Médiateur européen

La traduction de cette page a été générée par traduction automatique [Lien]. *Les traductions automatiques peuvent comporter des erreurs susceptibles de nuire à la clarté et à l'exactitude; le Médiateur décline toute responsabilité en cas de divergences. Pour obtenir les informations les plus fiables et pour assurer la sécurité juridique, veuillez consulter la version source en anglais dont le lien figure ci-dessus. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre* politique linguistique et de traduction [Lien].

Décision relative à l'enquête d'initiative sur la manière dont la Commission européenne contrôle les fonds structurels et d'investissement de l'UE pour s'assurer qu'ils sont utilisés pour promouvoir le droit des personnes handicapées à une vie autonome et à l'inclusion dans la communauté (OI/2/2021/MHZ)

Décision
Affaire OI/2/2021/MHZ - **Ouvert le** 03/02/2021 - **Décision le** 27/04/2022 - **Institution concernée** Commission européenne (Poursuite de l'enquête non justifiée) |

L'enquête portait sur la manière dont la Commission européenne contrôle la manière dont les États membres utilisent les fonds structurels et d'investissement de l'UE (ESI) pour promouvoir le droit des personnes handicapées et des personnes âgées à une vie autonome et à l'inclusion dans la communauté (désinstitutionnalisation), et si la Commission applique des sanctions s'ils ne le font pas.

Au cours de l'enquête, le Médiateur a reçu des contributions de médiateurs nationaux et d'organisations de la société civile.

Le Médiateur a estimé que la Commission pouvait fournir des orientations plus claires sur la nécessité de promouvoir la désinstitutionnalisation dans le contexte de l'utilisation des fonds ESI. Elle a également estimé que la Commission pourrait prendre des mesures pour améliorer le suivi des activités financées par l'ESI et qu'elle devrait adopter une approche plus proactive de l'application de la législation, en particulier lorsque l'on s'inquiète du fait que les activités financées par l'ESI sont en contradiction avec l'obligation de promouvoir la désinstitutionnalisation. Le Médiateur a également souligné la nécessité d'être particulièrement vigilant en ce qui concerne les fonds déployés dans le cadre de la facilité pour la reprise et la résilience.

Le Médiateur a clos l'enquête en formulant dix suggestions visant à améliorer les orientations

émises par la Commission et le processus de suivi. Elle souligne la nécessité pour la Commission d'agir rapidement, compte tenu des programmes de financement supplémentaires créés en réponse à la pandémie de COVID-19, ainsi que des changements récents apportés aux règles en vigueur.

L'Ombudsman envisagera de revenir sur cette question à l'avenir, afin d'évaluer les progrès accomplis.

Contexte de l'enquête d'initiative

1. L'UE est partie à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), dont les dispositions font désormais partie intégrante du droit de l'UE [1] . L'article 19 de la Convention dispose que les parties à la Convention « *reconnaissent le droit égal de toutes les personnes handicapées de vivre dans la communauté, avec des choix égaux à ceux des autres, et prennent des mesures efficaces et appropriées pour faciliter la pleine jouissance par les personnes handicapées de ce droit et leur pleine intégration et participation à la communauté* ». L'UE a identifié la vie autonome et le droit à l'inclusion sociale comme relevant de la compétence de l'UE [2] .

2. La «désinstitutionnalisation» [3] est un objectif spécifique de la CDPH. Le Comité des droits des personnes handicapées des Nations unies [4] a déclaré que la poursuite des investissements dans les soins en institution entrave la pleine réalisation du droit de vivre de manière autonome et d'être inclus dans la communauté [5] . Le Comité des Nations unies a recommandé que «l' *UE développe une approche visant à guider et à favoriser la désinstitutionnalisation et à renforcer le suivi de l'utilisation des Fonds structurels et d'investissement européens afin de veiller à ce qu'ils soient utilisés strictement pour le développement de services de soutien aux personnes handicapées dans les communautés locales et non pour le réaménagement ou l'expansion des institutions* ». Le Comité a également recommandé que l'UE «suspension *, retire et recouvre les paiements en cas de violation de l'obligation de respecter les droits fondamentaux*» [6] .

3. Les «règlements portant dispositions communes» [7] [8] définissent les règles régissant les Fonds structurels et d'investissement européens (ci-après les «fonds ESI»). Ils précisent que les Fonds ESI devraient être mis en œuvre de manière à favoriser la transition entre les soins institutionnels et les soins de proximité [9] .

4. Lors de précédentes enquêtes fondées sur des plaintes, le Médiateur européen s'est efforcé d'examiner la cohérence de cette application. [10] Les organisations de la société civile continuent de s'inquiéter de l'utilisation des fonds de l'UE pour la construction d'établissements de soins aux personnes handicapées [11] .

5. La pandémie de COVID-19 a recentré l'attention sur la situation des personnes dans les établissements de soins en établissement, en montrant que des mesures insuffisantes ont été

prises pour protéger les personnes placées en institution. En mai 2020, le rapporteur spécial des Nations unies sur les droits des personnes handicapées et le rapporteur spécial des Nations unies sur le droit à un logement adéquat ont écrit à la Commission européenne pour faire part de leurs préoccupations quant à la conformité de certains projets financés par l'UE avec l'article 19 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. [12] En particulier, ils ont déclaré: « *En continuant d'apporter un soutien financier à des projets qui favorisent et enracinent l'institutionnalisation des personnes handicapées, la Commission européenne approuve, légitime et contribue activement à la poursuite du modèle médical du handicap, compromettant ainsi les progrès réalisés avec l'adoption de la CDPH, et encourage les États à maintenir des cadres périmés, inefficaces et discriminatoires qui violent les droits des personnes handicapées.* »

L'enquête

6. La Médiatrice a ouvert une enquête de sa propre initiative afin d'examiner comment la Commission contrôle l'utilisation par les États membres des fonds structurels et d'investissement de l'UE (ESI) pour promouvoir le droit à la vie autonome des personnes handicapées et si la Commission impose des sanctions si elles ne le font pas.

7. Au cours de l'enquête, le Médiateur a reçu la réponse de la Commission aux questions spécifiques du Médiateur. Le Médiateur a demandé aux organisations de la société civile de formuler leurs observations sur la réponse de la Commission [13] .

