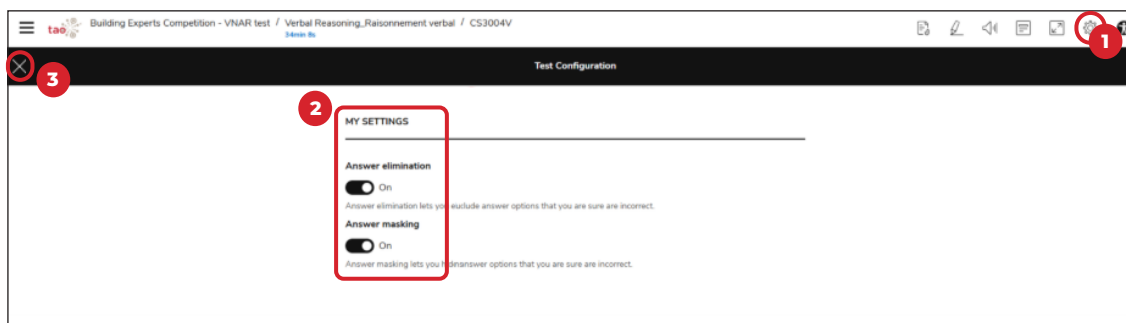
- Saisissez les chiffres et appuyez sur **le signe égal (et non sur la touche Entrée)** pour obtenir le résultat.
- Faites glisser l'en-tête de la calculatrice pour la déplacer sur votre écran.
- Vous pouvez redimensionner la calculatrice en hauteur et en largeur.

Cliquez sur l'icône  pour fermer la calculatrice.



4.2.2.6. Supprimer et masquer des réponses

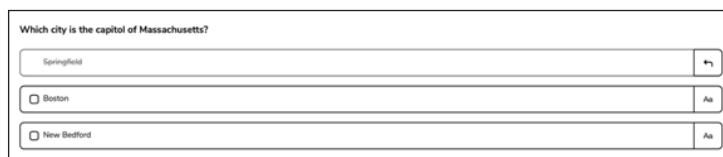
Pour activer les outils permettant de supprimer et de masquer des réponses, disponibles pour les questions à choix multiples, suivez les étapes indiquées dans l'image:



1. Cliquez sur l'icône pour ouvrir les paramètres
2. Activez les options dont vous avez besoin
3. Fermez le menu: vos modifications sont sauvegardées automatiquement

Suppression de réponse pour exclure des propositions de réponses

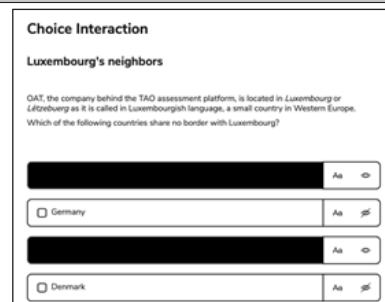
- Sélectionnez «**Suppression de réponse**» pour activer cette fonctionnalité.
- Cliquez sur une proposition de réponse pour la barrer; cliquez à nouveau pour supprimer le trait



Masquage de la réponse pour masquer des options qui vous empêchent de vous concentrer

Cliquez sur une proposition de réponse pour la masquer; cliquez à nouveau pour la faire réapparaître

- Sélectionnez «**Masquage de réponse**» pour activer cette option.
- Cliquez sur une proposition de réponse pour la masquer; cliquez à nouveau pour la faire réapparaître



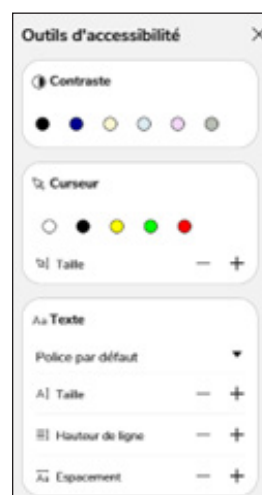
4.2.2.7. Outils d'accessibilité

Vous pouvez **modifier la palette de couleurs** de l'écran de test afin d'améliorer la lisibilité. Pour ce faire:

- cliquez sur l'**icône Contraste** dans le menu Accessibilité () et
- choisissez parmi plusieurs thèmes de couleurs disponibles (par ex., contraste élevé, fond sombre).

L'écran s'actualise immédiatement lorsque vous sélectionnez un thème (bleu dans notre exemple).

