# Boîte à outils pour l'application de la loi

**Forum européen des personnes handicapées**

**Mai 2024**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés sont toutefois ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne, ni l'autorité d'octroi ne peuvent en être tenues responsables.

Funded by the European Union

# Table des matières

**Objectif de cette boîte à outils ..... 3**

**Remerciements ..... 3**

**Introduction ..... 3**

Pourquoi avons-nous besoin de l'application de la loi ? ..... 4
Comment pouvez-vous faire valoir vos droits ? ..... 5
Comment cette boîte à outils peut-elle vous aider ? ..... 6

**Glossaire ..... 7**

**Partie 1 – Application non judiciaire au niveau de l'UE ..... 8**

Commission européenne – Procédures d'infraction ..... 8
Médiateur européen ..... 11
Commission des pétitions du Parlement européen (PETI) ..... 15

**Partie 2 – L'exécution non judiciaire au niveau national ..... 19**

Organismes d'égalité ..... 20
SOLVIT ..... 23
Réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net) ..... 25
Mécanismes de réglement extrajudiciare des litiges (REL) ..... 27
Organismes nationaux de l'application des droits des passagers ..... 29
Organismes nationaux de l'application de l'accessibilité du Web ..... 32
Autorités nationales de régulation de l'audiovisuel ..... 34
Autorités nationales de régulation (télécommunications) ..... 36
Acte européen sur l'accessibilité : ..... 37

**Partie 3 – L'exécution non judiciaire au niveau national ..... 38**

Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) ..... 40

**Partie 3.1 Outils d'appui à l'exécution judiciaire ..... 44**

Procédure européenne de règlement des petits litiges ..... 44
L'Europe vous conseille ..... 45
Services juridiques pro bono ..... 47
Contentieux stratégique ..... 49
Action collective (ou de groupe) ..... 52
Aide juridique financée par l'État ..... 53

**Conclusions ..... 53**

**Crédits du document ..... 57**

## À propos du Forum européen des personnes handicapées

Le Forum européen des personnes handicapées (FEPH) est une organisation faîtière de plus de 100 membres qui défend les intérêts de 100 millions de personnes en situation de handicap dans l'UE. Il s'agit d'une plateforme unique gérée par des personnes en situation de handicap et leurs familles, et d'une voix forte et unie des personnes en situation de handicap qui plaide en faveur de la mise en œuvre de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) dans l'UE.

## Objectif de cette boîte à outils

L'objectif de ce cette boîte à outils est de fournir aux personnes en situation de handicap et aux organisations qui les représentent un aperçu des mécanismes de recours qu'elles peuvent utiliser lorsqu'elles subissent ou identifient une violation de leurs droits tels qu'ils sont énoncés dans la législation européenne, et de préciser lequel est le plus indiqué selon le cas. Étant donné que la mise en œuvre est un effort combiné des organismes européens et nationaux, cette boîte à outils fait une distinction entre ces deux niveaux administratifs et judiciaires.

## Remerciements

Le Forum européen des personnes handicapées (EDF) souhaite remercier toutes les personnes des organisations et organismes de personnes en situation de handicap mentionnés dans cette boîte à outils, qui ont fourni des informations, des exemples, des points de vue et des commentaires précieux. Nous souhaitons en particulier remercier l'Union européenne des aveugles (UEA), l'Union européenne des sourds (EUD), Inclusion Europe et le Réseau européen des organismes de l'égalité (Equinet) pour leurs

commentaires, ainsi que l'Autorité danoise de l'aviation civile et des chemins de fer et l'Autorité irlandaise de l'aviation pour les exemples de leur travail visant à faire respecter les droits des passagers. Enfin, le FEPH souhaite remercier DLA Piper pour son aide pro bono dans la révision des parties juridiques de la boîte à outils et PILnet pour avoir trouvé ce soutien juridique pro bono.

# Introduction

## Pourquoi avons-nous besoin de l'application de la loi ?

En raison de sa nature contraignante, la législation est l'un des outils les plus puissants dont nous disposons pour construire des sociétés inclusives, supprimer les obstacles existants et lutter contre la discrimination.  Pour ce raison, l'article 4 de la convention relative aux droits des personnes handicapees (CDPH) oblige les États parties à adopter les mesures legislatures pour mettre en œuvre ses dispositions.

Une caractéristique importante de l'Union européenne (UE), qui n'existe pas dans les organisations régionales similaires, est qu'elle a la capacité d'adopter des lois qui confèrent aux personnes morales[1] des droits et des obligations spécifiques.

Notre reportage Vos droits dans l'Union européenne (2021) explique comment un nombre croissant de lois européennes ont un impact direct sur la vie des personnes en situation de handicap. Pour n'en citer que quelques-unes, la législation européenne interdit actuellement la discrimination fondée sur le handicap en matière d'emploi et de formation professionnelle, oblige à rendre accessibles les sites web publics et les applications mobiles et accorde le droit de recevoir une assistance appropriée lors des déplacements.

[1] Une personne morale est un individu, une organisation, ou une entité qui possède des droits juridiques et qui est soumise à des obligations.

Malheureusement, le fait d'avoir un droit inscrit dans la loi ne suffit pas à en garantir le respect. La discrimination fondée sur le handicap persiste et l'accessibilité n'est pas toujours garantie. Lorsque les lois ne sont pas respectées, elles doivent être appliquées. Par application, nous entendons le processus qui consiste à obliger un État membre, une entreprise, une organisation ou un individu à respecter une certaine loi. Autrement dit, il s'agit de s'assurer qu'ils font ce qui est exigé par la loi[2].

## Comment pouvez-vous faire valoir vos droits ?

Les tribunaux sont généralement considérés comme le moyen principal de faire appliquer les lois et d'obtenir réparation, mais il existe en réalité de nombreux autres mécanismes permettant d'assurer le respect de la législation. Lorsqu'il s'agit de l'application de la législation européenne, deux éléments doivent être pris en compte :

(1) L'application est un effort conjoint des organismes aux niveaux national et européen.
(2) Les organismes de ces deux niveaux peuvent procéder à une exécution judiciaire et/ou non judiciaire.

Comme vous le verrez dans cette boîte à outils, depuis les tribunaux nationaux et les organismes de médiation jusqu'aux plaintes directes auprès de la Commission européenne, il existe différents mécanismes en jeu. Le choix de l'un d'entre eux dépendra de qui a enfreint la loi, du type de loi enfreinte, du résultat que vous souhaitez obtenir et des ressources humaines et financières dont vous disposez. Chaque mécanisme a un objectif spécifique et présente des avantages et des inconvénients.

Enfin, il est important de rappeler que si les règles d'application de la législation européenne sont fixées par l'UE, les États membres disposent d'une marge de manœuvre quant aux mécanismes d'application qu'ils

[2] Source : Britannica.com

mettent en place lorsqu'ils transposent les directives de l'UE, mettent en œuvre les règlements et établissent des pénalités en cas d'infraction. Les États membres sont également responsables de la conception et de la dotation en ressources des systèmes judiciaires et non judiciaires au niveau national. Plus les autorités nationales chargées de l'application des lois disposent de ressources et de pouvoirs, meilleur est le service qu'elles peuvent fournir aux personnes dont les droits ont été violés.

## Comment cette boîte à outils peut-elle vous aider ?

Cette boîte à outils devrait vous aider à avoir une vue d'ensemble des principaux mécanismes que vous pouvez utiliser pour faire respecter vos droits tels qu'ils sont énoncés dans la **législation de l'UE.** Pour ce faire, cette boîte à outils classe ces mécanismes en deux grands groupes en fonction de leur niveau (européen et national) et de leur nature (judiciaire et non judiciaire). Pour chaque groupe, nous fournissons une explication générale des mécanismes disponibles, précisons quand ils peuvent être utilisés et expliquons quels sont les principaux avantages et inconvénients. Pour mieux illustrer ces propos, la boîte à outils comprend, dans la mesure du possible, des exemples et des recommandations pratiques liés au handicap.

Ce document ne couvre pas l'application de la CDPH en tant que telle, la Cour européenne des droits de l'homme et les mécanismes des Nations Unies. Pour plus d'informations sur les mécanismes de l'ONU, vous pouvez consulter :

- Boîte à outils de l'EDF sur l'engagement avec le Comité de la CDPH
- Boîte à outils de l'EDF sur l'engagement avec le Comité de la CEDAW"

## Glossaire[3]

**Application** – le processus de détection, de dissuasion, de réparation et de sanction de la violation d'une certaine loi. Les États membres peuvent désigner différentes entités chargées de l'application, qui peuvent être judiciaires ou non judiciaires.

**Réparation** – le processus de correction d'une situation dans laquelle les droits d'une personne ont été violés. Le processus de réparation aboutit souvent à des recours.

**Recours** – la décision de l'organisme d'application visant à indemniser la personne ou l'organisation ayant subi un préjudice. Les recours peuvent prendre plusieurs formes, telles qu'une compensation financière, une sanction, une obligation de cesser un comportement spécifique ou d'agir d'une certaine manière.

**Application judiciaire** – le processus d'application qui est réalisé par les tribunaux (qu'ils soient européens ou nationaux). Leur rôle est d'appliquer la loi à des cas spécifiques avec indépendance et impartialité. Les décisions des tribunaux européens et nationaux sont contraignantes pour les parties.

**Décision contraignante** – une décision qui doit être respectée. Si elle est définitive, elle ne peut généralement pas être contestée devant un tribunal.

**Tribunal** – l'endroit où les litiges juridiques sont entendus et résolus par des juges. L'Union européenne et ses États membres ont leurs propres tribunaux, qui traitent différents types d'affaires.

**Application non judiciaire** – le processus d'application qui est réalisé en dehors des tribunaux par des organismes désignés à cet effet. Ces

[3] Pour rédiger ce glossaire, nous avons utilisé plusieurs sources telles que le document de l'Institut européen d'administration publique sur l'application du droit communautaire, le Boîte à outils Pro du consommateur sur les recours collectifs et le Glossaire des termes juridiques du Systemic Justice. Des dictionnaires en ligne tels que Collings, Oxford et Cambridge ont également été utilisés.

organismes peuvent être des médiateurs, des organismes nationaux d'application ou des organismes de l'égalité. Leurs décisions ne sont pas toujours contraignantes pour les parties et peuvent nécessiter une application judiciaire.

# Partie 1 – Application non judiciaire au niveau de l'UE

## Commission européenne – Procédures d'infraction

Souvent qualifiée de « gardienne des traités », l'une des missions principales de la Commission européenne est de faire respecter le droit de l'UE. Si, au cours de ses propres enquêtes ou à la suite de plaintes, elle identifie une violation du droit de l'UE par un pays membre (non-respect des dispositions des traités, des règlements et des directives de l'UE), la Commission européenne peut lancer une « procédure d'infraction ».

La procédure d'infraction est un outil de précontentieux qui permet aux pays de l'UE de remédier volontairement à la situation. Elle commence par une demande d'information (lettre de mise en demeure) et se poursuit par une demande formelle de se conformer au droit de l'UE (avis motivé). Si cette phase échoue, la Commission européenne peut engager une procédure judiciaire en renvoyant le pays de l'UE devant la Cour de justice de l'Union européenne. Si la violation persiste après une décision de la Cour, la Commission peut même demander à la Cour d'imposer des sanctions financières au pays concerné (plus d'informations sur les procédures d'infraction).