8. Le Médiateur a également demandé aux membres du Réseau européen des médiateurs (ENO) de leur contribution sur la manière dont le droit à une vie autonome est mis en œuvre dans leur État membre, sur la base de plaintes qu'ils ont traitées ou d'informations qui leur ont été communiquées. Le Médiateur leur a également demandé s'ils jugeaient possible et souhaitable de participer aux «comités de suivi» nationaux, qui examineraient la performance des programmes financés par l'UE conformément à la Charte des droits fondamentaux de l'UE et à la CNUDPH. [14] Treize médiateurs nationaux ont répondu. [15]

Suivi

Questions posées par le Médiateur à la Commission

9. Le Médiateur a posé des questions détaillées à la Commission, en demandant:

(a) La Commission a-t-elle l'intention de renforcer son rôle dans le contrôle de l'utilisation des fonds ESI pour promouvoir la désinstitutionnalisation?

(B) La Commission envisage-t-elle de modifier ou d'améliorer cette question dans les orientations pratiques à l'intention de son personnel et des autorités nationales en ce qui

concerne les projets financés par l'UE?

(c) La Commission envisage-t-elle des mesures ou des financements supplémentaires en vue de promouvoir activement la désinstitutionnalisation sur la base des problèmes aigus recensés dans le contexte de la pandémie de COVID-19?

(d) La Commission a-t-elle l'intention d'appliquer des exigences spécifiques aux programmes de financement visant à promouvoir la désinstitutionnalisation?

10. La Médiatrice a également demandé à la Commission de partager avec elle sa réponse à la lettre envoyée conjointement à la Commission par le rapporteur spécial des Nations unies sur les droits des personnes handicapées et le rapporteur spécial des Nations unies sur le droit à un logement adéquat.

Réponse de la Commission

11. Au cours de la période de financement 2021-2027, la Commission continuera d'approuver les programmes nationaux et les suivra et les contrôlera régulièrement afin de s'assurer que les projets individuels respectent les priorités convenues, les règles de mise en œuvre et le principe de bonne gestion financière en ce qui concerne le budget de l'UE. Toutefois, les autorités nationales ont la responsabilité principale et disposent d'un pouvoir discrétionnaire dans la sélection et le suivi des projets individuels en vue d'un financement, conformément à la charte de l'UE et au règlement portant dispositions communes.

12. La Commission a déclaré que, bien que l'utilisation des fonds ESI pour les installations résidentielles ne soit pas définitivement interdite, les États membres sont tenus de progresser dans la promotion de l'autonomie et de la désinstitutionnalisation. Les orientations de la Commission à l'intention des États membres concernant l'utilisation des fonds ESI pour la période 2014-2020 indiquaient qu'aucun financement ne pouvait être accordé pour construire ou rénover des établissements de soins résidentiels, quelle que soit leur taille. Toutefois, dans plusieurs cas, les États membres ont demandé un financement pour les établissements de soins en établissement, faisant valoir que cela faisait partie du processus visant à garantir la désinstitutionnalisation et l'autonomie de vie. Ils ont fait valoir que ce processus exige le développement de services individualisés, la fermeture prévue d'établissements résidentiels de long séjour et la mise à la disposition des personnes handicapées de services généraux.

13. Selon la Commission, il devrait y avoir une priorité claire, le Fonds social européen plus (FSE+) étant utilisé pour soutenir la fourniture de services communautaires et familiaux. À titre d'étape complémentaire de ce processus, des fonds auraient pu être alloués au titre du Fonds européen de développement régional (FEDER) pour des développements d'infrastructures visant à garantir une vie autonome.

14. Pour la période de programmation 2021-2027, la promotion de la désinstitutionnalisation demeure une priorité pour les fonds ESI. La Commission a l'intention de publier des orientations

à l'intention des États membres sur la promotion de l'autonomie et de l'inclusion dans la communauté.

15. La Commission a décrit les conditions préalables à la mise en œuvre des fonds ESI. Pour la période de programmation 2014-2020, elles ont été qualifiées de «conditions ex ante». Pour la période de financement 2021-2027, ils sont appelés «conditions propices», avec deux catégories différentes: les conditions horizontales, applicables à tous les fonds de l'UE, et les conditions thématiques, qui sont pertinentes pour le passage des soins en institution aux soins de proximité [16] .

16. Le suivi de la Commission consiste à évaluer si ces conditions sont remplies par les États membres. Il a l'intention de développer un module de formation et de fournir une assistance technique pour assurer la mise en œuvre des conditions. La Commission suivra la mise en œuvre des programmes au moyen de réunions de comités de suivi, de rapports annuels d'exécution, de réunions annuelles d'examen et de réunions techniques. La Commission utilise également des ressources de suivi supplémentaires telles que des experts externes, des séminaires d'apprentissage et des sessions de formation pour ses propres «officiers de bureau», qui suivent les programmes de financement dans les États membres.

17. La Commission a déclaré que les comités de suivi devraient inclure des organismes de défense des droits fondamentaux tels que les institutions nationales de défense des droits de l'homme, qui pourraient jouer un rôle en veillant à ce que les programmes financés par l'UE soient conçus et mis en œuvre conformément à la Charte. Les parties prenantes concernées, telles que les organisations représentant les personnes handicapées, devraient être associées à la conception et à la mise en œuvre des programmes, et leur expertise et leur contribution devraient être pleinement utilisées.

18. En ce qui concerne l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les décisions de financement, la Commission a déclaré que les initiatives d'investissement en réaction au coronavirus [17] comprenaient un soutien aux opérations visant à limiter la propagation du virus dans les établissements de soins en établissement et à promouvoir le développement des soins à domicile et des services de proximité. L'aide à la relance pour la cohésion et les territoires de l'Europe (REACT-EU) a fourni des ressources supplémentaires au titre du FSE+ et du FEDER pour l'achat d'équipements de protection pour les travailleurs soignants, ainsi que pour des services de soins de santé et de soins sociaux étendus, entre autres.

19. Dans sa réponse aux rapporteurs spéciaux des Nations unies, la Commission a déclaré que la promotion du passage des services institutionnels aux services communautaires peut, dans certains cas, nécessiter des solutions transitoires visant à garantir des conditions de vie saines et sûres. Elle a souligné qu'elle visait à faire en sorte que cela ne compromette pas l'objectif général de l'article 19 de la CDPH.