Pour revenir aux paramètres précédents, il suffit de cliquer à nouveau sur le thème de couleurs sélectionné (entouré d'un cercle lorsqu'il est activé).



4.2.2.7.1. CONTRASTE

Vous pouvez **modifier la palette de couleurs** de l'écran de test afin d'améliorer la lisibilité. Pour ce faire:

- cliquez sur l'icône Contraste dans le menu Accessibilité (👤) et
- choisissez parmi plusieurs thèmes de couleurs disponibles (par ex., contraste élevé, fond sombre).



L'écran s'actualise immédiatement lorsque vous sélectionnez un thème (bleu dans notre exemple).

Pour revenir aux paramètres précédents, il suffit de cliquer à nouveau sur le thème de couleurs sélectionné (entouré d'un cercle lorsqu'il est activé).

4.2.2.7.2. CURSEUR PERSONNALISABLE

Vous pouvez modifier la taille et la couleur de votre curseur, afin de le rendre plus visible. Pour ce faire:

- cliquez sur l'icône du curseur dans le menu Accessibilité (👤)
- utilisez les boutons plus (+) ou moins (-) pour agrandir ou réduire la taille du curseur
- sélectionnez une couleur pour modifier l'apparence du curseur



4.2.2.7.3. POLICE DE CARACTÈRES ET ESPACEMENT

Vous pouvez **adapter l'affichage du texte** afin de faciliter la lecture. Pour ce faire:

- cliquez sur l'icône «Texte» dans le menu Accessibilité (👤)
- choisissez une **police de caractères** dans le menu déroulant
- utilisez les boutons **plus (+) ou moins (-)** pour régler:
 - la taille de la police
 - l'interligne
 - l'espacement entre les mots
 - l'espacement entre les lettres

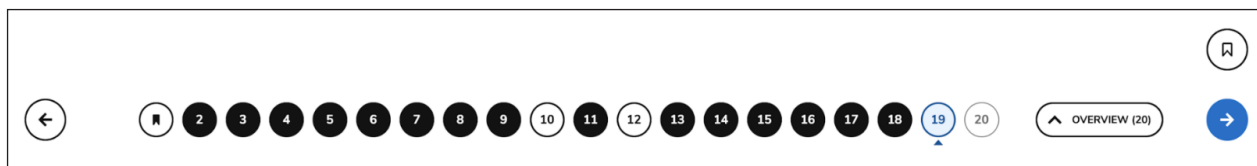


4.3. Testez la navigation

Vous pouvez consulter les instructions à l'écran à tout moment pendant le test au moyen de l'icône de la pièce jointe (📎).

4.3.1. Questions à choix multiple

- Vous pouvez passer facilement d'une question à l'autre dans une même partie du test.
- Pour accéder directement à une question spécifique: cliquez sur le **numéro** de la question souhaitée dans la barre de navigation.
- Pour passer d'une question à la suivante: cliquez sur le **bouton en forme de flèche**
- Sélectionnez une réponse et passez à une autre question.



4.3.2. Marquer des questions pour les revoir plus tard (signet)

Pendant le test, vous pouvez marquer toutes les questions que vous souhaitez revoir plus tard.

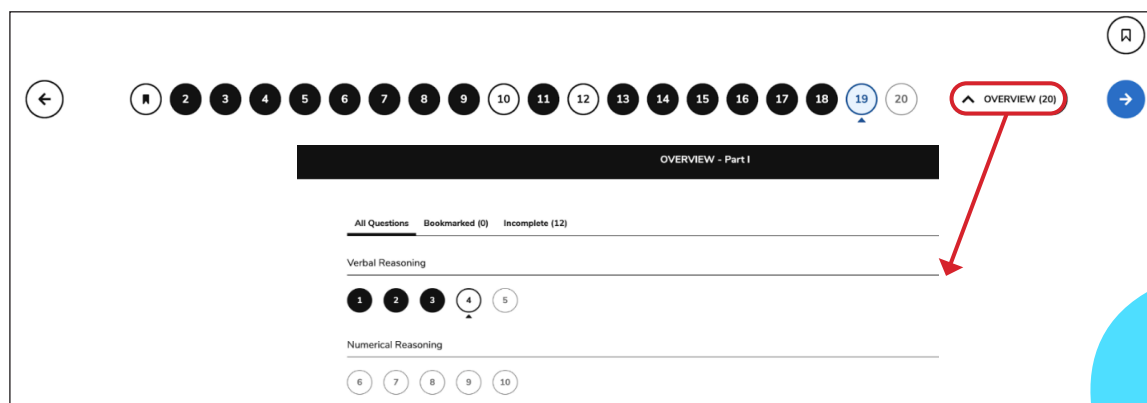
- À chaque question est associée une icône en forme de signet (🔖). Cliquez dessus pour marquer la question. Cliquez à nouveau sur l'icône pour supprimer le signet. Vous pouvez marquer les questions auxquelles vous avez répondu et celles auxquelles vous n'avez pas répondu.
- Pour afficher les questions que vous avez marquées, ouvrez le menu «Vue d'ensemble» dans la barre de navigation du test. Le panneau «Vue d'ensemble» comporte une section intitulée «Marquée», qui affiche le nombre total de questions et la liste des questions marquées.
- À partir de la liste, vous pouvez sélectionner n'importe quelle question marquée, la revoir et modifier votre réponse avant de soumettre le test.

