

Paris, le 4 avril 2013

---

**Décision du Défenseur des droits MLD-2013-22**

---

**Le Défenseur des droits,**

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n°2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits.

\*\*\*\*\*

Vu le Code pénal, et notamment les articles 225-1 et 225-2,

Sollicité pour avis par courrier en date du 9 mai 2011 par le Parquet de BOBIGNY, sur la situation de Madame X, dont l'embarquement à bord d'un avion a été refusé par la société Y à raison de son handicap,

Informé par Madame la Procureure de la République près le Tribunal de Grande Instance de BOBIGNY de la fixation d'une audience correctionnelle le 18 avril 2013 consécutivement à la transmission de sa décision MLD-2012-51,

Décide de présenter ses observations devant la juridiction saisie.

**Dominique Baudis**

---

**Observations devant le Tribunal de Grande Instance de BOBIGNY à l'audience  
correctionnelle du 18 avril 2013 dans le cadre de l'article 33 de la loi du 29 mars 2011**

---

**FAITS ET PROCEDURE**

1. Le 9 octobre 2009, afin de se rendre aux obsèques de son fils au Portugal, Madame X, qui se déplace en fauteuil roulant en raison de sa paraplégie, a réservé un billet d'avion, d'un montant de 132,99 €, sur le site internet de la compagnie aérienne Y.
2. N'ayant pu indiquer son handicap lors de sa réservation, Madame X a appelé, le 10 octobre 2009, le service clientèle de Y pour le signaler. Son interlocutrice lui aurait répondu que cela ne posait pas de difficultés.
3. Le 11 octobre 2009, Madame X s'est présentée au comptoir de Y au sein de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle. Il a été procédé à l'enregistrement de ses bagages par Madame Z, agent d'escale intérimaire au sein de A, société prestataire de la compagnie Y pour les opérations d'enregistrement et d'embarquement sur l'aéroport Roissy Charles de Gaulle.
4. Arrivée à la porte d'embarquement, Madame X s'est vue refuser l'accès à bord de l'avion par Madame B, agent d'escale chef d'équipe de la société A, au motif qu'elle n'était pas accompagnée.
5. Restée seule dans le hall d'embarquement, Madame X a finalement pu se rendre, avec l'aide d'une tierce personne, au comptoir de la compagnie C afin de réserver un billet en urgence. Elle a néanmoins été contrainte de prendre un billet aller-retour, d'un montant de 447,54 euros, l'obligeant à revenir en France le 10 novembre 2009.
6. Le 1er décembre 2009, Madame X a adressé un courrier à la compagnie Y réclamant le remboursement de ses billets d'avion ainsi que l'allocation de 2 000 euros de dommages et intérêts en réparation de son préjudice moral et financier.
7. Le 27 avril 2010, après plusieurs relances de Madame X et de l'Association de Défense des Consommateurs de l'Aube dont elle est adhérente, la compagnie Y a informé l'intéressée qu'elle procédait au remboursement de son billet ainsi qu'à la différence de coût entre ce billet et le billet aller pris auprès de la compagnie C.
8. Parallèlement à ces démarches, Madame X a déposé plainte le 1<sup>er</sup> décembre 2009 contre Y pour discrimination à raison de son handicap.
9. Le 9 mai 2011, le Procureur de la République près le TGI de Bobigny a sollicité l'avis du Défenseur des Droits sur la procédure diligentée par la Police de l'Air et des Frontières (PAF) de Roissy.
10. Le 2 décembre 2011, les services du Défenseur ont été rendus destinataires d'une copie de la procédure dressée par la PAF.
11. Entendue le 4 avril 2011, Madame B a reconnu avoir refusé l'embarquement de Madame X, après avoir été avertie par téléphone par un « *agent de A que c'était une passagère en chaise complète et qu'elle ne pouvait monter à bord* ».
12. Madame B indique avoir appliqué à Madame X le règlement de la compagnie Y et avoir pris la décision avec l'aval de son superviseur, dont elle n'a pu préciser l'identité. Elle a indiqué que quand bien même l'embarquement de Madame X aurait été autorisé par A, l'intéressée se serait vue opposer un refus par le commandant de bord de Y.