20. En réponse à la question des rapporteurs des Nations unies sur l'utilisation des fonds ESI pour remplacer les grandes institutions par des institutions plus petites pour les personnes handicapées, la Commission a déclaré qu'il incombe aux États membres de choisir les projets à

soutenir, mais qu'ils doivent respecter les conditions préalables.

L'évaluation du Médiateur

21. L'évaluation du Médiateur tient compte des réponses des médiateurs nationaux et des organisations de la société civile, consultées dans le cadre de l'enquête, qui figurent en annexe.

22. Le règlement portant dispositions communes dispose que, bien que les États membres soient chargés de préparer les programmes opérationnels [18] et les accords de partenariat [19] , ainsi que de mettre en œuvre des programmes conformément au droit national et au droit de l'UE applicables [20] , la Commission est chargée de vérifier si les fonds ESI sont utilisés conformément aux objectifs et aux normes définis dans le règlement.

23. Dans le cadre du suivi des fonds ESI, la Commission devrait évaluer si les États membres suivent les orientations qu'ils définissent. Dans sa *stratégie pour les droits des personnes handicapées 2021-30* [21] , la Commission a annoncé qu'en 2023, elle adopterait des orientations» *recommandant aux États membres des améliorations en matière de vie autonome et d'inclusion dans la communauté*» . Il est de la plus haute importance que la Commission rédige ces orientations en consultation avec les organisations représentant les personnes handicapées.

24. En outre, le Médiateur estime que la Commission devrait fournir à son personnel des orientations actualisées et sans ambiguïté afin de lui permettre de contrôler rigoureusement l'utilisation des fonds de l'UE par les États membres conformément à l'article 19 de la convention relative aux droits des personnes handicapées. Les seules orientations accessibles au public pour le personnel de la Commission sur la désinstitutionnalisation datent de 2014 [22] . Il n'inclut pas de liste de contrôle des éléments que les responsables de la Commission devraient prendre en compte lors de l'évaluation des documents nationaux. Les orientations sont descriptives et gagneraient à être rendues plus pratiques. [23]

25. La publication de nouvelles orientations aux États membres et au personnel de la Commission est une priorité, compte tenu des modifications apportées au nouveau règlement portant dispositions communes et aux programmes de financement supplémentaires créés en réponse à la pandémie de COVID-19. Une fois adoptées, elles devraient être publiées en ligne afin de faciliter l'examen public.

Orientations à l'intention des États membres

26. La Commission approuve les accords de partenariat et, par la suite, les programmes mettant en œuvre les fonds correspondants [24] . Pour la période de financement 2014-2020 [25] , l'approbation était subordonnée à l'existence de capacités administratives pour la mise en œuvre et l'application de la CDPH [26] et à l'existence d'un cadre stratégique pour la réduction de la pauvreté comprenant des mesures visant à promouvoir le passage des soins en institution

aux soins de proximité [27] .

27. Les programmes nationaux [28] ne confirment pas toujours explicitement l'existence d'une stratégie nationale spécifique en matière de désinstitutionnalisation. La Commission devrait s'efforcer d'y remédier pour la période de programmation actuelle 2021-2027 [29] , par exemple en demandant aux États membres de fournir des informations claires sur leurs stratégies de désinstitutionnalisation.

28. Pour la période de programmation 2021-2027, la Commission est tenue de vérifier que les programmes nationaux respectent les conditions habilitantes. [30]

29. En ce qui concerne le respect des conditions horizontales, le Médiateur note que la Commission a déjà publié des orientations, y compris une liste de contrôle sur le respect de la charte des droits fondamentaux dans l'utilisation des fonds ESI [31] . Il s'agit d'une réponse à une précédente enquête du Médiateur [32] .

30. En ce qui concerne les deux conditions thématiques pertinentes pour la désinstitutionnalisation [33] , les critères pour remplir ces deux conditions sont généraux. Les orientations à venir à l'intention des États membres devraient s'efforcer d'y remédier, par exemple en fournissant des exemples de mesures susceptibles de soutenir la désinstitutionnalisation et la transition vers des soins familiaux et communautaires. Les organisations représentant les personnes handicapées devraient être consultées à ce sujet et invitées à proposer les caractéristiques possibles de ces mesures.

31. Le Médiateur encourage également la Commission à veiller à ce que les États membres veillent à ce que leur utilisation des fonds au titre de la facilité pour la reprise et la résilience de l'UE favorise également la désinstitutionnalisation.

Orientations à l'intention du personnel de la Commission

32. Dans sa *stratégie pour les droits des personnes handicapées 2021-30* , la Commission a indiqué qu'au cours de la période de programmation précédente, l'utilisation des fonds ESI pour la construction ou la rénovation d'établissements résidentiels de longue durée était exclue. Toutefois, la Commission admet que, dans la pratique, elle accepte l'utilisation des fonds ESI pour les établissements si les États membres peuvent démontrer que le financement fait partie du «processus de désinstitutionnalisation». [34]

33. Cela risque d'être problématique, vu à l'encontre des déclarations et recommandations claires du Comité des droits des personnes handicapées des Nations unies. Dans les orientations à l'intention de son personnel, la Commission devrait donc définir très clairement ce qu'implique un tel processus [35] , en définissant des indicateurs sur la manière de le définir. En outre, la Commission devrait vérifier que le processus est transparent, de sorte qu'il fait l'objet d'un examen public. Les orientations devraient préciser que toute exception à l'interdiction des établissements de financement devrait être interprétée de manière restrictive et refléter le

commentaire du Comité des Nations Unies selon lequel aucune nouvelle «institution *à long terme» ne devrait être construite et que les «établissements résidentiels de soins de longue durée»* plus anciens ne devraient pas être rénovés au-delà des « *mesures les plus urgentes nécessaires pour protéger la sécurité physique des résidents»* [36] .

Outils de suivi

34. Les progrès réalisés dans le cadre des programmes nationaux ne peuvent être évalués que si la Commission dispose d'informations utiles et en temps utile sur leurs résultats. Si la Commission doit s'appuyer sur les informations fournies par les autorités nationales, elle devrait également tenir davantage compte des sources d'information indépendantes. À cette fin, il devrait systématiquement utiliser les rapports des médiateurs nationaux et régionaux, dont beaucoup font également partie des cadres de suivi de la CDPH [37] . La Commission pourrait également les contacter directement sur des questions spécifiques afin d'enrichir son évaluation.