4.3.3. Panneau «Vue d'ensemble»

Ce panneau affiche toutes les questions de la partie du test en cours, avec leur statut: questions auxquelles vous avez répondu, questions sans réponse, questions marquées ou questions auxquelles vous n'avez répondu que partiellement

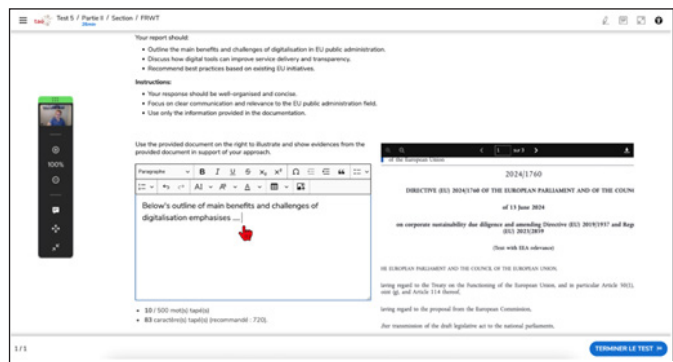
- **Cercle gris clair** (voir Q20): la question n'a pas encore été visualisée
- **Contour noir uniquement** (voir Q10 et 12): question visualisée mais sans réponse
- **Chiffre blanc dans cercle noir** (voir Q1, 3, 4,...): réponse fournie
- **Petite flèche sous le chiffre** (voir Q19): question en cours

Cliquez sur un chiffre pour être redirigé(e) vers cette question.



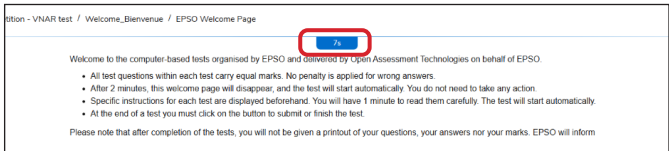
4.3.4. Outil de réponse sous forme de texte libre (disponible pour certains types de tests)

- Saisissez votre réponse dans la zone de texte.
- Il peut s'agir d'une expression, d'une phrase ou d'une rédaction plus longue, en fonction de la question et des instructions.

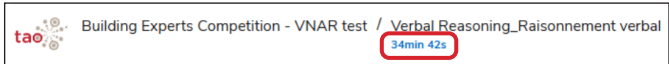


4.3.5. Informations sur l'état d'avancement (minuteur et avertissements)

Minuteur des instructions – Dès le lancement du test, la page d'accueil affiche un compte à rebours. Prenez le temps de lire attentivement les informations qui s'affichent à l'écran.



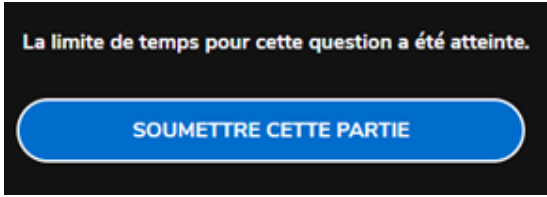
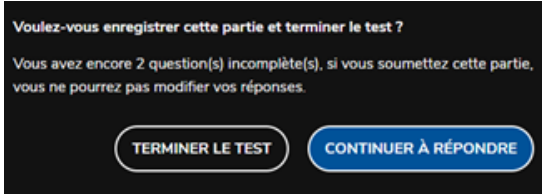
Minuteur du test – Un minuteur reste visible en haut de l'écran pendant toute la durée du test. Il indique en permanence les minutes et secondes restantes pour la section en cours.