En pratique, les procédures d'infraction sont principalement lancées lors de la transposition des directives. Dans ce cas, elles peuvent être initiées

pour non-communication des mesures de transposition, transposition incorrecte ou application incorrecte.

Toutefois, même lorsqu'une violation potentielle du droit de l'UE est détectée, la Commission européenne n'est pas obligée de lancer une procédure d'infraction. Si elle le juge approprié, elle peut également utiliser un processus pré-infraction appelé Le système EU Pilot. L'EU Pilot est un outil en ligne qui permet un dialogue informel et confidentiel entre la Commission européenne et les États membres concernés, sans avoir besoin de lancer une procédure d'infraction. Cet outil peut être utile pour traiter des questions techniques.

**Exemples :**

- **Acte européen sur l'accessibilité :** En juin 2023, la Commission européenne a envoyé un avis motivé (demande de conformité) à la Bulgarie, l'Irlande, Chypre, les Pays-Bas et la Pologne pour ne pas avoir notifié les mesures de transposition de l'Acte dans le délai imparti (juin 2022). Si ces États membres ne se conforment pas, la Commission européenne pourrait les renvoyer devant la Cour de justice de l'Union européenne (plus d'informations sur la procédure d'infraction relative à l'Acte sur l'accessibilité).
- **Droits des passagers :** En février 2015, la Commission européenne a renvoyé l'Autriche devant la Cour de justice de l'Union européenne pour non-respect de ses obligations en vertu du Règlement 181/2011 relatif aux droits des passagers de bus et de car. Entre autres, Vienne n'avait pas désigné le terminal où les passagers handicapés pouvaient recevoir de l'assistance. La décision est intervenue après que l'Autriche n'a pas mis en œuvre ces mesures dans les délais impartis et n'a pas répondu aux lettres de mise en demeure (demande d'informations) et d'avis motivé (demande de conformité). L'affaire a été clôturée en septembre

2015 après que l'Autriche a désigné un terminal de bus pour assister les personnes en situation de handicap (plus d'informations sur la procédure de manquement aux droits des passagers).

- **Communications d'Urgence** : En 2019, le Comité Espagnol des Représentants des Personnes Handicapées (CERMI) a envoyé un rapport à la Commission européenne demandant de lancer une procédure de manquement contre l'Espagne pour ne pas avoir assuré l'accessibilité du numéro d'urgence 112, comme l'exigeait la Directive sur le Service Universel – abrogée par la suite par le Code des Communications Électroniques Européen (plus d'informations sur la procédure de manquement relative aux communications d'urgence). En juillet 2019, la Commission européenne a ouvert une procédure de manquement contre l'Espagne, qui a été clôturée en avril 2020.

**Comment agir**

- Toute personne ou organisation estimant qu'une autorité nationale a enfreint la législation européenne peut contacter la Commission européenne par voie numérique ou physique. Vous trouverez ici le lien pour déposer une plainte en ligne auprès de la Commission et ici le lien vers le formulaire de plainte physique que vous pouvez envoyer à laCommission par courrier traditionnel. Vous pouvez envoyer le formulaire physique au secrétaire général de la Commission européenne à Bruxelles ou au bureau de la Commission européenne dans votre pays (plus d'informations sur la manière de contacter la Commission).
- N'oubliez pas que la Commission européenne ne traitera la plainte que si la violation du droit communautaire est le fait d'une autorité publique d'un pays de l'UE (et non de particuliers, d'entreprises ou d'organismes privés). Même si une infraction est détectée, la

Commission européenne n'est pas obligée de lancer une procédure d'infraction.

- Pour savoir quelles obligations s'appliquent aux autorités de votre État membre, vous pouvez utiliser les boîtes à outils que le EDF a préparées sur différents textes législatifs de l'UE. En cas de doute, vous pouvez toujours vérifier la législation directement ou contacter le secrétariat du EDF.
- Si vous déposez une plainte auprès de la Commission européenne, il est utile d'en informer le secrétariat du EDF. Cela permettra non seulement de connaître le nombre de plaintes déposées et les sujets abordés, mais aussi de permettre au personnel du EDF de s'y référer lors de ses rencontres avec les fonctionnaires de la Commission européenne.
- Si les procédures d'infraction ne fonctionnent pas, la Commission peut renvoyer l'État membre devant la Cour de justice de l'Union européenne.

## Médiateur européen :

Le Médiateur européen est un organe européen indépendant chargé de mener des enquêtes sur des cas de mauvaise administration de la part de l'administration publique de l'Union européenne (institutions, organes et organismes de l'UE). Il y a mauvaise administration lorsqu'une institution ou tout autre organe de l'UE ne respecte pas les droits fondamentaux, le droit communautaire et les principes de bonne administration.

Les domaines de travail du Médiateur européen comprennent les questions de transparence (accès aux documents), la gestion des fonds de l'UE, les droits fondamentaux (y compris la CDPH), les infractions au

droit communautaire (lorsque la Commission n'a pas traité correctement une procédure d'infraction), le processus de recrutement de l'UE et les questions relatives au personnel de l'UE.

Le Médiateur européen peut mener une enquête soit de sa propre initiative, soit sur la base de plaintes déposées par un citoyen de l'UE ou toute personne physique ou morale résidant ou ayant un siège statutaire dans un État membre de l'UE. Dans le cadre de cette procédure, le Médiateur peut demander des informations aux institutions et organismes de l'UE concernés.

À la fin de l'enquête, le Médiateur peut préparer une proposition de solution à l'intention de l'institution concernée. En cas d'échec, il formulera des recommandations pour remédier à la situation. Si l'institution concernée n'accepte pas les recommandations, le Médiateur peut rédiger un rapport spécial à l'intention du Parlement européen. Bien que les décisions du Médiateur ne soient pas juridiquement contraignantes, le taux de conformité avec ses conclusions est relativement élevé (plus d'informations sur le travail du Médiateur européen).

**Exemples :**

- Fonds européens : en 2021, le Médiateur européen a ouvert une enquête de sa propre initiative afin d'examiner comment la Commission contrôle que les États membres utilisent les Fonds structurels de l'UE pour promouvoir le droit des personnes en situation de handicap à une vie indépendante et à l'inclusion dans la communauté. Après l'enquête, le Médiateur a conclu que la Commission pourrait fournir des orientations plus claires pour promouvoir la désinstitutionnalisation dans le contexte des Fonds structurels et que d'autres mesures pourraient être prises pour

améliorer le suivi et l'application (plus d'informations sur l'enquête d'initiative du Médiateur sur l'utilisation des Fonds européens).

- **Accessibilité du Web :** En 2015, le comité des Nations unies chargé d'évaluer la manière dont l'UE se conforme à la CDPH a constaté que les institutions de l'UE devaient faire davantage pour améliorer l'accessibilité de leurs sites web. Suite à ce constat et aux informations envoyées par des organisations telles que l'Union européenne des aveugles sur les problèmes d'accessibilité des sites web[4] de la Commission, le Médiateur a ouvert une enquête à l'encontre de la Commission européenne en 2017. Le Médiateur a été satisfait des mesures prises par la Commission pour améliorer la situation et a fourni quelques recommandations. L'enquête a été clôturée en 2018 (plus d'informations sur l'enquête du Médiateur sur l'accessibilité du web).

- **Fonds européens :** En octobre 2019, le Réseau européen pour la vie indépendante (ENIL) a déposé une plainte contre la Commission européenne pour l'utilisation des Fonds structurels et d'investissement européens pour la construction d'établissements de soins institutionnels au Portugal et en Hongrie. Après son enquête, le Médiateur a conclu qu'il y avait des lacunes mais que la Commission avait pris des mesures pour résoudre les problèmes identifiés. Il a adopté trois recommandations pour améliorer la situation (plus d'informations sur la plainte de l'ENIL auprès du Médiateur européen).

- **Processus de recrutement :** En mars 2018, deux candidats malvoyants ayant participé au processus de recrutement de la

[4] plus particulièrement le manque d'accessibilité du portail « Have Your Say » de la Commission et d'autres enquêtes ad hoc, qui a affecté la possibilité pour les personnes déficientes visuelles et leurs organisations représentatives de répondre aux consultations publiques, y compris les consultations relatives à l'accessibilité et à l'inclusion.

fonction publique de l'UE se sont plaints du manque d'accessibilité des formulaires de candidature en ligne et de l'absence d'aménagements appropriés pendant le test. Après son enquête, le Médiateur a conclu que l'action de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) constituait un cas de mauvaise administration et a fait des recommandations pour améliorer la situation (plus d'informations sur l'enquête du Médiateur sur le processus de recrutement de la fonction publique de l'UE).

**Comment agir**

- Tout citoyen de l'UE ou toute personne, entreprise ou organisation basée dans l'UE peut déposer une plainte auprès du Médiateur européen. Avant de contacter le Médiateur européen, vous devez d'abord essayer de résoudre le problème avec l'institution concernée.
- Pour déposer une plainte, vous pouvez soit remplir le formulaire de plainte en ligne du Médiateur européen, soit remplir le formulaire de plainte physique du Médiateur européen et l'envoyer par courrier au Bureau du Médiateur européen à Strasbourg (France) [5].
- Même si vous n'êtes pas personnellement concerné, vous pouvez vous plaindre au Médiateur.
- N'oubliez pas que la plainte ne sera acceptée que si elle concerne une institution, un organe ou un organisme de l'UE (liste des institutions, organes ou organismes de l'UE disponible ici) et qu'elle doit être déposée dans un délai de 2 ans à compter de la date à laquelle vous avez eu connaissance du problème.
- Si votre plainte concerne une mauvaise administration de la part des autorités nationales, régionales ou locales, ne vous inquiétez

[5] Adresse du Médiateur européen : Médiateur européen, 1 avenue du Président Robert Schuman, CS 30403, F-67001 Strasbourg Cedex

pas, vous pouvez soumettre votre plainte aux médiateurs nationaux et régionaux (la liste des médiateurs nationaux et régionaux est disponible ici).

- Bien que les recommandations du Médiateur ne soient pas juridiquement contraignantes, en cas de non-respect, le Médiateur européen peut rédiger un rapport au Parlement européen, attirant ainsi l'attention du public sur la question.
- Si vous souhaitez en savoir plus sur le travail du Médiateur européen, lisez cette brochure sur le travail du Médiateur européen.

## Commission des pétitions du Parlement européen (PETI)

Au Parlement européen, la commission des pétitions (PETI) est chargée de recevoir, d'examiner et de suivre les pétitions soumises par les citoyens et les organisations de l'UE. Les pétitions peuvent être déposées pour attirer l'attention du Parlement sur un sujet qui les concerne directement et qui relève du domaine d'activité de l'UE. Il peut s'agir des droits des citoyens, de l'environnement, de la protection des consommateurs ou de la libre circulation. Les pétitions peuvent prendre la forme d'une plainte, d'une demande ou d'une observation.