13. Elle a ajouté qu'en cas de non-respect du règlement de Y par A, les agents de cette société encourent des sanctions pouvant aller jusqu'à la mise à pied.
14. Interrogée le 2 mai 2011, Madame Z a confirmé que la politique de Y, appliquée par la société A, consiste à refuser les personnes à mobilité réduite incapables de se mouvoir seules à bord et qu'en cas de manquement à ce règlement, les agents de A peuvent subir des sanctions disciplinaires.
15. Le 18 avril 2011, Monsieur D, Directeur Général adjoint du Groupe A, a confirmé que sa société applique le Manuel des Opérations au Sol de la société Y et qu'en cas de manquements répétés, A encourt une rupture de son contrat avec la compagnie aérienne.
16. Il a indiqué que Madame X s'était vue refuser l'embarquement après avoir été soumise à un questionnaire sur sa mobilité à bord ayant révélé qu'elle ne répondait pas aux critères requis.
17. Le 13 mai 2011, Monsieur E, Directeur des opérations au sol de Y, a déclaré que Madame X s'était vue appliquer le règlement interne de Y reconnu par les autorités aériennes britanniques. Il a précisé qu'un système avait été mis en place fin 2009 visant à rappeler les personnes handicapées avant leur départ afin de les informer sur la réglementation applicable.
18. Entendu le 15 juin 2011, Monsieur F, Directeur Général France de Y, a déclaré ne pas avoir eu connaissance du cas de Madame X et a indiqué que les règles appliquées par sa société concernant les personnes à mobilité réduite (PMR) sont conformes à la réglementation européenne.
19. Il a précisé, en substance, que pour des raisons de sécurité, les PMR qui ne peuvent se mouvoir seules à bord vers les sorties de secours doivent être accompagnées, le personnel navigant ne pouvant les prendre en charge en cas d'évacuation de l'appareil. Il a expliqué que le personnel est en effet formé pour accueillir ces personnes mais non pour les assister durant leur vol, notamment pour les accompagner aux toilettes.
20. Il a enfin déclaré que le service clientèle de Y rappelle désormais 48 heures à l'avance les PMR pour organiser leur assistance afin d'éviter tout refus d'embarquement. Il a néanmoins admis que cette organisation se faisant sur la base des déclarations des passagers, des problèmes peuvent persister à l'enregistrement.
21. La politique mise en œuvre par la compagnie de Y apparaît contrevenir tant aux dispositions du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens qu'aux articles 225-1 et suivants du code pénal.
22. Par courrier en date du 5 avril 2012, le Défenseur des droits a transmis le dossier à Madame la Procureur de la République près le Tribunal de grande instance de BOBIGNY par sa décision MLD-2012-51.
23. Par courrier en date du 8 février 2013, un courrier de notification des charges a été adressé à la Compagnie Y auquel la Compagnie aérienne a répondu sans apporter d'éléments significatifs de nature à remettre en cause l'analyse du Défenseur des droits.
24. Avisé par Madame la Procureure de la République, consécutivement à la transmission de sa décision, du renvoi de ce dossier à l'audience correctionnelle du 18 avril 2013, le Défenseur des droits a décidé d'y présenter ses observations.