4.3.6. Messages d'avertissement courants et actions requises

Cette section présente et explique les messages d'avertissement les plus courants qui peuvent s'afficher pendant le test, ainsi que les actions manuelles que vous devrez effectuer.

Ce message d'avertissement s'affiche lorsque vous essayez de soumettre une partie du test pour passer à la suivante. Vous pouvez revenir en arrière pour revoir vos réponses en cliquant sur le bouton «Réviser mes réponses» s'il vous reste du temps. Ou vous pouvez confirmer l'envoi de vos réponses en cliquant sur le bouton «Soumettre et continuer».	A screenshot of a test interface with a dark background. It displays the text: 'Voulez-vous enregistrer cette partie et passer à la suivante ?' followed by 'Vous ne pourrez pas revoir vos réponses après l'enregistrement.' Below this are two buttons: 'RÉVISER MES RÉPONSES' and 'SOUMETTRE CETTE PARTIE'.
Ce message d'avertissement s'affiche lorsque vous essayez de soumettre une partie du test pour passer à la suivante, mais qu'il reste des questions sans réponse dans la partie en cours. Vous pouvez revenir en arrière pour revoir vos réponses en cliquant sur le bouton «Continuer à répondre» tant qu'il vous reste du temps. Ou vous pouvez confirmer l'envoi de vos réponses en cliquant sur le bouton «Soumettre et continuer».	A screenshot of a test interface with a dark background. It displays the text: 'Voulez-vous enregistrer cette partie et passer à la suivante ?' followed by 'Vous avez encore 2 question(s) incomplète(s), si vous soumettez cette partie, vous ne pourrez pas modifier vos réponses.' Below this are two buttons: 'SOUMETTRE CETTE PARTIE' and 'CONTINUER À RÉPONDRE'.

Ce message d'avertissement s'affiche lorsque vous essayez de soumettre cette partie. Vous pouvez revenir en arrière pour revoir vos réponses en cliquant sur le bouton «Réviser mes réponses» s'il vous reste du temps. Ou vous pouvez confirmer l'envoi de vos réponses en cliquant sur le bouton «Soumettre le test».	
Ce message d'avertissement s'affiche lorsque vous essayez de soumettre le test, mais qu'il reste des questions sans réponse dans la partie en cours. Vous pouvez revenir en arrière pour revoir vos réponses en cliquant sur le bouton «Continuer à répondre» tant qu'il vous reste du temps. Ou vous pouvez confirmer l'envoi de vos réponses en cliquant sur le bouton «Soumettre le test».	

4.3.7. Pauses supplémentaires en cas de besoins particuliers

Vous pouvez être autorisé(e) à prendre des pauses supplémentaires pendant le test, si une autorisation préalable vous a été accordée par EPSO. Pendant ces pauses, des informations spécifiques s'afficheront à l'écran. Soyez attentif/-ve au minuteur, car une fois la pause terminée, le système passera automatiquement à la partie suivante du test.

12s You now have a break. Please keep an eye on the countdown timer — the test will begin automatically once the break ends. Vous avez maintenant une pause. Veuillez surveiller le compte à rebours — le test commencera automatiquement une fois la pause terminée. ***

Les contrôles de sécurité se poursuivent pendant la pause; vous devez donc vous comporter comme pendant le test.

5. Service d'assistance de TAO

Seul le service d'assistance de TAO est habilité à traiter les questions liées à la plateforme de test TAO. Enregistrez son numéro **+351 211 554 559** dans les contacts de votre téléphone portable afin d'éviter tout stress inutile. L'assistance technique est disponible du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 HEC, en anglais et en français.

EPSO ne rembourse pas les éventuels frais de téléphone. Tous les appels et courriels sont enregistrés.

5.1. Pendant le test préalable

Si vous rencontrez des problèmes techniques, contactez le service d'assistance de TAO par téléphone au **+351 211 554 559** ou par courriel à l'adresse epsotest.support@intelcia.com. Le service est accessible: du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 HEC, en anglais et en français.

5.2. Pendant les tests

En cas de problème, commencez par redémarrer votre ordinateur. Si le problème persiste, appelez le service d'assistance de TAO par téléphone au **+351 211 554 559** (du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 HEC, en anglais et en français).