La pétition peut être un appel au Parlement européen pour qu'il adopte une position sur une question spécifique ou pour attirer l'attention sur une violation de vos droits par un État membre, une autorité locale ou une autre institution.

Une fois la pétition soumise, la commission vérifie sa recevabilité et la traite. Différents résultats sont possibles : la commission peut demander à la Commission de mener une enquête préliminaire sur votre pétition (lorsque la pétition concerne l'application du droit communautaire) ; demander aux autorités nationales des informations ou des clarifications ; préparer et soumettre des rapports et des résolutions à voter en plénière (exceptionnel) ; effectuer une visite d'enquête dans le pays ou la région

concerné(e) et publier un rapport contenant des observations et des recommandations ; suggérer d'autres moyens de recours ou inscrire la pétition à l'ordre du jour de la commission et l'examiner lors d'une réunion.

La commission des pétitions ne dispose pas de pouvoirs d'enquête ou d'exécution et ne peut adopter que des recommandations non contraignantes. Néanmoins, elle peut être un bon outil pour attirer l'attention politique sur des questions spécifiques.

**Exemples :**

- Résolution du Parlement européen sur la protection des personnes handicapées : en octobre 2021, suite au nombre de pétitions reçues sur les questions de handicap par la commission des pétitions, le Parlement européen a adopté une résolution contenant une série de recommandations à la Commission européenne et à ses États membres sur les questions liées au handicap telles que la libre circulation, l'accessibilité, la discrimination, l'emploi et l'éducation.
- Droits des personnes handicapées dans la crise du Covid-19 : en 2020, Inclusion Europe a soumis une pétition à la commission des pétitions afin d'attirer l'attention sur la situation des personnes handicapées mentales et de leurs familles pendant la pandémie du Covid-19 et de réclamer en priorité des services liés au handicap. La pétition a été jugée recevable et a donc été entendue par la commission des députés. En conséquence, en juillet 2020, la Commission a été invitée à fournir davantage d'informations et le Parlement européen a adopté une résolution sur la situation des personnes handicapées mentales pendant la pandémie de grippe Covid-19. Inclusion Europe a choisi la commission des pétitions car, dans un moment de crise, ce type de pétitions pouvait permettre de sensibiliser les députés européens. La pétition a déclenché des

débats, des discussions entre les institutions et la résolution parlementaire qui en a résulté a été envoyée aux ministères compétents au niveau national (plus d'informations sur la pétition d'Inclusion Europe au Parlement européen).

- **Ratification du traité de Marrakech :** en 2011, l'Union européenne des aveugles et son membre britannique, le Royal National Institute of Blind People (RNIB), ont présenté une pétition sur l'accès des aveugles aux livres et autres produits imprimés. Cette pétition visait à promouvoir l'adhésion de l'UE au traité de Marrakech, qui était bloquée par certains États membres. La commission des pétitions a examiné la pétition, ce qui a conduit à une résolution du Parlement européen sur la ratification du traité de Marrakech en 2016. Cette résolution appelait le Conseil à ratifier rapidement le traité. Dans ce cas, la pétition a été utilisée pour faire pression sur les États membres.
- **Dépôt de pétitions dans les langues des signes nationales** : en 2016, l'Union européenne des sourds (EUD) a déposé une pétition demandant au Parlement européen de permettre aux personnes sourdes de soumettre des pétitions dans leur langue des signes nationale. À ce jour, la seule possibilité offerte aux personnes sourdes est de déposer des pétitions dans l'une des 24 langues officielles de l'UE, sans tenir compte des 30 langues des signes nationales qui coexistent au sein de l'Union européenne. La pétition est actuellement évaluée par les députés européens qui, au cours de plusieurs réunions, étudient la faisabilité de l'introduction d'une telle option.

**Comment agir**

- Toute personne ou organisation de l'UE peut soumettre une pétition à la commission[6]. La pétition peut être soumise par voie électronique via le portail PETI ou par courrier traditionnel à l'adresse de la commission[7]. Si vous choisissez la seconde option, il n'y a pas de formulaire standard à remplir et la pétition doit comporter votre nom, votre nationalité, votre adresse permanente, votre signature et les documents à l'appui (plus d'informations sur la manière de soumettre une pétition).
- La commission des pétitions peut recevoir des plaintes de tous les niveaux de gouvernement, ce qui n'est pas le cas de la Commission européenne et du Médiateur.
- Bien que la commission des pétitions n'ait pas la capacité de faire appliquer la législation, elle peut être un outil pour attirer l'attention du public et des politiques sur une question spécifique. Le fait que le Parlement européen mène une enquête, effectue une visite sur le terrain ou adopte une résolution appelant les États membres et les institutions européennes à agir peut être un bon moyen de sensibiliser le public aux lacunes des politiques et des lois existantes.
- Pendant que la commission révise la pétition et rédige la résolution, vous devez être prêt à fournir des informations de base aux députés européens. Une fois la résolution adoptée, il est bon de contacter les députés européens pour qu'ils comprennent le problème en jeu et votent favorablement.
- Afin d'accroître votre visibilité, vous pouvez demander à des personnes de soutenir officiellement votre pétition en remplissant les informations pertinentes dans le portail en ligne de la pétition.

[6] Citoyen, résident ou personne morale ayant son siège social dans un État membre de l'UE
[7] Address Petitions Committee : Parlement européen, Président de la commission des pétitions, c/o PETI Secrétariat Rue Wiertz 60, 1047 Bruxelles, BELGIQUE

Toutefois, vous devez garder à l'esprit que la commission fondera ses considérations et ses décisions uniquement sur les mérites du contenu de la pétition, indépendamment du nombre de signataires ou de partisans.

## Partie 2 – L'exécution non judiciaire au niveau national

Bien que les mécanismes d'exécution au niveau de l'UE puissent être utiles dans certaines situations, telles que le non-respect des règles par les États membres ou les institutions de l'UE, les mécanismes nationaux peuvent être les plus efficaces pour obtenir réparation dans des cas individuels. Comme nous le verrons dans les pages suivantes, il existe différents outils disponibles au niveau national avant de choisir de saisir un tribunal (exécution judiciaire).

Certains d'entre eux, comme les organismes de promotion de l'égalité, apportent leur aide dans différents domaines, notamment l'emploi, l'éducation, les transports et le logement, y compris lorsque la législation de l'UE est concernée. D'autres, comme les organismes nationaux chargés de l'application des droits des passagers (ONA) ou les organismes chargés de l'application de la directive sur l'accessibilité du web (WAD ONA), ne feront valoir vos droits que dans le cadre d'une législation européenne spécifique, telle que le règlement sur les droits des passagers ou la directive sur l'accessibilité du web.

Certains mécanismes nationaux, comme SOLVIT et le réseau des centres européens des consommateurs (ECC – Net) sont des initiatives spécifiques de la Commission européenne visant à promouvoir le respect du droit communautaire au niveau national. Ils traitent principalement des litiges transfrontaliers.

Les principaux avantages des mécanismes d'exécution non judiciaires sont que, par rapport aux mécanismes judiciaires, ils ne facturent pas de frais de justice et que les plaintes sont traitées par des experts en la matière. Le principal inconvénient est que, en fonction de leurs pouvoirs, ressources, aptitudes et compétences, leurs décisions sont parfois non contraignantes, obligeant la personne concernée à engager une procédure judiciaire à l'encontre de la partie en infraction.

## Organismes d'égalité

Les organismes de l'égalité sont des organisations publiques indépendantes qui jouent un rôle central dans la mise en œuvre, l'application et le respect de la législation européenne et nationale en matière d'égalité[8] au niveau national. Malgré leur diversité en termes de structure, de pouvoir et de fonctionnement, les compétences minimales communes à tous ces organismes sont les suivantes : (I) Soutenir les victimes de discrimination en leur apportant une assistance indépendante dans le traitement de leurs plaintes, (II) Mener des enquêtes indépendantes sur la discrimination et publier des rapports et (III) Formuler des recommandations – y compris en vue d'un changement de politique – sur les affaires qu'ils traitent[9].

Bien que les organismes de l'égalité aient été créés conformément aux exigences de la législation européenne en matière d'égalité pour lutter contre la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique et le sexe, aujourd'hui, la plupart d'entre eux couvrent également la discrimination

[8] Le cadre européen existant comprend la directive contre la discrimination fondée sur la race et l'origine ethnique (2000), la directive contre la discrimination au travail fondée sur la religion, les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle (2000), la directive sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et d'éducation (2006), la directive sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services (2004), ainsi que la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
[9] Source principale pour ce chapitre : Site web du réseau européen des organismes de l'égalité (Equinet).

fondée sur d'autres motifs, tels que le handicap. Par conséquent, les organismes de l'égalité de traitement sont l'une des instances auxquelles vous pouvez vous adresser si vous souhaitez faire valoir vos droits tels qu'ils sont énoncés dans la directive relative à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de formation professionnelle – qui concerne les personnes en situation de handicap – dans les directives relatives à l'égalité entre les hommes et les femmes et à la race, ainsi que dans la législation antidiscrimination européenne et nationale dans différents domaines tels que l'éducation, le logement et les transports. En outre, la plupart des organismes de l'égalité sont le mécanisme national de suivi de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), et apportent leur aide pour les questions liées aux droits inscrits dans la Convention.

Dans la plupart des cas, les organismes de promotion de l'égalité de traitement acceptent votre plainte et tentent de parvenir à un règlement à l'amiable. Toutefois, les éléments spécifiques que vous pouvez attendre d'eux varient d'un pays à l'autre. Si certains peuvent soutenir les victimes en leur offrant des conseils juridiques et en traitant les plaintes par le biais de règlements à l'amiable, d'autres peuvent s'engager dans des procédures judiciaires en représentant les victimes dans des affaires. Certains organismes de l'égalité ont également des pouvoirs de décision, en formulant des recommandations ou en prenant des décisions juridiquement contraignantes sur des plaintes déposées par des victimes de discrimination.

Cette diversité en termes de structure, de pouvoirs et de fonctionnement devrait bientôt changer avec l'adoption prochaine de normes pour les organismes de l'égalité. Proposées par la Commission européenne en 2022, ces deux directives fixeront des exigences minimales pour tous les organismes de promotion de l'égalité existants. Il s'agira notamment d'une indépendance accrue, de ressources adéquates, de mesures de sensibilisation proactives et de davantage d'outils d'aide aux victimes

(notamment en matière de règlement à l'amiable, de pouvoirs de contentieux et d'accessibilité et d'aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap).