35. La Commission a souligné l'importance des comités nationaux de suivi. [38] Étant donné que les informations contenues dans les programmes nationaux sont générales, la Commission peut avoir besoin d'informations sur les appels à propositions pour pouvoir évaluer le respect de l'exigence selon laquelle les actions financées contribuent à la désinstitutionnalisation. Les comités de suivi examinent et commentent les propositions. Ils participent également à l'établissement de la méthodologie et des critères utilisés pour sélectionner les projets.

36. La participation des organisations représentant les personnes handicapées aux comités de suivi pourrait jouer un rôle crucial dans ce processus. La Commission devrait donc exhorter les États membres à faciliter la participation des représentants de ces organisations. La Commission devrait également exiger des États membres qu'ils veillent à ce que les décisions des comités de suivi, en particulier les recommandations adressées aux autorités nationales en matière de financement, soient publiées sur les sites internet des autorités nationales compétentes dans un format accessible. La Commission pourrait également encourager les États membres à inviter les médiateurs nationaux à participer aux comités de suivi dans un rôle approprié (en tant que conseillers ou membres).

Mesures correctives et procédures d'infraction

Questions posées par le Médiateur à la Commission

37. En 2020, la Commission a reçu des plaintes pour infraction à l'encontre de l'Autriche et de la Pologne concernant la construction d'établissements de soins en institution, qui ont été cofinancés par les fonds ESI. [39] Le Médiateur a demandé à la Commission l'état d'avancement de ces plaintes d'infraction.

38. Le Médiateur a également demandé dans quelles circonstances, le cas échéant, la Commission envisagerait d'engager une procédure d'infraction à l'encontre d'un État membre concernant l'utilisation des fonds ESI.

39. Enfin, le Médiateur a souhaité savoir quelles mesures sont prévues en cas d'utilisation des fonds ESI en contradiction avec les exigences de la CDPH.

Réponse de la Commission

40. La Commission a indiqué que la plainte autrichienne concerne les facilités pour les personnes handicapées cofinancées dans le cadre du programme autrichien de développement rural, qui a été soutenu par le FEDER en 2014-2020. La plainte polonaise concerne huit projets cofinancés au titre du FEDER. La Commission est en train d'examiner les deux plaintes.

41. La Commission a déclaré qu'en cas de violation de la charte ou de la convention relative aux droits des personnes handicapées dans un établissement de soins institutionnel bénéficiant d'un soutien des fonds ESI, et si cette violation était liée à des activités financées et que l'État membre n'a pas cherché à corriger cette situation, la Commission peut appliquer des «mesures de gestion financière» (interruption ou suspension des paiements ou correction financière). Ce faisant, la Commission tient compte de la nature, de la gravité et des implications financières de l'infraction pour déterminer les mesures correctives à appliquer, telles qu'elles sont énoncées dans le règlement portant dispositions communes.

42. Si les conditions d'habilitation ne sont pas remplies, la Commission peut décider de ne pas rembourser les dépenses correspondantes.

L'évaluation du Médiateur

43. L'évaluation du Médiateur tient compte des réponses des médiateurs nationaux et des organisations de la société civile, consultées dans le cadre de l'enquête, qui figurent en annexe.

44. La CDPH [40] et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne [41] interdisent la discrimination fondée sur le handicap. La CDPH établit le droit à la vie autonome. [42] La Charte énonce le droit des personnes handicapées de bénéficier de mesures garantissant leur indépendance. [43] Le règlement portant dispositions communes dispose que les États membres et la Commission devraient veiller au respect du droit de l'UE [44] , y compris le respect de la Charte et de la CDPH [45] , dans la mise en œuvre des fonds ESI.

45. En 2021, le comité des Nations unies s'est inquiété de la manière dont les fonds de l'UE sont utilisés dans plusieurs États membres de l'UE et a formulé des recommandations visant à garantir l'utilisation des fonds conformément à l'article 19 de la convention relative aux droits des personnes handicapées. [46] Toutefois, le Médiateur ne sait pas que la Commission a officiellement engagé des procédures d'infraction à l'encontre d'un État membre pour avoir

utilisé les fonds ESI pour des activités qui ne sont pas conformes à la CDPH, ou qu'elle a décidé de suspendre les paiements intermédiaires sur la base d'un avis motivé émis par la Commission conformément à l'article 258 du TFUE. [47]

46. La Commission a clairement indiqué qu'elle n'engagera formellement une procédure d'infraction qu'en dernier ressort, lorsqu'aucun accord ne peut être conclu avec l'État membre soupçonné de non-respect du droit de l'Union. [48] À cette fin, elle a souligné le rôle des juridictions nationales dans l'application du droit de l'Union, y compris en saisissant la Cour de justice de l'Union européenne [49] .

47. Dans le cadre d'une enquête précédente [50] , le Médiateur a souligné l'utilité des procédures d'infraction pour s'assurer que les États membres respectent leurs obligations en matière de droits fondamentaux et éviter les violations individuelles des droits fondamentaux. Cela revêt une importance particulière étant donné la situation vulnérable de nombreuses personnes handicapées et les difficultés auxquelles elles peuvent être confrontées dans la poursuite des procédures judiciaires au niveau national.

48. Le Médiateur regrette que la Commission ne semble pas avoir suivi cette approche, notamment en vue d'utiliser les procédures d'infraction comme un outil permettant aux États membres de promouvoir et de ne pas entraver les progrès vers la désinstitutionnalisation et, ce faisant, de respecter la Charte et la CDPH dans l'utilisation des fonds de l'UE.

49. Dans le cadre d'une précédente enquête du Médiateur [51] , il est apparu que la Commission avait engagé un dialogue intensif avec les autorités hongroises au sujet d'un projet financé par l'UE qui n'avait pas respecté l'obligation de promouvoir la désinstitutionnalisation, après que le comité des Nations unies eut exprimé des préoccupations [52] . Le Médiateur estime que la Commission pourrait adopter cette approche de manière plus systématique.