## **DISCUSSION**

**Sur le règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens**

25. L'article 3 du règlement pose un principe de non-discrimination :

*« Un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages ne peut refuser, pour cause de handicap ou de mobilité réduite : (...) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans un tel aéroport, si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valables. »*

26. L'article 4 du règlement prévoit une dérogation au principe de non-discrimination énoncé par l'article 3.

27. L'article 4-1 autorise ainsi les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages à refuser d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite :

*« afin de respecter a) les exigences de sécurité prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par l'autorité qui a délivré son certificat de transporteur aérien au transporteur aérien concerné [...] ».*

28. L'article 4-2 précise :

*« Dans des conditions identiques à celles énoncées au paragraphe 1, premier alinéa, point a), un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert. »*

29. Ces dispositions sont à interpréter au regard du considérant n°2 du règlement qui dispose :

*« Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient, par conséquent, avoir accès au transport et ne devraient pas se voir refuser un transport en raison de leur handicap ou de leur manque de mobilité, **sauf pour des motifs de sécurité justifiés et imposés par le droit**. Avant d'enregistrer des réservations de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite, les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages devraient s'efforcer, dans la mesure du raisonnable, de vérifier s'il existe un motif de sécurité justifié qui empêcherait lesdites personnes d'être embarquées sur les vols concernés ».*

30. Le règlement fait également peser sur les transporteurs aériens des obligations de formation et d'assistance.

31. L'article 10 du règlement impose, ainsi, aux transporteurs aériens une obligation d'assistance à bord. L'annexe II précise que le transporteur aérien doit notamment à la personne handicapée ou à mobilité réduite une « assistance pour se rendre aux toilettes sur demande ».

32. Quant à l'article 11 du règlement, il impose à la fois aux gestionnaires des aéroports et aux transporteurs aériens une obligation de formation du personnel :

*« Les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport :*

- a) s'assurent que l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel de tout sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, sait comment répondre aux besoins de ces personnes, en fonction de leur handicap ou de leur réduction de mobilité ;*
- b) fournissent à l'ensemble de leur personnel travaillant à l'aéroport en contact direct avec les voyageurs une formation de sensibilisation au handicap et sur l'égalité face au handicap ;*
- c) s'assurent que, à l'embauche, tous les nouveaux salariés assistent à une formation relative au handicap et que, en temps opportun, le personnel suit des sessions de rappel. »*

33. Ces articles doivent être lus en relation avec le considérant n°4 du règlement qui indique :
- « Afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyages aériens comparables à celles dont disposent les autres citoyens, il convient de leur fournir une assistance adaptée à leurs besoins spécifiques, aussi bien dans les aéroports qu'à bord des aéronefs, à l'aide du personnel et des équipements nécessaires. Dans l'intérêt de l'inclusion sociale, cette assistance devrait être fournie sans frais supplémentaire pour les personnes concernées. »*
34. En l'espèce, selon la société Y, pour des motifs de sécurité, les personnes handicapées ou PMR qui ne peuvent se mouvoir seules à bord de l'aéronef, doivent être accompagnées car le personnel navigant ne peut pas les prendre en charge en cas de situation d'urgence.
35. Il ressort du compte rendu de vacation de la société A que, jusqu'à son arrivée à la porte d'embarquement, Madame X a été considérée comme entrant dans la catégorie « WCHS », puis, après avoir rencontré Madame Z, qui a visiblement constaté qu'elle ne pouvait se déplacer seule sans son fauteuil, a été considérée comme « WCHC ».
36. Reprises dans le Manuel de Conduite au Sol de la compagnie Y, ces catégories correspondent :
- pour le code « WCHS » (Wheelchair – S for Steps), au passager en fauteuil roulant qui peut se mouvoir seul dans la cabine sans l'aide d'un tiers,
  - pour le code « WCHC » (Wheelchair – C for Cabin Seat), au passager en fauteuil roulant qui n'est pas autonome et a besoin d'une aide pour se déplacer dans la cabine pendant la durée du vol.
37. Il ressort de ce qui précède que, pour la société Y et son prestataire A, une personne classée « WCHC » se voit systématiquement imposée un accompagnateur pendant son vol.
38. Or, cette pratique constitue une mauvaise application à la fois de la Résolution IATA (700) d'où sont tirées les catégories précitées et du Règlement (CE) n° 1107/2006.
39. En effet, les codes adoptés par l'Association Internationale du Transport Aérien (dite IATA) dans sa résolution PSC (23) 700 ont pour but d'aider à évaluer le niveau d'assistance adaptée devant être fournie à bord par le personnel navigant aux personnes handicapées ou PMR en fonction de leurs besoins, conformément à l'Annexe II.
40. Mais ces codes n'ont nullement vocation à définir dans quels cas une personne handicapée ou PMR doit être accompagnée ou non, eu égard à des motifs de sécurité.
41. Il ressort expressément du Règlement (CE) n° 1107/2006 que les transporteurs aériens sont tenus d'une part, à une obligation d'assistance des personnes handicapées ou à mobilité réduite à bord des aéronefs (article 10 et annexe II du règlement) ; d'autre part, à une obligation de formation de leur personnel (article 11 du règlement) qui est le corollaire de la première, et que ces deux obligations doivent être distinguées des motifs de sécurité prévus au titre de la dérogation.
42. En indiquant que son personnel est formé pour accueillir les personnes handicapées mais non pour les assister durant leur vol pour se rendre aux toilettes, Monsieur C reconnaît que la compagnie EASYJET viole à la fois l'obligation d'assistance prévue à l'article 10 du Règlement européen ainsi que l'obligation de formation prévue à son article 11.
43. Dès lors, la compagnie EASYJET ne saurait arguer que son personnel navigant n'est pas formé pour assister les personnes handicapées ou à mobilité réduite à bord des aéronefs pour justifier le refus d'embarquement de Madame X.