**Exemples**

- En **Belgique**, un employé autiste a été licencié en raison de son handicap. Après l'intervention du Centre interfédéral pour l'égalité des chances – UNIA (l'organisme belge de promotion de l'égalité), la direction de l'entreprise s'est excusée et a mis en place des mesures d'aménagement raisonnable (plus d'informationssur l'affaire traitée par l'organisme belge de promotion de l'égalité).
- En **Tchécoslovaquie**, une école primaire a décidé d'interrompre le plan d'étude individualisé d'un élève ayant des besoins particuliers en raison de l'absence d'un rapport actualisé du centre de conseil psychopédagogique. Grâce à l'intervention du Défenseur public tchèque des droits (organisme de promotion de l'égalité), la situation a été résolue (plus d'informations sur l'affaire traitée par l'organisme tchèque de promotion de l'égalité).
- En **France**, un employeur a refusé de répondre aux besoins d'une employée handicapée et de suivre les recommandations du médecin pour la réaffecter à un autre poste. L'employée a décidé de contacter le Défenseur des droits (organisme de l'égalité). Après enquête, le Défenseur a conclu que l'employée avait été confrontée à un cas de discrimination et a recommandé à l'entreprise de réparer le préjudice subi (plus d'informations sur l'affaire traitée par l'organisme français de l'égalité de traitement).

**Comment agir**

- Le site web du Réseau européen des organismes de l'égalité (Equinet) est une très bonne source d'informations pour comprendre le travail de ces organismes.
- Si vous avez été victime (ou avez connaissance) d'un cas de discrimination, vous pouvez contacter l'organisme de l'égalité de traitement de votre pays de résidence. Sur son site web, vous trouverez de plus amples informations sur la procédure spécifique à suivre pour déposer une plainte. Les procédures les plus courantes sont un formulaire en ligne, un appel téléphonique, une rencontre physique ou une plainte écrite envoyée par la poste.
- Il existe au moins un organisme de promotion de l'égalité de traitement dans chaque État membre. Identifiez l'organisme de promotion de l'égalité de traitement actif dans le domaine de la discrimination fondée sur le handicap dans votre pays et déterminez le type de soutien qu'il peut vous apporter. Il peut être en mesure de vous aider dans de nombreux domaines (éducation, transport, emploi, etc.).
- Même s'ils ne peuvent pas traiter votre plainte spécifique, les organismes de promotion de l'égalité pourront vous fournir des informations utiles et vous rediriger vers des organismes compétents.

## SOLVIT

SOLVIT est un service en ligne gratuit fourni par les administrations publiques nationales de l'UE, de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège. L'objectif de ce service est de

trouver des solutions aux problèmes liés à la violation des droits transfrontaliers des citoyens de l'UE par les autorités publiques, qu'elles soient locales, régionales ou nationales. SOLVIT offre un mécanisme plus rapide, informel et alternatif pour résoudre les violations de la législation au lieu d'entamer une procédure judiciaire, de soumettre une plainte formelle à la Commission ou de lancer une pétition.

SOLVIT peut notamment vous aider dans les domaines suivants : reconnaissance des qualifications professionnelles, travail à l'étranger, assurance maladie, allocations de chômage, visas et droits de séjour. Du point de vue du handicap, SOLVIT peut être un bon mécanisme pour résoudre les problèmes liés à la liberté de circulation, tels que la carte de stationnement de l'UE.

Toute personne rencontrant un problème dans l'exercice de ses droits dans un autre pays de l'UE peut demander l'aide de son centre d'origine par le biais d'une procédure en ligne. Ce centre entrera en contact avec le centre SOLVIT du pays où le problème s'est produit et s'efforcera de le résoudre dans un délai de 10 semaines.

**Exemples**

- **Liberté de circulation :** Entre 2018 et 2022, SOLVIT a reçu 260 demandes de renseignements concernant la carte de stationnement de l'UE. Ces plaintes concernaient principalement les droits accordés par la carte lors d'un voyage dans un autre État membre, la reconnaissance mutuelle des cartes de stationnement nationales et la justification des amendes reçues même en présentant la carte[10].
- **Travailleurs frontaliers :** SOLVIT a traité une plainte concernant le refus de la France d'accorder à un travailleur frontalier travaillant

[10] Lien vers les exemples de Solvit sur la liberté de circulation

en Belgique un congé et des prestations pour s'occuper d'un membre de sa famille handicapé[11].

**Comment agir**

- Vous pouvez utiliser le site web de SOLVIT pour déposer une plainte. Les conditions à remplir sont les suivantes : la plainte doit porter sur une violation des droits de l'UE par une administration publique dans un pays différent du vôtre (nature transfrontalière) et l'affaire n'a pas encore été portée devant les tribunaux.

## Réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net)

Le réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC) est une organisation paneuropéenne comptant 29 centres et 150 experts juridiques qui aident les consommateurs de l'UE, de la Norvège et de l'Islande à obtenir réparation en cas de violation des droits que leur confère le droit européen de la consommation. Ces droits peuvent s'appliquer aux contrats de consommation, aux options de paiement, aux règles de tarification, à la TVA, aux conditions d'expédition et de livraison, aux garanties et aux retours, aux droits des passagers et à l'hébergement dans les hôtels[12]. Les violations du droit européen de la consommation peuvent se produire lorsque vous achetez des biens ou des services en personne ou en ligne et lorsque vous vous rendez dans un autre État membre de l'UE, en Norvège ou en Islande.

[11] Lien vers l'exemple de Solvit sur les travailleurs frontaliers belges
[12] Pour plus d'informations, consultez les rubriques « Droits des consommateurs » et « Droits des voyageurs » de l'UE.

En cas de besoin, le réseau des CEC vous fournira gratuitement des informations sur vos droits et protections en vertu de la législation européenne, ainsi que des conseils d'experts sur les litiges transfrontaliers avec les entreprises. Si nécessaire, le CEC tentera de trouver une solution à l'amiable avec le commerçant concerné. Si le commerçant ne souhaite pas coopérer, le CEC vous conseillera de demander réparation par le biais d'autres mécanismes extrajudiciaires (tels que le règlement extrajudiciaire des litiges, que vous trouverez ci-dessous) ou de procédures judiciaires (procédure de règlement des petits litiges, expliquée dans la section relative à l'exécution des décisions de justice).

**Exemples**

**L'Italie** Lors de l'organisation d'un voyage en Italie, une consommatrice a acheté six billets pour visiter le Colisée avec sa famille et ses amis. Mais en raison de la pandémie, le groupe n'a pas pu voyager. Le vendeur a émis un bon pour qu'ils puissent effectuer le voyage à une date ultérieure. Quelques mois plus tard, le frère de la consommatrice, avec qui elle avait prévu de voyager, est décédé. En raison de cette perte, la consommatrice ne pouvait plus réaliser son projet initial et a donc décidé de ne pas voyager en Italie. Lorsqu'elle a demandé un remboursement, elle n'a reçu aucune réponse. Le réseau ECC-Net est intervenu et le vendeur a remboursé les six billets[13].

**Comment agir**

- Le Centre des consommateurs ne vous aidera que si (I) le problème s'est produit dans un pays de l'UE différent du vôtre, (II) vous avez déjà réclamé l'entreprise par écrit, (III) vous n'avez pas entamé de

[13] Source : Site web des réussites du réseau ECC-Net

procédure judiciaire et (IV) l'affaire n'est pas liée à une fraude. Quand vous sélectionnez le CEC de votre pays, vous trouverez les informations concrètes pour déposer une plainte. La liste complète des consommateurs européens est disponible ici.

- Pour traiter votre plainte en ligne, vous devrez fournir vos données personnelles, le nom du commerçant concerné (compagnie aérienne, magasin ou hôtel), une description du problème (avec la date et les principaux événements), la solution que vous souhaitez (échange, réparation, remboursement...) et des documents (preuve de paiement, conditions, courriels échangés avec le commerçant...). Une fois soumis, le Centre traitera votre dossier et vous indiquera si la solution que vous souhaitez est judiciairement possible.
- Si vous ne pouvez pas résoudre vous-même le problème avec le commerçant, le CEC tentera de trouver une solution à l'amiable (qui nécessite l'accord et la coopération du commerçant). Malheureusement, les CEC ne disposent pas de pouvoirs d'exécution et ne peuvent pas obliger le commerçant à se conformer à la loi. Si cette procédure volontaire ne fonctionne pas, ils vous renverront à l'organe d'exécution le plus approprié, tel que les mécanismes alternatifs de résolution des litiges (voir le point suivant).

## Mécanismes de réglement extrajudiciare des litiges (REL)

Les mécanismes de réglement extrajudiciare des litiges (REL) sont un mécanisme extrajudiciaire qui permet aux consommateurs de résoudre leurs litiges avec le professionnel grâce à l'intervention d'un tiers impartial (l'organe REL). Par rapport aux procédures judiciaires, il s'agit d'un mécanisme facile, équitable et rentable pour faire respecter les droits des consommateurs, en particulier lorsqu'il s'agit de litiges de faible valeur.

Bien que l'UE ait tenté d'harmoniser le cadre des REL en fixant des normes minimales communes, le fonctionnement de ce mécanisme est très hétérogène en Europe. Entre autres, il existe des différences en ce qui concerne l'obligation pour les commerçants de s'engager dans de telles procédures (pas toujours obligatoire) et la nature du résultat (pas toujours contraignant).

Il existe actuellement plus de 400 organismes notifiés, qui peuvent être utilisés pour traiter les réclamations des consommateurs dans des domaines aussi divers que les transports (en particulier les transports aériens), l'habillement, l'hébergement de vacances, les biens et services liés aux TIC et les services financiers.

**Comment agir**

- Avant de déposer une plainte auprès d'un organisme de REL, vous devez contacter directement le commerçant et essayer de résoudre le problème avec lui.
- Si le litige concerne un produit ou un service que vous avez acheté en ligne, vous pouvez utiliser le système de résolution en ligne des litiges (RLL), une plateforme créée par la Commission européenne pour résoudre directement les litiges avec les commerçants. Vous pouvez utiliser cette plateforme pour contacter directement un commerçant ou convenir d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) pour assurer la médiation.
- Si vous ne pouvez pas résoudre le problème directement avec le professionnel, vous pouvez soumettre votre plainte au REL, dans la plupart des cas en utilisant un formulaire en ligne disponible sur son site web. Dans certains cas, vous devrez le faire par courrier.

- Vous pouvez trouver une vue d'ensemble des REL nationaux existants sur le site web suivant. Vous pouvez également trouver

plus d'informations sur le travail des REL sur un site web dédié de la Commission européenne.

- Bien qu'il n'existe que peu de législation européenne sur la consommation comportant des dispositions spécifiques sur les personnes en situation de handicap, vous pouvez utiliser les REL pour faire respecter les réglementations sur les droits des passagers. En Allemagne, Söp est reconnu par le gouvernement fédéral allemand comme un organisme de conciliation des consommateurs dans le secteur des transports. En Espagne, l'autorité aéronautique espagnole (EASA) a commencé à travailler en tant que REL pour les droits des passagers aériens.
- Le considérant 99 de l'Acte européen sur l'accessibilité encourage les États membres à mettre en place des mécanismes alternatifs de règlement des litiges pour remédier à la non-conformité à cette directive avant qu'une action ne soit intentée devant les tribunaux ou les organes administratifs compétents.