- Veuillez noter qu'un léger temps d'attente est possible. Restez en ligne jusqu'à ce qu'un agent vous réponde.
- Ne prenez de captures d'écran que lorsque l'agent vous le demande explicitement et envoyez-les à partir d'un autre appareil. Veuillez noter que vous ne pouvez pas quitter l'environnement de test informatique.

Remarque importante

Si vous devez passer plusieurs tests dans le cadre de la même procédure de sélection, le fait de rencontrer un problème technique lors d'un test ne signifie pas que vous en rencontrerez lors des autres tests. Vous devez toujours essayer de vous connecter pour chaque test restant.

5.3. Obligation d'informer EPSO

En cas de problème, en plus d'appeler le service d'assistance de TAO, vous devez informer EPSO:

- par écrit, exclusivement par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#);
- en décrivant le problème de manière détaillée;
- en fournissant des pièces justificatives, par ex.:
- une photo montrant votre interaction avec le service d'assistance de TAO (téléphone ou courriel), ou
- en fournissant un extrait de votre facture de téléphone qui enregistre le temps d'appel, la durée et le numéro du service d'assistance de TAO;
- toutes les informations doivent être envoyées dans le délai indiqué dans l'avis de concours (y compris les pièces justificatives).
- Les demandes et réclamations techniques seront rejetées si:
- vous n'avez pas effectué le test préalable;
- vous n'avez pas contacté le service d'assistance de TAO à l'heure prévue pour le test;
- vous ne fournissez pas les pièces justificatives dans le délai imparti;
- vous envoyez votre réclamation après la date limite indiquée dans l'avis de concours.

EPSO peut demander des preuves techniques supplémentaires (par ex., des captures d'écran de votre configuration informatique ou de la version de l'application) afin de vérifier que vous avez respecté les instructions.

Reprogrammation du test: si votre situation est suffisamment étayée et justifiée, EPSO peut accorder un nouveau créneau horaire pour le test. Vous en serez informé(e) par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#), où d'autres instructions vous seront communiquées.

Retrait: pour vous retirer de la procédure de sélection ou indiquer que vous ne pouvez pas passer le test, utilisez le [Single Candidate Portal](#).

Réclamations et questions: toutes les questions ou réclamations concernant les concours gérés par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#) doivent être soumises exclusivement par l'intermédiaire de ce portail. Les questions ou réclamations soumises au moyen des formulaires de contact d'EPSO ne seront pas prises en considération, sauf si vous ne pouvez pas accéder au portail en raison de problèmes liés à EU Login. Dans ce cas, vous pouvez utiliser le formulaire disponible sur le site web en dernier recours.

6. Le jour du test: récapitulatif

- **Contrôles de l'identité et de l'environnement** – Proctorio effectuera des contrôles au moyen de photos et communiquera le résultat à EPSO. Un résultat négatif peut invalider vos résultats. Les contrôles sont entièrement automatisés; suivez attentivement toutes les instructions à l'écran.
- **Courant** – Votre chargeur d'ordinateur portable doit être branché dès le début. Certains ordinateurs portables affichent une fenêtre contextuelle lorsque le chargeur se connecte: il est possible que le système considère cette fenêtre contextuelle comme une violation du règlement et mette fin au test.
- **Maintien du mode plein écran** – Si un bouton X s'affiche dans la barre de navigation pendant le test ou la vérification préalable, ne cliquez pas dessus. Vous quitteriez le mode plein écran, ce qui mettrait fin à la session de manière permanente. De même, ne tenez pas compte des notifications contextuelles; toute interaction vous fera sortir du mode plein écran, ce qui entraînera votre exclusion immédiate.

Enregistrement vidéo:

- **Désactivez tous les logiciels antivirus et pare-feu** avant le test, car ils peuvent bloquer l'accès à la caméra/webcam intégrée.
- Si vous utilisez une caméra externe, assurez-vous qu'elle est bien connectée et désactivez la caméra intégrée, afin que le système sélectionne le bon appareil. N'utilisez pas de caméras virtuelles ou gérées par des tiers car elles peuvent se désactiver automatiquement et compromettre l'enregistrement.
- **Veillez à ce que rien ne vienne obstruer la caméra pendant toute la durée du test.** Un flux vidéo défectueux ne donnera pas automatiquement droit à une reprogrammation du test. Veuillez signaler tout problème technique au service d'assistance de TAO dans les délais impartis.