44. En second lieu, il ressort des articles 4-1 et 4-2 du Règlement (CE) n° 1107/2006, lus à la lumière du considérant n° 2, que les autorités européennes ont entendu exiger qu'aucun transporteur aérien ne puisse invoquer le respect de règles de sécurité autres que celles « *imposées par le droit* » pour justifier une dérogation au principe de non-discrimination.
45. Pour déroger au principe de non-discrimination, la compagnie invoque le fait que sa réglementation a été reconnue par la Civil Authority Aviation (CAA) (équivalent de la DGAC en France) qui lui a délivré son certificat de transporteur aérien. Les seules exigences de sécurité qui pourraient être invoquées en l'espèce, conformément à l'article 4-1 du règlement, sont contenues dans le *code of practice* établi par le Département des Transports Britannique, en collaboration notamment avec des représentants de la CAA.
46. Ledit code indique : « *Les transporteurs aériens ne devraient exiger un accompagnateur pour une personne handicapée que lorsqu'il est évident que la personne n'est pas autonome et que cela pourrait poser un problème de sécurité. En pratique, cela signifie quelqu'un qui est incapable de défaire sa ceinture de sécurité, quitter sa place et d'atteindre une issue de secours sans aide extérieure, saisir et se vêtir d'un gilet de sauvetage, s'appliquer un masque à oxygène sans assistance ou de comprendre les consignes de sécurité et les instructions de l'équipage dans une situation d'urgence.*» (traduction libre)
47. S'inspirant du *code of practice*, la compagnie Y exige de toute personne ne pouvant atteindre une sortie de secours sans aide extérieure qu'elle soit accompagnée.
48. Le Manuel d'Assistance au Sol de Y énonce dans un paragraphe intitulé « *PASSAGERS A MOBILITE REDUITE VOYAGEANT SANS ACCOMPAGNEMENT* » :
- « [...] *les passagers à mobilité réduite ou handicapés désireux de voyager sans accompagnement doivent répondre aux critères suivants avant que leur réservation soit acceptée :*
- Une personne doit être autonome dans une situation d'urgence ou lors d'une évacuation.*
- Une personne doit pouvoir communiquer avec l'équipage. Elle doit comprendre totalement et réagir de façon positive aux instructions données par l'équipage ou la personne aéroportuaire.*
- Une personne doit être capable de s'occuper d'elle-même et d'assumer les besoins nécessaires à son bien-être.*
- Si un passager ne correspond pas à ces critères, il doit être accompagné par un compagnon qui pourra s'assurer que ses besoins seront satisfaits ».*
49. Or, le *code of practice* n'a pas la valeur obligatoire requise par l'article 4-2 du règlement européen. En effet, le *code of practice* indique expressément dans son préambule : « *Le code n'a pas de valeur juridique* » (traduction libre).
50. Dans un rapport du 11 avril 2011 au parlement européen et au conseil relatif au fonctionnement et aux effets du règlement (CE) n° 1107/2006 , la commission européenne rappelle ce point, en exigeant notamment que « *toute dérogation invoquée sur le fondement d'un motif de sécurité pour justifier un refus de réservation ou de transport ou exiger un accompagnateur devrait s'appuyer sur une ou plusieurs normes juridiquement obligatoires de la sécurité aérienne et non sur de simples recommandations, ou sur la politique commerciale des transporteurs* ».
51. Dans son arrêt en date du 5 février 2013, la Cour d'appel de Paris, dans un dossier concernant la société Y et relatif, également, à des refus d'embarquement de passagers à raison de leur handicap, a adopté le raisonnement développé par le Défenseur des droits.
52. En effet, la Cour d'appel de Paris a pris soin de prendre acte de l'absence totale de valeur juridique du code de bonnes pratiques établi par le département des transports britanniques, et a constaté que ledit code se bornait à énoncer des recommandations.