50. Même si les États membres sont responsables de la sélection et de la mise en œuvre des projets qui reçoivent des fonds ESI, la Commission a la responsabilité d'intervenir s'il s'aperçoit qu'un projet ne respecte pas la CDPH et les règlements portant dispositions communes, notamment en ce qui concerne l'obligation de promouvoir la désinstitutionnalisation. En particulier, si le comité des Nations unies s'inquiète de la conformité des activités financées par l'UE avec les dispositions de la CDPH relatives à la désinstitutionnalisation, la Commission devrait soulever activement la question avec l'État membre concerné et envisager d'imposer des sanctions financières, comme le prévoit le règlement portant dispositions communes [53] .

Conclusion

Sur la base de l'enquête, le Médiateur clôt cette affaire avec la conclusion suivante:

Cette enquête est clôturée car aucune autre enquête n'est justifiée à ce stade. Une série de suggestions d'amélioration sont présentées ci-dessous.

La Commission européenne, les membres du Réseau européen des médiateurs et les membres du cadre de l'UE en vertu de l'article 33, paragraphe 2, de la CNUDPH seront informés de cette décision **.**

Suggestions d'amélioration

Orientations

(I) La Commission devrait fournir aux États membres et à son personnel des orientations plus claires quant à la nécessité de promouvoir la désinstitutionnalisation dans le contexte de l'utilisation des fonds ESI, ainsi que des fonds déployés dans le cadre de la FRR. La publication de nouvelles orientations est une priorité, compte tenu des modifications apportées au nouveau règlement portant dispositions communes et aux programmes de financement supplémentaires créés en réponse à la pandémie de COVID-19. Une fois adoptées, les orientations devraient être publiées en ligne afin de faciliter l'examen public.

… aux États membres

(II) Dans les orientations, prévues pour 2023, la Commission devrait fournir des informations claires et sans ambiguïté sur la nécessité de promouvoir la désinstitutionnalisation et sur les moyens d'y parvenir, notamment dans le contexte des conditions thématiques habilitantes prévues par le règlement portant dispositions communes. Les orientations devraient contenir des exemples de mesures possibles qui pourraient favoriser la désinstitutionnalisation et la transition vers des soins familiaux et communautaires.

(III) Lors de l'élaboration de ces orientations, la Commission devrait solliciter l'avis des organisations représentant les personnes handicapées.

(IV) Les orientations devraient donner aux États membres les instructions suivantes:

a) inclure dans leurs programmes nationaux des informations sur leurs stratégies de désinstitutionnalisation;

B) veiller à ce que les «accords de partenariat» et les programmes opérationnels qu'ils soumettent à la Commission pour approbation soient suffisamment détaillés pour qu'il n'y ait aucune possibilité de couvrir la création d'institutions pour les personnes handicapées et les personnes âgées;

c) veiller à ce que les activités qu'ils financent au titre de la facilité pour la reprise et la résilience de l'UE contribuent à promouvoir la désinstitutionnalisation;

d) s'efforcer d'inclure systématiquement les organisations représentant les personnes handicapées dans la conception, la sélection, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des

projets couverts par les fonds ESI.

… pour le personnel de la Commission

(V) Lorsqu'elle évalue si les stratégies et les plans nationaux sont conformes à la CDPH et au droit et aux politiques de l'UE («conditions propices horizontales»), la Commission devrait:

a) consulter dès que possible les institutions nationales de défense des droits de l'homme et les organisations de la société civile;

B) tenir compte, dans la mesure du possible, des enquêtes menées par les médiateurs nationaux pour déterminer si l'utilisation des fonds de l'UE est compatible avec l'objectif de promotion de la désinstitutionnalisation;

(c) donner la priorité aux avis concernant les États membres du comité de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées.

(VI) La Commission devrait définir des indicateurs sur la manière de définir le processus de désinstitutionnalisation, y compris la nécessité de vérifier l'existence et la transparence des processus de désinstitutionnalisation des États membres.

(VII) Les orientations devraient indiquer clairement que toute exception à l'interdiction des établissements de financement devrait être interprétée de manière restrictive et refléter le commentaire du comité des Nations unies selon lequel aucune nouvelle «institution *à long terme» ne devrait être construite et que les «établissements résidentiels de soins de longue durée»* plus anciens ne devraient pas être rénovés au-delà des « *mesures les plus urgentes nécessaires pour protéger la sécurité physique des résidents»* .

Comités de suivi

(VIII) La Commission devrait encourager les États membres à faciliter la participation des organisations représentant les personnes handicapées aux comités de suivi. La Commission devrait également encourager les États membres à inviter les médiateurs nationaux à participer aux travaux des comités de suivi dans un rôle approprié (en tant que conseillers ou membres).

(IX) La Commission devrait exiger des États membres qu'ils veillent à ce que les décisions des comités de suivi, en particulier les recommandations adressées aux autorités nationales en matière de financement, soient publiées sur les sites internet des autorités nationales compétentes dans un format accessible.

Exécution

(x) La Commission devrait adopter une approche plus proactive de l'application de la législation,

y compris au moyen de procédures d'infraction, en particulier lorsque des préoccupations sont soulevées quant au fait que les activités financées par l'ESI sont en contradiction avec l'obligation de promouvoir la désinstitutionnalisation.

Emily O'Reilly Médiatrice européenne

Strasbourg, 27/04/2022

ANNEXE I: Réponses des médiateurs et des organisations de la société civile dans le cadre de l'enquête du Médiateur Suivi

Réponses des médiateurs nationaux

51. Certains répondants ont déclaré que les fonds ESI ont été utilisés pour financer le passage des établissements de grande taille aux établissements plus petits et qu'ils s'attendent à ce que les fonds continuent d'être utilisés pour améliorer les institutions existantes ou en construire de nouveaux.

52. Plusieurs répondants ont estimé que leurs autorités nationales devraient élaborer une stratégie spécifique de désinstitutionnalisation. [54] Les petits prestataires de services sociaux devraient avoir un meilleur accès aux fonds ESI pour favoriser la désinstitutionnalisation. [55] Les organisations représentant les personnes handicapées devraient être systématiquement incluses dans la conception, la sélection, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des projets couverts par les fonds ESI.

53. En ce qui concerne la participation éventuelle des médiateurs aux comités de suivi, les répondants qui appuyaient l'idée ont souligné la nécessité de revoir la méthodologie actuelle pour s'assurer que le suivi est efficace. Si les mandats de l'ombudsman ne prévoient pas la participation aux comités, et cela implique des ressources supplémentaires, cela devrait être pris en compte. [56] La plupart des répondants ont déclaré que le suivi des fonds ne relevait pas de leur mandat, mais qu'ils pouvaient superviser les organes de contrôle. [57] Certains ont souligné que la participation aux comités de suivi pourrait nuire à leur indépendance institutionnelle.