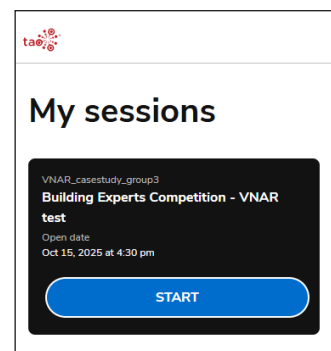
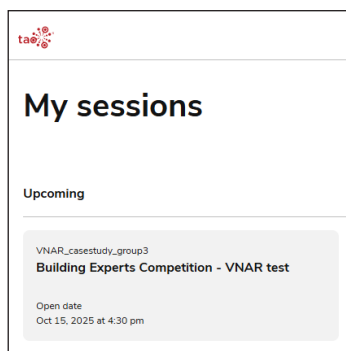
6.1. Se connecter pour passer les tests

Ouvrez la lettre d'invitation sur le [Single Candidate Portal](#) et cliquez sur le lien vers la plateforme TAO.

Sur la plateforme TAO, cliquez sur «EU Login» et saisissez vos identifiants (contactez le [point de contact pour les candidats](#) si vous rencontrez des problèmes de connexion).

L'onglet «**Mes sessions**» affichera toutes les sessions de test:

- **Les sessions à venir** sont grisées jusqu'à l'heure de début prévue.
- Lorsqu'une session devient active, cliquez sur «**Commencer**».
- Les sessions terminées disparaissent de cet affichage et sont disponibles sous l'onglet «**Sessions terminées**».



Si la session à laquelle vous êtes invité(e) n'est pas visible, signalez-le immédiatement à EPSO par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#).

6.2. Finaliser les tests

Vos résultats sont sauvegardés en permanence pendant le test.



Une fois le test terminé, vous devrez vous connecter à nouveau à la plateforme au moyen de votre EU Login et cliquer sur l'onglet «Sessions terminées» pour voir la liste des sessions que vous avez achevées.

L'onglet «**Sessions terminées**» () affiche toutes les sessions achevées, y compris les tests préalables.

Session	Groupe	Terminé à
VNAR tools	VNAR_casestudy_group4	Oct 30, 2025 at 5:53 pm

Attestation de présence:

À l'issue de vos tests, cliquez sur l'onglet «Sessions terminées» et prenez une capture d'écran de cet aperçu pour l'utiliser comme attestation ou preuve de présence.

6.3. Enquête de satisfaction après le test

Votre avis nous intéresse: nous vous invitons à répondre à une courte enquête sur votre expérience. L'enquête sera disponible pendant 72 heures à compter du lendemain du jour où vous avez passé le test. Toutes les réponses restent confidentielles et aideront EPSO à améliorer le déroulement des tests.

7. Politiques

7.1. Politique en matière de réclamations

Une réclamation ne vous permettra pas automatiquement de présenter à nouveau le test si elle porte sur l'un des éléments suivants:

- Utilisation d'un ordinateur portable professionnel ou d'un appareil sur lequel vous n'avez pas les droits d'administrateur.
- Configuration périphérique inappropriée (écrans, claviers, pavé numérique, souris supplémentaires, etc.).
- Utilisation de raccourcis clavier ou de combinaisons de touches.
- Utilisation des actions «copier-coller» ou «couper-coller».
- Soumission du test avant l'expiration du délai imparti.
- Langue choisie pour l'interface de la plateforme TAO.
- Connexion tardive ou, le cas échéant, retour tardif après une pause.
- Contact avec le service d'assistance de TAO/d'EPSO par tout autre moyen que ceux indiqués (pas de formulaire web ni de courriel à TAO pendant le test).
- Déconnexion parce que l'appareil n'était pas branché.
- Impossibilité de commencer le test sans avoir effectué la vérification technique préalable obligatoire
- Impossibilité de commencer parce que la version de l'extension Proctorio qui est installée n'est pas correcte.
- Absence de pièce d'identité valide.

La politique de résolution des réclamations (disponible via le lien figurant dans l'avis) explique la procédure à suivre. Les réclamations concernant la calculatrice ou le bloc-notes ne donnent pas automatiquement lieu à la reprogrammation du test.

