



EPSO : le cauchemar se poursuit

En juin se sont déroulés les tests pour les candidats au concours AST (EPSO/AST/151/22) et l'examen des candidats à la liste de réserve AD (EPSO/AD/398/22). Dans les deux cas, l'examen consistait en l'habituel examen des questions à choix multiple (QCM) portant sur le raisonnement verbal, numérique et abstrait, suivi de l'étude de cas après une pause de 20 minutes.

Tout a été géré à distance, comme pour le concours EPSO/AST/154/22 qui a été annulé par EPSO, suite à l'avalanche de plaintes portant sur différents problèmes techniques soulevés.

Force est de constater que le déroulement de l'examen ne s'est pas amélioré. De nombreux candidats ont à nouveau rencontré des problèmes. +

Avant d'entrer dans le détail des problèmes techniques, abordons d'abord la problématique même de ces tests « à distance »

Problème d'égalité de traitement entre les candidats

Avant les pandémies, les candidats devaient se rendre dans l'un des centres d'examen physique 'Prometric'. Bien que les déplacements aient pu être inconfortables pour certaines personnes, les centres de test permettaient d'assurer une expérience de test similaire, voire identique, partout. Les candidats utilisaient le même modèle de poste de travail, avec la même taille de moniteur, le même type de clavier, dans un type de salle similaire, etc.

Tel n'est plus le cas. Les candidats sont censés passer l'examen à distance, en utilisant leur propre ordinateur dans un espace privé. Or, chacun n'a pas nécessairement un ordinateur chez lui ou n'a pas un ordinateur répondant aux exigences du concours, excluant donc d'office certains candidats (voire les pousse à ne pas s'inscrire) ou obligeant certains à acheter ou louer un ordinateur spécifiquement pour passer l'examen.

Enfin, l'environnement du concours est également loin d'être normalisé. Si certaines personnes peuvent disposer d'un espace calme et confortable, de nombreuses autres n'ont pas de tels espaces à leur disposition. Certains ont passé leur examen dans leur cuisine ou leur chambre à coucher, avec tous les désagréments possibles lorsqu'on est dans un espace privé et non professionnel (partenaire en vidéo-conférence dans la pièce à côté, enfants qui crient, voisin qui tond sa pelouse,...). Il semble même qu'un nouveau marché soit apparu récemment : des entreprises privées louent des salles appropriées pour les malheureux candidats EPSO qui doivent passer un concours sans pouvoir satisfaire à toutes les exigences des tests à distance! Bien entendu, un coût supplémentaire pour eux et non pour EPSO!

Sans compter les problèmes techniques!

Malheureusement, la situation peut encore être pire.

Tout d'abord, en raison de problèmes techniques et logistiques du côté 'Prometric'. De nombreux candidats ont ainsi dû attendre jusqu'à deux heures et demie (!) après leur horaire prévu pour pouvoir passer le test de sécurité et commencer leur examen.

Les créneaux horaires proposés étaient déjà loin d'être optimaux (de nombreux candidats ont dû passer leur examen en fin d'après-midi ou en soirée) mais que dire à celui qui a dû rester regarder son écran pendant de longues minutes (voire heures) sans avoir la moindre idée de ce qui se passait, essayant frénétiquement d'obtenir l'assistance d'un help-desk complètement surchargé et saturé.

D'autres ont aussi été confrontés à des problèmes techniques importants en plein milieu d'examen, l'écran devenant soudainement gris ou noir, sans autre possibilité que de redémarrer l'ordinateur, attendant plusieurs minutes pour qu'un « surveillant » vienne faire passer à nouveau le test de sécurité. Tout cela décompté sur le temps censé être consacré à l'examen.

Il est temps d'agir

Si EPSO affirme que les tests à distance se sont améliorés par rapport à la catastrophe qui a conduit à l'annulation du concours EPSO/AST/154/22, en réalité, la situation reste inacceptable. Et le problème affecte également la sélection des agents contractuels : il deviendrait aberrant qu'un agent convenant parfaitement pour un travail à la Commission ne soit pas engagé uniquement à cause d'un problème lié à la gestion des tests d'EPSO.

Il semble évident que 'Prometric' continue de fournir un service médiocre et, plus généralement, que le modèle de concours à distance ne semble pas adapté aux concours de type EPSO.

EPSO et les Institutions, clientes et membres du Board d'EPSO faut-il le rappeler, doivent reconnaître l'échec et reconsidérer l'approche de manière significative, sans s'entêter à adopter un outil qui ne fonctionne manifestement pas. Un changement d'attitude est, tout d'abord, une question de respect à l'égard des candidats. Mais l'image des institutions de l'UE est également en jeu ainsi que leur capacité à recruter effectivement les profils spécialisés qui sont requis.

Nous restons vigilants à l'évolution de ce dossier et à l'écoute de vos expériences.