Réponses des organisations de la société civile

Soutien au titre des Fonds ESI pour la transition vers des soins communautaires et familiaux

54. Le Forum européen des personnes handicapées (FED) a déclaré que la condition

thématique relative à la désinstitutionnalisation est interprétée différemment d'un État membre à l'autre. Les lignes directrices prévues par la Commission devraient être très claires et ambitieuses, et être rédigées avec la contribution d'organisations représentant les personnes handicapées.

55. Le Réseau européen pour la vie autonome (ENIL) a déclaré que les conditions ex ante au cours de la période de programmation 2014-2020 n'ont pas empêché les investissements dans les institutions pour les personnes handicapées. Selon eux, cela ne changera pas avec les conditions habilitantes applicables à la période de programmation 2021-2027, car:

(I) La Commission a estimé que les investissements sont autorisés dans les établissements d'hébergement de longue durée pour les personnes nécessitant des soins constants et une surveillance médicale, pour autant que les États membres progressent sur la voie de l'autonomie et de la désinstitutionnalisation [58] .

(II) Pour évaluer si les conditions horizontales habilitantes sont remplies par les États membres, la Commission s'appuie sur l'avis des autorités de gestion nationales et ne sollicite pas l'avis des institutions nationales de défense des droits de l'homme et des organisations de la société civile.

Suivi par la Commission

56. Le FED a déclaré que la Commission semble être «surchargée». Les organisations de la société civile locales et nationales font également preuve d'une dépendance excessive pour rendre compte de l'utilisation abusive des fonds. Mais ces organisations ont une capacité limitée à mener un travail aussi intensif. En outre, ils ne peuvent pas facilement accéder aux informations sur les actions prévues pour les fonds de l'UE et, par conséquent, ils ne peuvent souvent présenter d'observations qu'après le début de la construction ou du réaménagement des institutions, ce qui est trop tard.

57. L'ENIL a déclaré que les systèmes de suivi dans les États membres et au niveau de l'UE ne sont pas suffisamment solides pour empêcher l'utilisation des fonds ESI pour des projets qui perpétuent l'exclusion sociale et la ségrégation des personnes handicapées. La Commission devrait assumer davantage la responsabilité de veiller à ce que les projets sélectionnés par les États membres pour recevoir des fonds ESI respectent des priorités telles que la désinstitutionnalisation. Toutefois, les «accords de partenariat» et les programmes opérationnels soumis à l'approbation de la Commission sont souvent assez vagues pour couvrir la création d'institutions pour les personnes handicapées et les personnes âgées.

Rôle de la société civile dans les comités nationaux de suivi

58. Le FED a indiqué que cette participation des organisations de la société civile aux comités nationaux de suivi varie d'un État membre à l'autre. Les organisations de personnes handicapées (conseils nationaux des personnes handicapées et organisations locales) devraient être associées à la sélection et au suivi des actions financées par l'UE, en particulier

en ce qui concerne les investissements visant à garantir la désinstitutionnalisation.

59. L'ENIL considère que les organisations représentant les personnes handicapées ne sont pas suffisamment impliquées dans les étapes de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des projets. Il n'y a pas de fonds pour fournir un soutien technique permettant leur participation. De nombreuses petites organisations ne disposent pas d'informations suffisantes sur le travail des comités de suivi ou sur la façon d'en devenir membres. Il existe également un manque de transparence concernant les investissements couverts par les fonds ESI, et les informations ne sont souvent pas fournies dans un format accessible. Même lorsque les organisations de la société civile investissent des efforts considérables pour contribuer aux consultations sur ces questions, leurs commentaires sont souvent rejetés sans explication.

60. Les organisations qui sont membres des comités de suivi constatent que les réunions ont lieu trop rarement, couvrent trop de domaines et sont très techniques. Par conséquent, les organisations ne sont pas en mesure de discuter des questions qui les concernent. Les réunions ont souvent lieu trop tard, après que des actions/projets potentiellement problématiques recevant des fonds ESI aient déjà commencé.

Incidence de la pandémie sur la désinstitutionnalisation

61. Le FED a indiqué qu'il existe un risque réel que des incidences disproportionnées sur la santé dans les établissements de soins pendant la pandémie amènent les États membres à chercher à investir davantage dans les soins en institution, ce qui compromettrait gravement les progrès vers la désinstitutionnalisation. Bien que le FED reconnaisse que la Commission a cherché à s'opposer aux propositions d'investissements dans les institutions incluses dans certains plans nationaux pour la reprise et la résilience, elle craint que ces investissements ne se poursuivent encore. Compte tenu de la plus grande flexibilité accordée aux États membres au titre de la facilité pour la reprise et la résilience par rapport aux fonds ESI, le FED demande instamment à la Commission d'intensifier son propre suivi et d'offrir une assistance financière aux organisations de la société civile qui pourraient l'aider dans le suivi.

62. L'ENIL s'est dite préoccupée par le fait que les fonds de la facilité pour la reprise et la résilience seront utilisés pour renforcer les soins en institution, en particulier pour les personnes âgées. Ces fonds de l'UE pourraient être utilisés pour fournir des dispositifs d'isolement ou de distanciation physique, par exemple. L'ENIL a trouvé des preuves dans certains projets de plans nationaux pour la reprise et la résilience concernant les investissements prévus dans des institutions dans certains pays.

63. ENIL a également souligné que les grandes institutions pour les personnes handicapées (pour les enfants, les adultes et les personnes âgées) continuent de bénéficier des fonds ESI. De nombreux enfants handicapés ont été transférés dans des établissements résidentiels plus petits au lieu d'être retournés dans leur famille ou d'autres formes de soins familiaux. Il n'y a pas suffisamment d'investissements pour l'assistance personnelle et le logement accessible au titre des fonds ESI. Dans la plupart des États membres, qui ont eu *comme priorité de financement le passage des soins en institution aux soins de proximité* , les personnes

handicapées ont été déplacées des grandes institutions vers des établissements plus petits (avec des noms différents). La Commission devrait utiliser le deuxième réexamen de l'UE par le comité des droits des personnes handicapées des Nations unies, qui aura lieu en 2022, pour tirer les leçons de la période de programmation 2014-2020.