Si une réclamation est jugée conforme aux conditions énoncées au point [§4.3](#), EPSO peut proposer une reprogrammation du test; l'acceptation de cette proposition invalidera les résultats originaux. Les commentaires sur votre expérience sont les bienvenus afin de nous permettre d'apporter des améliorations mais ne sont pas considérés comme une réclamation formelle. Indiquez donc clairement si vous avez l'intention d'introduire une réclamation.

7.2. Politique d'application de l'intégrité des tests

Les actions suivantes constituent une violation de l'intégrité du concours [article 6 d) de l'avis de concours, annexe I] et peuvent entraîner l'exclusion du/de la candidat(e):

- brouiller le champ de la caméra ou sortir du champ de la caméra;
- autoriser la présence d'une autre personne dans l'environnement de test;
- ne pas respecter la procédure de contrôle de l'identité/l'environnement;
- utiliser des objets personnels (vêtements d'extérieur, chapeaux, nourriture, sacs, carnets de notes, montres intelligentes, téléphones, dispositifs portables pour les oreilles, calculatrices externes ou tout autre dispositif électronique ou portable);
- fumer, manger ou autres activités similaires (les boissons ne sont pas concernées);
- consulter des notes écrites, du matériel publié ou toute aide pour le test;
- se lever, se déplacer, éteindre l'éclairage/le système audio, se couvrir la bouche, parler à voix haute ou communiquer avec une autre personne;
- adopter un comportement abusif, non professionnel ou irrespectueux à l'égard des contractants ou du personnel d'EPSO.

7.3. Politique en matière de force majeure

Si un événement imprévisible indépendant de votre volonté vous empêche de passer le test:

- informez-en **immédiatement** EPSO (au plus tard à la date limite fixée pour les réclamations) par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#);
- indiquez votre numéro de candidat et fournissez des pièces justificatives (certificat médical, attestation de coupure d'électricité/de connexion à internet, certificat de décès, etc.) couvrant la date du test;
- les perturbations collectives (catastrophes naturelles, panne généralisée de connexion à internet/défaillances d'un serveur) seront prises en considération et des mesures correctives appropriées seront prises;
- si vous n'êtes pas en mesure de fournir un certificat médical dans le délai imparti, envoyez-le dès que possible en expliquant la raison du retard;
- l'entité d'évaluation (l'unité d'EPSO chargée de l'élaboration et de la fourniture des tests et/ou le jury) décidera des suites à donner à la réclamation.

Les obligations professionnelles ou privées (réunions, conférences, voyages d'affaires, voyages privés) ne sont pas considérées comme des événements imprévisibles indépendants de la volonté du/de la candidat(e).

7.4. Politique en matière de retrait

- Avant la date limite de dépôt des candidatures, vous pouvez retirer votre candidature par l'intermédiaire du [Single Candidate Portal](#).
- Après la date limite de dépôt des candidatures, vous pouvez soumettre une déclaration officielle de retrait au moyen du formulaire de contact disponible sur le portail, en mentionnant votre numéro de candidat, votre prénom et votre nom.

- Si la déclaration est reçue à une date très proche de la date du test, il est possible que vous receviez quand même une invitation. Veuillez ne pas tenir compte d'autres communications relatives au concours.
- Le retrait est unilatéral, irrévocable et traité uniquement par EPSO. Les déclarations envoyées directement aux contractants ne sont pas valables.
- Le retrait n'efface pas automatiquement vos données à caractère personnel: leur traitement se poursuit conformément aux dispositions relatives à la protection des données (voir le point [§7.6](#)).

7.5. Confidentialité du contenu et des systèmes de test

La plateforme de test à distance, ses instructions ainsi que tout le matériel de test sont la propriété exclusive, confidentielle et protégée par le droit d'auteur d'EPSO et/ou de son contractant.

Toute reproduction, diffusion ou divulgation — qu'elle soit verbale, électronique ou écrite — est strictement interdite et peut donner lieu à une action en justice.

7.6. Protection des données

Vos données à caractère personnel recueillies lors des tests à distance sont traitées conformément à la réglementation de l'UE, notamment:

- **le règlement (UE) 2018/1725 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions de l'Union;**
- **le registre de protection des données DPR-EC-01159 relatif aux concours de sélection du personnel.**

Aucune donnée biométrique n'est recueillie. Afin de protéger votre vie privée, veillez à ce qu'aucun objet révélant des informations personnelles sensibles (religion, opinions politiques, orientation sexuelle, etc.) ne soit visible lors du contrôle ou de la surveillance de la pièce.