## Organismes nationaux chargés de l'application des droits des passagers

Les organismes nationaux chargés de l'application (ONA) sont des organismes publics désignés par les États membres pour vérifier que les opérateurs de transport aérien, ferroviaire, maritime, par autobus et autocar respectent les droits des passagers. Ces droits comprennent, entre autres, l'indemnisation et/ou le remboursement en cas de retard ou d'annulation, le droit au transport pour les personnes handicapées, la responsabilité en cas de bris ou de perte d'équipement de mobilité et l'assistance gratuite. Vous trouverez plus d'informations sur ces droits dans les cinq règlements européens sur les droits des passagers.

Si vous estimez que vos droits en vertu de ces règlements n'ont pas été respectés, vous pouvez contacter l'ONA compétent. Dans certains cas, vous pouvez vous adresser directement à lui, mais dans d'autres, vous devez d'abord régler le problème avec l'opérateur de transport par le biais de ses propres mécanismes de traitement des plaintes.

**Exemples**

- **Danemark :** un passager à mobilité réduite a déposé une plainte auprès de l'Organisme national danois chargé de l'application pour manque d'assistance appropriée de la part du prestataire de services aéroportuaires. Entre autres, le passager s'est notamment plaint de l'attitude irrespectueuse et impolie de la personne censée l'aider. Suite à cette plainte, l'Organe d'exécution a pris contact avec le prestataire de services PMR afin d'obtenir des éclaircissements sur la situation. Après enquête, l'ONA a conclu que les procédures du prestataire de services étaient conformes au règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, mais qu'il y avait des lacunes en matière de sensibilisation. En ce sens, l'ONA a formulé plusieurs recommandations, dont le prestataire de services a tenu compte.

- **Irlande :** Le personnel de sécurité de l'aéroport n'a pas traité avec respect et en tenant compte du handicap un passager malvoyant qui avait pré-notifié une assistance. Après cette expérience, le passager a décidé de porter plainte auprès de l'aéroport concerné. N'ayant reçu aucune réponse de l'aéroport, le passager a porté l'affaire devant l'ONA compétent. L'ONA a contacté l'aéroport afin de clarifier sa politique concernant les passagers malvoyants et aveugles passant par le contrôle de sécurité, ainsi que la formation

dispensée au personnel. L'objectif était de confirmer que cette politique était conforme au règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Au cours de cette procédure, l'aéroport a fourni toutes les informations et a mené une enquête interne, qui a confirmé que le traitement du passager n'était pas conforme à ses normes et à sa politique. L'ONA a également demandé à l'aéroport de contacter le passager au sujet de la plainte restée sans réponse.

**Comment agir**

- Si l'un de vos droits tels qu'ils sont énoncés dans le Règlement relatif aux droits des passagers a été violé, vous devez, dans la plupart des cas, contacter l'Organe national de chargé de l'application (ONA) du pays où l'incident s'est produit. Dans certains cas, l'ONA vous demandera de soumettre la plainte au transporteur concerné avant de la lui soumettre.
- Il existe différents ONA dans chaque pays, en fonction du mode de transport concerné (aérien, ferroviaire, bus ou transport par voie d'eau). Vous trouverez la liste complète des ONA sur le site web de la Commission européenne. Veuillez noter que dans certains pays, il peut y avoir un ONA distinct sur les droits des passagers aériens pour les personnes en situation de handicap.

- Ce que l'ONE peut faire pour vous dépend de chaque État membre en fonction de ses pouvoirs et de ses ressources. Si l'ONE estime que vos droits ont été violés, sa décision finale n'est pas toujours contraignante pour l'opérateur de transport. Si c'est le cas, vous devrez envisager de recourir à d'autres méthodes pour obtenir réparation (organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, organismes de promotion de l'égalité ou tribunaux nationaux).

- Bien que nous ne puissions pas fournir de conseils juridiques, nous vous conseillons de signaler votre cas dans la base de données sur la discrimination du EDF. Ces informations soutiennent nos actions de plaidoyer fondées sur des preuves dans ce domaine.

## Organismes nationaux chargés de l'application de l'accessibilité du Web

La directive sur l'accessibilité du web (DAW) oblige les organismes du secteur public à rendre leurs sites web et leurs applications mobiles accessibles aux personnes en situation de handicap[14]. Si vous rencontrez un site web ou une application mobile inaccessible, le moyen le plus rapide de résoudre le problème est d'utiliser le mécanisme de retour d'information que vous trouverez dans la déclaration d'accessibilité du site web et de l'application concernés. Ce mécanisme permet de notifier les problèmes d'accessibilité ou de demander le contenu non accessible directement au site web ou à l'application concerné.

Si la réponse à cette demande n'est pas satisfaisante, vous pouvez alors essayer de contacter l'organisme national d'exécution désigné. Les États membres doivent veiller à ce qu'il existe une procédure d'application « adéquate et efficace » permettant aux personnes de déposer des plaintes auprès d'un organisme national chargé de l'application de la directive sur l'accessibilité du web. Les informations relatives à la procédure d'application et à l'organisme national chargé de l'application de la directive doivent figurer dans la déclaration d'accessibilité.

Ces organismes d'exécution devraient garantir le respect des exigences de la directive en matière d'accessibilité, un traitement efficace des

[14] Pour plus d'informations sur la directive européenne relative à l'accessibilité du Web, veuillez consulter la foire aux questions de la directive sur l'accessibilité du Web.

notifications de contenu inaccessible ou des demandes de contenu accessible reçues par le biais du mécanisme de retour d'information, ainsi que l'examen des évaluations de la charge disproportionnée réalisées par les organismes du secteur public.

Comme pour les mécanismes similaires, les procédures des organismes nationaux chargés de l'application du DAW varient d'un pays à l'autre. Si vous souhaitez en savoir plus, vous trouverez des informations spécifiques sur les procédures nationales d'exécution dans les rapports de suivi du WAD publiés par les États membres.

**Comment agir**

- Familiarisez-vous avec la directive sur l'accessibilité du web et ses principales dispositions. Pour ce faire, vous pouvez utiliser la boîte à outils de transposition du EDF, les questions fréquemment posées sur la directive relative à l'accessibilité du Web et les communautés de pratique de l'initiative pour l'accessibilité du Web.
- Identifiez les règles spécifiques d'accessibilité numérique qui s'appliquent à votre pays. Pour ce faire, vous pouvez utiliser les obligations spécifiques en matière d'accessibilité que les États membres ont notifiées pour la transposition du DAW.
- Pour savoir comment déposer une plainte via le mécanisme de retour d'information, vous pouvez utiliser les ressources du projet U Power WAD. Ce projet fournit des outils pour aider les personnes en situation de handicap à savoir comment, où et à qui exprimer les problèmes d'accessibilité qu'elles rencontrent lorsqu'elles naviguent sur les sites web et les applications du secteur public.
- Si un organisme du secteur public ne respecte pas les obligations en matière d'accessibilité et ne répond pas à une demande introduite par le biais du mécanisme de retour d'information, vous pouvez contacter l'organe d'exécution désigné dans votre pays.

- Il existe des variations dans les modalités d'application de la loi d'un État membre à l'autre. Dans la plupart des Etats membres, la procédure d'exécution se déroule en trois étapes. Premièrement, l'organisme responsable recueille et examine les plaintes et décide d'entamer une procédure. Deuxièmement, l'organisme peut émettre des instructions contraignantes assorties d'un délai de mise en conformité si un manquement aux obligations est constaté. Troisièmement, si l'organisation concernée ne se conforme pas ou refuse de se conformer, l'organisme procède à l'exécution[15]. Si celle-ci peut prendre la forme d'une injonction au secteur public concerné, dans les cas traités par la médiation, le plaignant peut être amené à s'adresser au tribunal si les parties ne parviennent pas à trouver un accord[16].
- Étant donné que cette directive s'applique aux administrations publiques, les organismes nationaux et régionaux de médiation seront également compétents pour apporter leur aide.

## Autorités nationales de régulation de l'audiovisuel

La directive sur les services de médias audiovisuels (SMA) établit des obligations concernant l'accessibilité des services de médias audiovisuels (tels que l'interprétation en langue des signes, les sous-titres pour sourds et malentendants et l'audiodescription) et la prévention de la discrimination fondée sur le handicap. Comme pour toute directive, les États membres doivent adopter une législation nationale pour répondre à ces exigences générales.

[15] Source : European Commission's Staff Working Document on the Implementation of the Web Accessibility Directive (2022)
[16] Source : Étude d'évaluation de la directive sur l'accessibilité du Web (2020)

Pour faire appliquer ces règles, chaque pays de l'UE a désigné une ou plusieurs autorités réglementaires nationales (ARN) indépendantes chargées de la mise en œuvre de la directive. En outre, les États membres doivent désigner un point de contact unique, facilement accessible et disponible en ligne pour fournir des informations et recevoir des plaintes concernant les questions d'accessibilité.

**Exemples**

- **Portugal** : En 2023, le régulateur portugais de l'audiovisuel (ERC) a condamné la chaîne de télévision SIC à une amende de 45 000 euros pour l'absence d'interprétation en langue des signes lors du débat de précampagne des élections européennes. La décision a été prise à la suite d'une plainte déposée par le parti politique portugais PAN (plus d'informations sur la décision du régulateur audiovisuel portugais).

- **France :** En 2023, le régulateur français de l'audiovisuel ARCOM, a averti les chaînes de télévision France 5 et France 2 de la mauvaise qualité des sous-titres pour sourds et malentendants dans deux de leurs émissions. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte et a donné lieu à une demande d'actions visant à inverser la situation (plus d'informations sur la décision du régulateur français de l'audiovisuel).

**Comment agir**

- Familiarisez-vous avec les règles spécifiques d'accessibilité audiovisuelle qui s'appliquent dans votre pays. Pour ce faire, vous pouvez utiliser les obligations d'accessibilité spécifiques que les États membres ont notifiées pour la transposition du AVMSD.

- Consultez les ressources existantes, telles que la boîte à outils de transposition du EDF et le tableau de transposition de l'Observatoire européen des médias. Le tableau de transposition de l'Observatoire des médias vous aidera à voir comment certaines dispositions de la directive ont été transposées en droit national.
- Identifiez l'autorité nationale de régulation de votre pays et familiarisez-vous avec les procédures de plainte et d'application. Les procédures et les pouvoirs de l'autorité de régulation peuvent varier d'un État à l'autre.

## Autorités nationales de régulation (télécommunications)

Le code européen des communications électroniques (EECC) est une directive qui vise à établir un cadre juridique au niveau de l'UE pour coordonner les législations nationales sur les réseaux et services de communications électroniques. Il couvre les services de téléphonie, le numéro d'appel d'urgence unique européen 112 et l'accès de base à l'internet. Le CECE comprend également des dispositions spécifiques visant à garantir que les utilisateurs finaux handicapés bénéficient d'un accès et d'un choix à ces services sur la base de l'égalité avec les autres.

Les États membres doivent désigner des organismes compétents pour faire appliquer les dispositions du code. La liste complète des autorités compétentes est disponible sur le site web de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (BEREC). Parmi les principales tâches confiées aux organismes nationaux de régulation figurent la mise en œuvre de la réglementation du marché, la garantie de la transparence des tarifs et la contribution à la protection des droits des utilisateurs finaux, le cas échéant en coordination avec d'autres autorités compétentes.