Mesures correctives et procédures d'infraction

Commentaires des organisations de la société civile

64. ENIL a indiqué que les procédures d'infraction contre l'Autriche et la Pologne (ainsi que les procédures contre la Roumanie de l'année précédente) se sont poursuivies depuis plus d'un an. La Commission a informé ENIL qu'elle avait l'intention de clore les trois procédures. ENIL a soutenu que la Commission s'appuie exclusivement sur les points de vue des autorités nationales. Il n'a pas demandé l'avis des médiateurs polonais ou autrichiens, par exemple. L'ENIL a consulté le Médiateur polonais au sujet de la plainte d'infraction concernant la Pologne. Selon ENIL, le Médiateur polonais s'est déclaré préoccupé par le processus de désinstitutionnalisation en Pologne et par son respect des normes relatives aux droits de l'homme. Selon l'ENIL, le Médiateur polonais est en mesure d'évaluer si les activités financées par l'UE compromettent les progrès vers la désinstitutionnalisation.

65. ENIL indique que la Commission n'a jusqu'à présent pas constaté de violation du droit de l'UE ni appliqué d'autres sanctions en ce qui concerne les actions financées par l'ESI liées aux institutions pour les personnes handicapées et les personnes âgées.

[1] Voir, par exemple: C-335/11 et C-337/11, *HK Danmark c. Dansk almennyttigt Boligselskab et HK Danmark c. Dansk Arbejdsgiverforening* , jugement du 11 avril 2013, point 30 https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-335/11&language=EN [Lien]; et

C-363/12, *Z. c. A Government Department, The Board of Management of a Community School* , arrêt du 18 mars 2014, point 73
https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=en&num=C-363/12 [Lien]

[2] Décision du Conseil du 26 novembre 2009 concernant la conclusion, par la Communauté européenne, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0048 [Lien]

[3] Le Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme a décrit la désinstitutionnalisation comme « *un processus qui prévoit un changement dans les conditions de vie des personnes handicapées, passant d'un cadre institutionnel ou autre à un système permettant la participation sociale où les services sont fournis dans la communauté selon la volonté et les préférences individuelles»* . Voir: Assemblée générale des Nations Unies (2014), Étude thématique sur le droit des personnes handicapées de vivre de manière autonome et d'être inclus dans la communauté: rapport du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, A/HRC/28/37, par. 25.

[4] https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/committee-on [Lien]

[5] Observation générale no 5, 27 octobre 2017, paragraphes 15 et 15 e): https://digitallibrary.un.org/record/1311739?ln=en [Lien]

[6] Observations finales sur le rapport initial de l'Union européenne, datées du 2 octobre 2015, paragraphe 51: https://digitallibrary.un.org/record/812354?ln=en [Lien]

[7] Règlement (UE) 2021/1060 portant dispositions communes relatives au Fonds européen de développement régional, au Fonds social européen plus, au Fonds de cohésion, au Fonds pour une transition juste et au Fonds européen pour les affaires maritimes, la pêche et l'aquaculture, ainsi que les règles financières applicables à ceux-ci et au Fonds «Asile, migration et intégration», au Fonds pour la sécurité intérieure et à l'instrument de soutien financier à la gestion des frontières et à la politique des visas https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32021R1060 [Lien]

[8] Règlement (UE) no 1303/2013 portant dispositions communes relatives au Fonds européen de développement régional, au Fonds social européen, au Fonds de cohésion, au Fonds européen agricole pour le développement rural et au Fonds européen pour les affaires maritimes et la pêche et portant dispositions générales sur le Fonds européen de développement régional, le Fonds social européen, le Fonds de cohésion et le Fonds européen pour les affaires maritimes et la pêche https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013R1303 [Lien]

[9] Préambule, considérant 13 du règlement (UE) no 1303/2013 et préambule, considérant 6, et article 9, paragraphe 3, du règlement 2021/1060.

[10] Affaire 417/2018/JN et 1233/2020/MMO.

[11] L' Agence des droits fondamentaux de l'UE a évalué l'utilisation des Fonds ESI par les États membres pour la construction et la rénovation d'établissements de soins: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-independent-living-part-ii-funding-budgeting_en.pdf [Lien]

[12] https://spcommreports.ohchr.org/TMResultsBase/DownLoadPublicCommunicationFile?gId=25267 [Lien]

[13] Leurs réponses peuvent être trouvées à l'adresse suivante: https://www.ombudsman.europa.eu/en/doc/correspondence/en/155220 [Lien]

[14] Les États membres sont tenus de désigner des comités de suivi pour vérifier que les

programmes opérationnels, qui utilisent les fonds ESI, sont correctement mis en œuvre. Les comités sont présidés par l'autorité de gestion nationale et comprennent des partenaires régionaux, économiques et sociaux. La Commission européenne joue un rôle consultatif au sein du comité.

[15] Des médiateurs de l'Autriche, du Pays basque, de la Belgique, de la République tchèque, de la Croatie, du Danemark, de l'Estonie, de la Finlande, de la France, de l'Islande, de la Lettonie, de Malte, du Portugal, de la Roumanie, de la Slovénie, de l'Espagne, de la Suède et de Trente en Italie ont répondu. Leurs réponses peuvent être consultées à l'adresse suivante: https://www.ombudsman.europa.eu/en/doc/correspondence/en/155220 [Lien]

[16] Les conditions habilitantes sont énoncées dans le règlement (UE) 2021/1060: «Conditions horizontales propices»: Les États membres devraient disposer d'un cadre national pour la mise en œuvre de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, comprenant des objectifs assortis d'objectifs mesurables, des mécanismes de collecte et de suivi des données, ainsi que des dispositions visant à garantir que leurs politiques, législations et normes concernant les droits des personnes handicapées et des personnes âgées soient dûment prises en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre des programmes bénéficiant de fonds ESI. Si une telle condition d'habilitation n'est pas remplie, la proposition n'est pas éligible au financement.

«Conditions thématiques habilitantes»: (I) Pour pouvoir bénéficier d'un financement pour l'intégration des communautés marginalisées, les États membres doivent avoir mis en place un cadre stratégique national pour l'inclusion sociale et la réduction de la pauvreté, qui contient des mesures visant à promouvoir le passage des soins institutionnels aux soins de proximité. (II) Pour pouvoir bénéficier d'un financement en faveur de l'égalité d'accès aux soins de santé, les États membres doivent disposer d'un cadre stratégique national ou régional en matière de santé, qui contient des mesures visant à promouvoir les services de proximité.