Par rapport à d'autres textes législatifs de l'UE, le règlement EEE laisse une grande liberté aux États membres en ce qui concerne la protection des droits des consommateurs. Il ne prévoit pas de mécanismes d'application spécifiques, y compris des sanctions ou des recours. L'un des mécanismes mentionnés est la résolution extrajudiciaire des litiges, tels que les mécanismes alternatifs de résolution des litiges (voir le point précédent portant ce nom).

Malheureusement, il n'existe pas de vue d'ensemble des mécanismes d'application disponibles pour les consommateurs au niveau national, donc il est préférable de s'adresser directement à l'autorité nationale compétente.

## Acte européen sur l'accessibilité

L'Acte européen sur l'accessibilité (AEA), qui commencera à s'appliquer à partir de 2025, est une directive qui fixera des exigences minimales en matière d'accessibilité pour un certain nombre de produits et de services commercialisés sur le marché intérieur de l'UE. La directive prévoit différents mécanismes pour s'assurer que les opérateurs économiques (y compris les fabricants de produits et les prestataires de services) respectent les exigences de cette loi. Bien qu'il soit trop tôt pour décrire tous les mécanismes d'application disponibles (les États membres disposent d'une certaine liberté à cet égard), la loi établit certaines exigences générales.

D'une part, les autorités de surveillance du marché seront chargées de contrôler la conformité des produits et pourront retirer le produit du marché si la non-conformité persiste. D'autre part, les États membres devront désigner une autorité spéciale chargée de vérifier la conformité des services et de donner suite aux plaintes. Les consommateurs et les

organisations de personnes en situation de handicap pourront déposer des plaintes auprès d'un tribunal ou d'un organisme compétent pour faire respecter les obligations prévues par la loi. Malheureusement, cela ne sera pas possible lorsque la violation est le fait des autorités publiques (plus d'informations sur l'EAA).

## Partie 3 – L'exécution non judiciaire au niveau national

Comme nous l'avons vu jusqu'à présent, les mécanismes d'exécution non judiciaires peuvent constituer un moyen rapide, simple et économique de demander réparation lorsque vos droits sont violés. Toutefois, les résultats ne sont pas toujours contraignants ou satisfaisants pour les parties. À ce stade, vous pouvez envisager l'exécution judiciaire, qui est effectuée par les cours et tribunaux nationaux et, dans des cas limités, par la Cour de justice de l'Union européenne. Bien que cela n'entre pas dans le cadre de cette boîte à outils, il ne faut pas oublier la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), une cour internationale qui interprète la Convention européenne des droits de l'homme.[17]

Les tribunaux nationaux jouent un rôle central dans l'application du droit communautaire, car ils sont tenus de mettre en œuvre le droit communautaire et de protéger les droits des personnes qui en relèvent. Lorsque vos droits sont violés dans un État membre, les tribunaux doivent fournir une réparation effective (obliger à cesser le comportement illégal et/ou fournir une compensation). Pour porter une affaire devant un tribunal, vous devez savoir que chaque État membre a ses propres procédures, recours et sanctions.

[17] Bien que la Convention ne soit pas une loi de l'UE, les principes et les droits qu'elle contient pourraient également être couverts. Par conséquent, il peut également s'agir d'un lieu d'application de la loi à explorer. Une section du site web du FEPH donne un aperçu des affaires liées au handicap traitées par la CEDH..

Dans des cas limités, les particuliers peuvent également s'adresser à la Cour de justice de l'Union européenne, qui a le dernier mot en matière d'interprétation et d'application de la législation de l'UE. Une section distincte nous permettra de mieux comprendre cette importante institution de l'UE.

Bien que la nature contraignante de l'exécution judiciaire en fasse un lieu central de recours, la nature des procédures (qui peuvent être complexes, longues et fastidieuses) et les coûts (qui comprennent principalement les frais d'avocat et de justice) sont des obstacles bien connus qui peuvent rendre l'accès à ces juridictions difficile. Toutefois, cela ne doit pas décourager les personnes en situation de handicap et leurs représentants de faire valoir leurs droits auprès des tribunaux nationaux. Une section distincte examinera certains outils qui peuvent faciliter l'accès à la justice.

**Exemples d'application de la législation européenne dans le domaine du handicap**

- **Règlement sur les droits des passagers aériens** : la compagnie aérienne *Easyjet* a refusé l'embarquement à trois personnes en fauteuil roulant sur trois vols différents entre 2008 et 2009. La compagnie aérienne a fait valoir qu'elles ne pouvaient pas voyager sans être accompagnées. Faisant valoir leurs droits au titre du règlement 1107/2006, les passagers ont porté l'affaire devant le tribunal, qui a statué en leur faveur et a condamné Easyjet à une amende de 70 000 euros et à une indemnité de 2000 euros pour chaque passager. Malgré les appels de la compagnie aérienne contre cette décision judiciaire, la plus haute juridiction française (Cour de cassation) l'a confirmée en 2015. Au cours de la procédure, les passagers ont reçu le soutien de *l'Association des paralysés de France (APF)* (plus d'informationssur l'affaire des droits des passagers aériens).

- **Directive sur l'égalité de traitement en matière d'emploi :** un employé d'une compagnie maritime d'Anvers, en Belgique, a été licencié lorsqu'il a décidé de reprendre le travail après un long congé de maladie causé par une dépression ou un épuisement professionnel. Selon l'entreprise, il n'y avait pas de travail pour lui. Considérant qu'il s'agissait d'un licenciement discriminatoire pour cause de handicap, l'employé a décidé de porter l'affaire devant les tribunaux. Le tribunal belge, comprenant que la dépression / l'épuisement professionnel relevait de la définition du handicap au sens de la directive européenne sur la non-discrimination dans le contexte de l'emploi, a analysé l'affaire et a conclu à une discrimination fondée sur le handicap. Entre autres, l'entreprise avait des postes vacants et n'a pas pu prouver que l'employé avait été licencié pour des raisons économiques. Le tribunal a également constaté l'absence d'aménagements raisonnables pour ne pas permettre le retour progressif de l'employé au travail. Le tribunal a ordonné le versement d'une indemnité correspondant à six mois de salaire brut (plus d'informations sur l'affaire de discrimination en matière d'emploi en Belgique).

## Cour de justice de l'Union européenne (CJUE)

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) est l'institution judiciaire de l'Union européenne. Son rôle est de veiller à ce que le droit européen soit interprété et appliqué de manière uniforme et à ce que les pays et les institutions de l'UE respectent le droit communautaire[18]. Malgré son importance dans le contexte de la législation européenne, les plaintes individuelles auprès de la CJUE sont rares. Vous

[18] Vous trouverez plus d'informations sur le site web de l'Union européenne.

pouvez saisir directement la CJUE, par exemple lorsque la décision d'une institution de l'UE vous a affecté personnellement et directement, mais les moyens les plus courants pour un individu d'atteindre la CJUE sont indirects :

- Lorsqu'un particulier saisit une juridiction nationale et que des questions se posent quant à l'interprétation de la législation européenne pertinente (décision préjudicielle). La saisine de la CJUE est une prérogative de la juridiction, et non de l'individu concerné.
- Lorsqu'un particulier informe la Commission du non-respect de la législation européenne par un État membre, la Commission peut aller jusqu'à traduire l'État membre devant la CJUE[19].

La CJUE se prononce principalement dans les cas suivants :

- **Interprétation du droit :** lorsque les juridictions nationales ont un doute sur l'interprétation ou la validité du droit de l'UE ou sur la compatibilité du droit national avec le droit de l'UE, elles peuvent demander des éclaircissements à la CJUE. La réponse donnée par la CJUE est appelée « décision préjudicielle » et la juridiction nationale doit l'appliquer à l'affaire concernée.
- **Application de la loi** : lorsqu'un gouvernement national ne respecte pas la législation européenne, la Commission européenne ou un autre pays de l'UE peut porter l'affaire devant la CJUE. La Commission européenne peut porter un État membre devant la CJUE si la procédure d'infraction échoue (voir la partie 1 de la boîte à outils).
- **Annulation des actes juridiques de l'UE** : si un acte juridique de l'UE[20] contredit les traités de l'UE ou les droits fondamentaux, un gouvernement de l'UE, le Conseil de l'UE, la Commission

[19] Source : Faire vivre les droits – Le paysage des droits fondamentaux dans l'Union européenne (Rapport 2012 de l'Agence des droits fondamentaux)
[20] Les actes juridiques de l'UE sont des règlements, des directives, des décisions, des recommandations et des avis.

européenne ou le Parlement européen peut demander à la Cour de le retirer. Les particuliers ne peuvent le faire que si l'acte de l'UE leur est directement adressé[21] (comme les décisions administratives ou les sanctions) ou s'ils peuvent prouver qu'il les concerne directement et individuellement.

- **Recours en carence** : lorsque le Parlement, le Conseil ou la Commission européenne ne prennent pas les mesures qu'ils sont tenus de prendre, les gouvernements de l'UE ou d'autres institutions peuvent saisir la Cour. Les particuliers et les entreprises ne peuvent le faire que lorsque l'organe concerné aurait dû leur adresser spécifiquement un acte. Et avant de le faire, ils doivent d'abord demander à l'organe concerné d'agir.
- **Actions en dommages et intérêts** : si l'action ou l'inaction de l'UE a porté atteinte aux intérêts d'une personne ou d'une entreprise, celle-ci peut porter l'affaire devant la CJUE. Trois critères doivent être remplis pour que la responsabilité de l'UE soit engagée : 1) un acte illégal commis par une institution ou un organe de l'UE, 2) un dommage réel et 3) une relation de cause à effet entre l'acte illégal et le dommage.

**Exemples d'application de la législation européenne dans le domaine du handicap**

- **Décision préliminaire/prejudicielle sur la discrimination en matière d'emploi :** en 2017, un travailleur malentendant d'une prison estonienne a été licencié sur la base de la réglementation nationale interdisant l'emploi de personnes dont l'acuité auditive n'atteint pas les seuils minimaux de perception des sons. L'intéressé a engagé une procédure judiciaire qui a été portée devant la Cour suprême d'Estonie. Afin de vérifier la validité de la réglementation nationale appliquée pour ce licenciement au regard de la

[21] Cela ne se produit que très rarement, car la plupart des actes juridiques sont d'application générale.

Constitution et du droit de l'UE, la Cour suprême a posé une question à la CJUE. Dans une décision préjudicielle de 2021, la CJUE a jugé que la réglementation estonienne était contraire à la directive 2000/78 relative à l'égalité de traitement en matière d'emploi (plus d'informations sur l'affaire de discrimination en matière d'emploi en Estonie).