[17] Un programme de financement d'urgence mis en place dans le cadre des Fonds structurels et d'investissement européens: https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/publications/factsheets/2020/coronavirus-response-investment-i [Lien]

[18] Préambule, considérant 13 et articles 21 à 24 du règlement 2021/1060 . *«Chaque programme définit une stratégie pour la contribution du programme aux objectifs politiques (…) consiste en une ou plusieurs priorités (…).»*

[19] Préambule, considérant 18 et articles 10 à 14 du règlement 2021/1060. « *L'accord de partenariat devrait être un document concis et stratégique guidant les négociations entre la Commission et l'État membre concerné sur la conception des programmes (…).»*

[20] Préambule, considérant 55 du règlement 2021/1060.

[21] https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484 [Lien]

[22] Il existe deux séries d'orientations à l'intention du personnel de la Commission concernant la désinstitutionnalisation. Le premier fournit des conseils généraux sur l'application des conditions *ex ante,* y compris celles liées à la désinstitutionnalisation: https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/eac_guidance_esif_part2_en.pdf [Lien]. La deuxième orientation porte sur la manière de «opérationnaliser» la désinstitutionnalisation par l'intermédiaire des fonds. Il recense des exemples de mesures à financer par le FSE et le FEDER, telles que l'élaboration de stratégies de désinstitutionnalisation et l'adaptation des infrastructures à la fourniture de services de proximité: https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/guidance_deinstitutionalistion.pdf [Lien].

[23] En novembre 2019, le groupe d'experts européens sur la transition des soins en institution aux soins de proximité a rédigé un document exhaustif: une liste de contrôle visant à garantir que les mesures financées par l'UE contribuent à la vie autonome en développant et en garantissant l'accès aux services familiaux et communautaires. [Lien]

[24] Article 23 du règlement 2021/1060

[25] Couvert par le règlement (UE) no 1303/2013

[26] Règlement 1303/2013 — conditionnalité ex ante générale 3.

[27] Règlement 1303/2013 — conditionnalité ex ante thématique 9.1.

[28] Disponible à l'adresse https://ec.europa.eu/regional_policy/en/atlas/programmes [Lien]

[29] Couvert par le règlement 2021/1060

[30] Article 15 , paragraphe 4, du règlement 2021/1060.

[31] Annexe III des lignes directrices visant à garantir le respect de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne lors de la mise en œuvre des Fonds ESI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0723(01) [Lien]

[32] OI/8/2014/AN https://www.ombudsman.europa.eu/en/decision/en/59836 [Lien]

[33] Annexe IV, points 4.4 et 4.6, du règlement 2021/1060: «Cadre stratégique pour la santé et les soins de longue durée» et «cadre stratégique national pour l'inclusion sociale et la réduction de la pauvreté»

[34] Voir le paragraphe 13 de sa décision.

[35] Le rapporteur spécial des Nations unies sur les droits des personnes handicapées a noté,

après s'être rendu à la Commission européenne (et à d'autres institutions de l'UE) en mars 2022, que « *la disposition relative à l'égalité et à la non-discrimination dans la CDPH (et même dans la charte de l'UE) n'est pas susceptible de «réalisation progressive* ». https://www.ohchr.org/en/press-releases/2022/03/un-expert-hails-eu-commitment-disability-rights [Lien]

[36] Observation générale no 5, 27 octobre 2017, paragraphe 49: https://digitallibrary.un.org/record/1311739?ln=en [Lien]

[37] L'article 33.2 de la CNUDPH exige que les États parties mettent en place un cadre pour promouvoir, protéger et surveiller la mise en œuvre de la Convention.

[38] Conformément à l'article 38-40 du règlement 2021/1060, la Commission participe à ces comités à titre consultatif.

[39] En 2019, la Commission a également reçu une plainte d'infraction contre la Roumanie concernant la même question.

[40] Article 5 de la CDPH.

[41] Article 21 de la Charte.

[42] L' article 19 de la CDPH stipule que les parties devraient prendre des mesures pour garantir le droit des personnes handicapées de vivre de manière autonome et d'être incluses dans la collectivité.

[43] L'article 26 de la Charte prévoit le droit des personnes handicapées de bénéficier de toute mesure visant à assurer leur indépendance, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté.

[44] Préambule, considérant 55, règlement 2021/1060, considérant 12, et article 6 du règlement (UE) no 1303/2013.

[45] Article 9 du règlement 2021/1060.

[46] Base de données des organes conventionnels des Nations Unies, disponible à l'adresse suivante:

https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=4&DocTypeID=5 [Lien]

[47] La Commission peut émettre un avis motivé et suspendre les paiements, à *condition qu'«il existe un lien suffisamment direct entre la question abordée par l'avis motivé et les dépenses en cause pour mettre en péril sa légalité et sa régularité»* . Considérant 70 du règlement 2021/1060

[48] Communication de la Commission, droit de l'UE: de meilleurs résultats grâce à une meilleure application: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2017.018.01.0010.01.ENG [Lien]

[49] Ibidem, paragraphe 2.

[50] OI/8/2014/AN https://www.ombudsman.europa.eu/en/decision/en/59836 [Lien]

[51] Affaire 1233/2019/MMO: https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/55112 [Lien]

[52] CRPD/C/HUN/IR/1, 17 septembre 2020 à l'adresse suivante: https://bit.ly/3elqo31

[53] Comme le prévoit le règlement 2021/1060. Par exemple, interrompre le délai de paiement (article 96) ou suspendre les paiements (article 97).

[54] Les médiateurs de l'Autriche, du Pays basque, de la République tchèque, de l'Estonie, de la Lettonie, de la Slovénie

[55] Les médiateurs de l'Autriche, de la Croatie, de la République tchèque, de l'Estonie et de la Slovénie

[56] Danemark, Estonie, Finlande, Malte, Portugal,

[57] Autriche, Pays basque, République tchèque, Croatie, Roumanie, Slovénie, Espagne, Suède

[58] ENIL a renvoyé à un avis juridique faisant l'objet d'une plainte antérieure auprès de l'Ombudsman (417/2018/JN): https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/52034 [Lien]