- **Annulation d'actes juridiques de l'UE sur l'institutionnalisation** : en 2019, le Réseau européen pour la vie autonome (ENIL) et deux autres organisations de défense des droits des personnes handicapées ont contesté l'utilisation de fonds européens pour construire des institutions en Bulgarie. Les requérants souhaitaient que la CJUE mette fin au versement de ces fonds (ce que la Commission a refusé de faire). Malheureusement, la Cour a considéré que le recours en annulation demandé par les organisations de personnes handicapées était irrecevable. La raison principale, selon la CJUE, était que les requérants n'étaient pas directement concernés, puisqu'ils n'étaient pas directement bénéficiaires d'une assistance financière, et qu'ils ne seraient pas non plus responsables d'un quelconque paiement de fonds récupérés. Bien que le recours n'ait pas abouti, il s'agit d'un bon exemple de la manière dont les citoyens peuvent atteindre la CJUE au-delà des questions préjudicielles soumises par les juridictions nationales[22].

[22] Source : Article à la Cambridge European Constitutional Law Review (2022) ainsi que l'article dédié de l'ENIL.

# Partie 3.1 Outils d'appui à l'exécution judiciaire

## Procédure européenne de règlement des petits litiges

La procédure européenne de règlement des petits litiges est un mécanisme d'exécution judiciaire qui vous permet de saisir un tribunal pour un litige civil ou commercial (par exemple, vous n'avez pas reçu votre commande ou votre vol a été annulé), avec un élément transfrontalier (vous ou l'autre partie êtes basé dans un autre État membre de l'UE, à l'exception du Danemark[23], qui n'est pas lié par le règlement de l'UE sur la procédure de règlement des petits litiges[24]) et une valeur maximale de 5 000 EUR, hors frais.

Si ces conditions sont remplies, vous pourrez porter votre affaire devant les tribunaux en utilisant ce que l'on appelle la procédure européenne pour les demandes de faible importance. L'avantage principal est que vous n'avez pas besoin d'engager un avocat pour entamer la procédure, que le litige peut être résolu plus rapidement et que la procédure est plus simple, en particulier pour les litiges transfrontaliers. Toutefois, vous pouvez encourir certains frais, tels que les frais de justice ou de traduction, qui peuvent être remboursés si vous obtenez gain de cause.

Vous pouvez entamer la procédure de règlement des petits litiges en ligne, en remplissant un formulaire contenant toutes les informations requises (vous devez y joindre tout document pertinent pour l'affaire, par exemple des factures) et en l'envoyant au tribunal compétent. Dans les 14 jours suivant la réception, le tribunal doit remplir un « formulaire de réponse » et en envoyer une copie au défendeur, qui dispose de 30 jours pour répondre en remplissant un autre formulaire de réponse. Dans les 30 jours suivant la réception de la réponse du défendeur, le tribunal doit soit rendre un jugement, soit demander des précisions, soit convoquer les

[23] Malgré cela, le Danemark dispose d'une procédure nationale de règlement des litiges équivalente à la procédure européenne. Un grand nombre de cas liés au règlement (CE) n° 261/2004 sont traités avec cette procédure (mais pas autant pour le règlement (CE) n° 1107/2006).
[24] Source : Guide de l'utilisateur sur la Procédure européenne de règlement des petites créances.

parties à une audience. En cas d'audience, il n'est pas nécessaire d'être représenté par un avocat et, si possible, l'audience se déroule par vidéoconférence/téléconférence. À la fin de la procédure, la Cour délivre un certificat qui est exécutoire dans tous les États membres sans formalités[25].

**Comment agir**

- Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la boîte à outils de la Commission européenne sur la procédure de règlement des petits litiges.
- La procédure de règlement des petits litiges peut être un bon moyen de traiter les réclamations au titre du règlement relatif aux droits des passagers.

## L'Europe vous conseille

Le service « L'Europe vous conseille » est un service de conseil juridique en ligne fourni par le Service d'action des citoyens européens (ECAS). L'équipe se compose d'une soixantaine de juristes qui couvrent les 24 langues officielles de l'UE et connaissent à la fois le droit européen et les législations nationales des pays de l'UE.

Votre équipe de L'Europe vous conseille vous fournira des conseils personnalisés sur vos droits dans l'UE, clarifiera la législation européenne qui s'applique à votre situation particulière, vous expliquera comment exercer vos droits et vous orientera vers un organisme qui pourra vous offrir une assistance supplémentaire, si nécessaire. L'équipe répondra dans un délai d'une semaine.

[25] Source : Site de l'Union européenne Procédure européenne de règlement des petites litiges

N'oubliez pas que les conseils et les informations en réponse aux demandes individuelles adressées au service « L'Europe vous conseille » sont fournis par des experts juridiques indépendants sous contrat avec l'ECAS, ce qui signifie que la Commission européenne agit en tant que facilitateur du service et n'accepte aucune responsabilité en ce qui concerne les informations ou les conseils fournis (les conseils n'engagent pas la Commission européenne).

**Exemples**

Bien que l'expertise de Votre avis sur l'Europe couvre un large éventail de sujets, les demandes les plus fréquentes soumises par les personnes en situation de handicap concernent les problèmes qui se posent lorsqu'elles voyagent ou s'installent dans un autre pays européen pour une longue période. Ces demandes concernent généralement la reconnaissance de la carte nationale de stationnement pour personnes handicapées, la reconnaissance de l'évaluation nationale du handicap, le transfert de la pension d'invalidité et l'accès aux services (accessibilité des services publics ou tarifs spéciaux pour les cinémas, les transports publics ou les musées).

**Agir maintenant !**

- Vous pouvez contacter ce service en remplissant un formulaire en ligne sur le site web de Votre avis sur l'Europe. En plus de fournir des informations personnelles et de contact pertinentes, il vous sera demandé de décrire la situation que vous avez vécue, le pays dans lequel elle s'est produite, les points sur lesquels vous avez besoin de conseils, les démarches que vous avez entreprises jusqu'à présent et les autorités et organismes que vous avez déjà contactés (avec les résultats correspondants).

- Lorsque vous vous adressez à l'association L'Europe vous conseille, vous devez garder à l'esprit qu'elle n'imposera pas le respect de vos droits s'ils ont été violés, mais qu'elle sera en mesure de vous fournir une assistance juridique spécialisée dans votre situation spécifique.

## Services juridiques pro bono

Le pro bono fait référence à la fourniture gratuite de services juridiques, y compris les litiges, par des avocats individuels ou des organisations. Ces services gratuits sont normalement destinés à des personnes ou à des organisations qui n'ont pas les moyens de se les offrir. Il peut s'agir, par exemple, de militants, de demandeurs d'asile, de personnes en situation de handicap et des organisations qui les représentent.

De nos jours, l'assistance juridique pro bono est fournie par des avocats individuels, des organisations et des cabinets d'avocats. Bien que la culture Pro Bono soit bien établie aux Etats-Unis, la pratique en Europe est plus orientée vers la fourniture d'une assistance juridique pour soutenir les ONG dans leur défense des droits de l'homme.

Parmi les organisations qui proposent ce type de service ou qui mettent en relation avec des avocats pro-bono, citons The Good Lobby, International Lawyers Project (ILP), International Senior Lawyers Project (ISPL), PILnet, Avocats sans frontières, la Fondation Helsinki pour les droits de l'homme et le Digital Freedom Fund. De nombreux grands cabinets d'avocats disposent d'un coordinateur pro-bono que vous pouvez contacter. Certains pays, états, villes et même barreaux peuvent avoir leurs propres comités et organisations pro-bono ou d'intérêt public[26].

[26] Source : Boîte à outils pour les litiges stratégiques du Digital Freedom's Fund

**Exemples**

- **Pologne** : en 2015, une femme aveugle s'est vu refuser l'embarquement dans un service de bus reliant Lublin à Varsovie parce que le chauffeur refusait d'embarquer son chien guide. Deux avocats, qui ont représenté la cliente à titre gracieux grâce à la Fondation Helsinki pour les droits de l'homme, ont représenté la cliente au tribunal et ont gagné l'affaire. Le tribunal régional de Warszawa-Praga a statué en faveur de la femme, ordonnant à la compagnie de présenter des excuses et de verser 5000 PLN à une œuvre de bienfaisance (plus d'informations sur les affaires polonaises ayant bénéficié d'un soutien judiciaire pro bono).

- **Belgique :** en 2019, le Réseau européen pour la vie autonome (ENIL) et deux autres organisations de défense des droits des personnes handicapées ont décidé d'engager une procédure devant la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) contre la Commission européenne pour n'avoir pas mis fin à l'utilisation de fonds de l'UE pour construire des institutions. Les trois organisations ont été représentées bénévolement par Covington & Burling LLP. Malheureusement, l'affaire a été jugée irrecevable par la CJCE (plus d'informationssur l'affaire de l'ENIL qui a bénéficié d'un soutien pro-bono).

**Comment agir**

- Examinez les possibilités qui s'offrent à vous dans votre pays. Une bonne façon de commencer est de consulter les grands cabinets d'avocats ou les ONG qui travaillent dans le domaine judiciaire.

## Contentieux stratégique

L'objectif principal du contentieux stratégique est d'utiliser le cas d'un client particulier pour provoquer un changement social, économique et politique plus large. Cela peut se faire en créant un précédent pour l'issue d'affaires similaires, en sensibilisant le public ou en faisant pression sur les acteurs concernés pour qu'ils prennent des mesures visant à prévenir, entre autres, la discrimination[27]. S'il est couronné de succès, le litige stratégique peut avoir un impact positif sur la société au-delà des personnes spécifiquement impliquées dans l'affaire. Bien que l'objectif soit d'aller au tribunal pour obtenir une victoire juridique, en exposant l'injustice et en sensibilisant la société, vous pouvez également gagner en perdant l'affaire[28] ou en parvenant à un accord avant d'aller au tribunal. La manière dont vous communiquez sur votre litige stratégique est importante.

**Exemples[29]**

- **Royaume-Uni :** Mme Coleman a intenté une action contre son employeur pour discrimination illégale fondée sur le handicap de son fils. Étant donné que l'employeur prétendait que la discrimination associative n'était pas interdite par la législation britannique sur la non-discrimination, le tribunal a décidé de porter l'affaire devant la Cour européenne de justice, qui a statué que la directive 2000/78/CE interdisait la discrimination fondée sur le handicap et qu'il n'était pas nécessaire que la personne victime de la discrimination soit handicapée. L'affaire était stratégique en ce

[27] Source : Manuel Equinet sur les litiges stratégiques
[28] Source : Le site web du Projet de litige d'intérêt public (PILP)
[29] Source : Manuel Equinet sur les litiges stratégiques

sens qu'elle a clarifié le fait que la discrimination associative était également interdite en vertu de la législation européenne actuelle, ce qui a eu une incidence sur l'issue d'affaires similaires.

- **Royaume-Uni :** En 2008, M. Stott a réservé un vol du Royaume-Uni vers la Grèce, opéré par Thomas Cook Tour Operators Limited. En raison de son handicap, il avait besoin de l'aide et du soutien de son épouse et avait pris les dispositions nécessaires pour s'asseoir ensemble. Lors du vol de retour, il n'a pas reçu l'assistance appropriée, ce qui a été source de détresse pour lui et sa femme. Sur la base des réglementations existantes, comme le règlement 1107/2006 sur les droits des personnes handicapées lorsqu'elles voyagent en avion, l'affaire a été portée devant la Cour suprême du Royaume-Uni. Malheureusement, le cadre d'indemnisation applicable était la Convention de Montréal, qui ne prévoit pas d'indemnisation pour les préjudices moraux. Bien que l'affaire ait été rejetée, la Cour suprême s'est montrée extrêmement critique à l'égard du comportement de Thomas Cook et a suggéré qu'il serait souhaitable que les États parties à la Convention envisagent de l'amender (plus d'informations). Comme le souligne Equinet, bien que l'affaire ait été perdue, la déclaration critique de la Cour a été utile pour poursuivre la question aupres du comité de la CDPH.

- **Irlande :** En Irlande, un citoyen souffrant d'un handicap visuel a allégué avec succès, devant la Haute Cour irlandaise, que l'absence de moyens de voter de manière indépendante violait son droit de voter en secret (The case of Sinnott v Minister for the Environment [2017] IEHC 214, the High Court). Plus tard, le projet de loi sur la réforme électorale adopté en 2020 consolidera davantage la législation existante et établira un organisme national d'administration electorale (EMB). En outre, dans le cadre des bonnes pratiques, des consultations ont eu lieu sur le contenu de la

loi, y compris sur la conformité avec l'article 29 de la CDPH. Plus d'informations sur le cas de Sinnott.

- **Lituanie :** en 2018, un tribunal a statué en faveur de deux personnes en fauteuil roulant. C'était également dans une affaire importante concernant les obstacles à l'accessibilité dans les bureaux de vote. Les plaignants ont reçu une indemnisation pour préjudice moral de la part des municipalités qui ont organisé les élections. Le tribunal a statué que le manque de fonds ne peut être un motif de non-respect des dispositions légales obligatoires concernant les élections. En outre, le tribunal a également contesté les affirmations des défendeurs selon lesquelles les personnes en situation de handicap concernées pouvaient utiliser d'autres méthodes de vote (par exemple, le vote anticipé ou le vote mobile à domicile). Il a noté que le choix d'autres méthodes de vote pour les candidats est un droit mais pas une obligation, et que les autorités publiques compétentes doivent garantir des conditions d'accessibilité appropriées pour le vote. Cet arrêt a donné lieu à des modifications législatives qui prévoient des exigences obligatoires en matière d'accessibilité dans les bureaux de vote. Plus d'informations sur le cas.

**Comment agir**

- Si vous souhaitez en savoir plus sur le litige stratégique, nous vous recommandons de lire les boîtes à outils préparées par le Digital Freedom Fund, Equinet, Systemic Justice.
- Si vous envisagez d'utiliser le contentieux stratégique comme outil de changement, veillez à élaborer une stratégie de communication en parallèle.

## Action collective (ou de groupe)

L'action collective (ou de groupe) est la pratique qui consiste à permettre à des personnes affectées par un préjudice commun de saisir la justice ensemble et de demander à un professionnel de plaider en leur nom. Bien qu'elle puisse exister dans différents domaines du droit, cette pratique est souvent utilisée pour faire respecter les droits des consommateurs, car les procédures coûteuses et fastidieuses décourageront les personnes de défendre leur cause individuellement (en particulier lorsque le niveau de préjudice est faible).

Bien que chaque État membre ait ses propres pratiques en matière d'action collective (ou de recours collectif), y compris dans la législation antidiscrimination[30], il existe une liste spécifique de textes législatifs européens pour lesquels les États membres doivent mettre en place des mécanismes de recours collectif (en ce qui concerne les consommateurs). Les plus pertinents pour les personnes en situation de handicap sont les règlements relatifs aux droits des passagers (transport aérien, ferroviaire, par autobus et par voie navigable)[31].

**Exemples[32]**

- **Belgique :** en 2014, plusieurs grèves ont affecté le fonctionnement régulier des services de la SNCB. Cependant, la compagnie ferroviaire a refusé d'indemniser les consommateurs concernés. Grâce à une action collective lancée par le groupe de

[30] Source des deux premiers litiges stratégiques : Rapport Equinet Prévenir et réagir grâce aux sanctions (2023)
[31] La diversité des pratiques a conduit à l'établissement d'exigences minimales de l'UE par d'une Directive 2020. Cette directive, qui s'appliquera à partir de 2023, oblige les États membres à autoriser les recours collectifs contre les violations de certaines dispositions du droit de l'UE (voir l'annexe I).
[32] Source : Publication BEUC pourquoi avons-nous besoin d'un recours collectif au niveau de l'UE (2019)

consommateurs belge, les 44 000 passagers concernés ont été indemnisés.

## Aide juridique financée par l'État

En complément des services pro bono ou des services de conseil juridique, l'accès à la justice peut être facilité par des systèmes d'aide juridique. Disponibles dans tous les États membres, ces systèmes permettent aux personnes disposant de ressources insuffisantes de faire face aux frais d'une procédure judiciaire ou d'une représentation juridique. Les régimes nationaux peuvent différer en ce qui concerne les bénéficiaires potentiels et le type de soutien fourni.

Certains systèmes visent à généraliser les services juridiques et l'accès à la justice, tandis que d'autres n'en font bénéficier que les personnes les plus pauvres. Dans certains pays, l'aide juridique consiste en une représentation ou une assistance gratuite par un avocat ou une dispense de paiement des frais de procédure[33]. Le portail européen de la justice donne un aperçu des pratiques nationales.

# Conclusions

Les personnes en situation de handicap et leurs organisations représentatives disposent de différents outils pour faire valoir leurs droits en vertu de la législation européenne. Ces outils leur permettent d'obtenir des conseils juridiques gratuits (tels que L'Europe vous conseille, SOLVIT, les organismes de promotion de l'égalité et le Réseau des centres européens des consommateurs), d'engager le dialogue avec les différentes parties pour résoudre la situation (organismes de l'égalité,

[33] Source : Manuel de la Cour européenne des droits de l'homme sur l'accès à la justice (2016)

droits des passagers, organismes nationaux chargés d'application, médiateur) ou d'imposer des sanctions et/ou d'obliger à mettre fin à la violation (tribunaux nationaux et Cour de justice de l'Union européenne).

Chacun de ces outils a ses avantages et ses inconvénients : si certains mécanismes peuvent vous aider sans frais et sont relativement rapides à mettre en œuvre, d'autres peuvent prendre du temps et nécessiter des ressources financières. Certains ne peuvent que fournir des recommandations, tandis que d'autres aboutissent à des décisions arrêts contraignants.

Le choix de l'un d'entre eux dépendra des objectifs que vous souhaitez atteindre :

- Si vous souhaitez que votre État membre applique correctement une législation européenne, vous pouvez envisager de déposer une plainte auprès de la Commission européenne et tenter d'entamer une procédure d'infraction.
- Si vous souhaitez sensibiliser à une situation spécifique et faire pression sur les décideurs politiques pour qu'ils agissent au niveau européen, vous pouvez envisager de soumettre une pétition à la commission des pétitions du Parlement européen.
- Si une entreprise, une administration publique ou une personne a violé vos droits, vous pouvez envisager de contacter et/ou d'utiliser les organismes chargés de faire respecter les droits des passagers, les organismes nationaux de promotion de l'égalité et les mécanismes alternatifs de règlement des litiges.
- Si ces « mécanismes doux » n'imposent pas le respect des règles, vous pouvez envisager d'utiliser les mécanismes judiciaires et de porter l'affaire devant les tribunaux nationaux.
- Lorsque vous décidez d'utiliser des mécanismes judiciaires, vous pouvez appuyer sur différents outils pour couvrir les coûts financiers (soutien pro bono, action collective, aide juridique financée par l'État).

- Si vous souhaitez accroître l'impact de votre affaire et obtenir des changements systémiques, vous pouvez envisager d'entamer un contentieux stratégique ou de saisir la Cour de justice de l'Union européenne lorsque c'est possible.

Outre l'utilisation des mécanismes formels de dépôt de plainte, ne sous-estimez pas l'importance d'utiliser des canaux plus informels. Si vous connaissez le personnel compétent de la Commission européenne, des organismes de promotion de l'égalité de traitement ou des ministères nationaux, n'hésitez pas à leur envoyer directement des informations sur les infractions que vous rencontrez. Ils pourraient utiliser ces informations pour éclairer leurs décisions et entamer eux-mêmes des mesures.

Malheureusement, les lois qui protègent les droits des personnes en situation de handicap ne suffisent pas. Des mécanismes d'application judiciaires et non judiciaires dotés de ressources suffisantes et d'une formation adéquate sont essentiels pour garantir que les personnes puissent demander réparation lorsque leurs droits sont violés. C'est pourquoi, lorsque les États membres transposent la législation européenne, il est extrêmement important de plaider en faveur de mécanismes d'application dotés de pouvoirs réels, d'un personnel approprié et de ressources financières suffisantes.

Bien que la recherche d'une application et d'une réparation puisse être un processus fastidieux qui n'aboutit pas toujours aux résultats souhaités, nous vous conseillons de toujours adresser vos plaintes à l'organisme compétent et d'informer l'organisation des personnes en situation de handicap de votre État membre ainsi que le Forum européen des personnes handicapées. Plus nous aurons de preuves des lacunes et des violations existantes, plus nous aurons de poids pour les changer.

Enfin, un domaine d'application important qui n'est pas couvert par cette boîte à outil est les campagnes et l'activisme constituent un domaine d'application important qui n'est pas couvert par cette boîte à outils. Les

campagnes publiques, les manifestations, les lettres ouvertes, les réunions avec les décideurs politiques, les publications sur les médias sociaux et la couverture par les médias pertinents peuvent être extrêmement utiles pour sensibiliser la société.

Ces campagnes peuvent être un bon outil pour améliorer le cadre juridique existant et développer davantage les droits des personnes en situation de handicap. En 2011, conscient des obstacles existants à la liberté de circulation des personnes en situation de handicap, le Forum européen des personnes handicapées a lancé une campagne pour la création d'une European Disability Card. L'objectif de cette carte serait de permettre aux personnes en situation de handicap se déplaçant dans l'UE de bénéficier des mêmes avantages et réductions liés au handicap que les ressortissants de l'État membre qu'elles visitent. En 2015, la Commission européenne a lancé un projet pilote réussi afin d'étudier la faisabilité de cette carte et, en 2023, elle a présenté une proposition législative qui aboutirait à sa création officielle. Après des mois de négociations intensives, la proposition a été approuvée par les décideurs politiques en 2024 et la Carte sera une réalité d’ici 2027.

# Crédits du document

Ce document a été préparé par Daniel Casas, responsable de l'accessibilité au FEPH avec le soutien des collègues du secrétariat du FEPH, notamment Alejandro Moledo, Marie Denninghaus, Carine Marzin, Marine Uldry, An-Sofie Leenknecht et Natalia Suarez.

Document traduit en français par Samuel Osbern, par l'intermédiaire du Programme des volontaires en ligne de l'ONU.

Le Forum européen des personnes handicapées
Mundo Madou
Avenue des Arts 7-8
1210 Bruxelles, Belgique

www.edf-feph.org
info@edf-feph.org

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés sont toutefois ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne, ni l'autorité d'octroi ne peuvent en être tenues responsables.

Funded by the European Union