53. La Cour d'appel de Paris a également considéré que la présence d'un accompagnateur exigée par la Compagnie Y, sur le fondement de l'article 4 du règlement européen du 5 juillet 2006, « doit s'interpréter au regard du considérant n° 2 du règlement et ne s'applique que pour des motifs de sécurité justifiés et imposés par le droit ».
54. Or, selon la Cour, la Compagnie Y n'a pas été en mesure de justifier le refus d'embarquement opposé aux passagers handicapés par une obligation légale ou des impératifs de sécurité auxquels « elle n'était pas en mesure de répondre, notamment, par la formation de son personnel lui incombant dans le cadre de son obligation d'assistance ».
55. La Compagnie Y ne saurait, en conséquence, déroger au principe de non discrimination.

### **Sur les dispositions des articles 225-1 et suivants du code pénal**

56. L'article 225-1 du code pénal dispose : « Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur (...) handicap (...). »
57. L'article 225-2 précise : « La discrimination définie à l'article 225-1, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende lorsqu'elle consiste :
- 1° A refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ; [...]
- 4° A subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ; [...]
- Lorsque le refus discriminatoire prévu au 1° est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75.000 euros d'amende. »
58. L'article 225-3 n'énonce pas de dérogation en matière d'accès aux biens et services applicable en l'espèce.
59. En vertu des articles 113-2 et suivants du code pénal, l'applicabilité de la loi française et la compétence des juridictions françaises ne sauraient être contestées dès lors que les faits objets de la prévention ont été commis sur le territoire de la République.

### *Sur le délit de subordination (article 225-2 4°) :*

60. L'élément matériel du délit consiste à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des critères prohibés par la loi parmi lesquels figure le handicap.
61. En l'espèce, la compagnie Y semble mettre en œuvre une politique systématique subordonnant la prestation de transport aérien à une condition particulière liée au handicap des personnes : être accompagnées par une personne valide. Cette pratique est d'ailleurs reconnue tant par la compagnie Y (cf. auditions de Messieurs C et D), que par la société A qui l'applique (cf. auditions de Mesdames Z et A et Monsieur E).
62. L'élément moral du délit est composé outre du dol général (volonté de commettre l'acte en ayant conscience de violer la loi pénale), d'un dol spécial consistant en la volonté de discriminer, étant précisé que cette volonté peut se déduire du simple constat d'une différence de traitement manifeste et que les mobiles ou convictions de l'auteur demeurent indifférents à la caractérisation de l'infraction.

63. En l'espèce, la société Y soutient que le motif du refus opposé à Madame C n'est pas discriminatoire mais lié à des considérations de sécurité, du fait notamment de l'absence de formation du personnel navigant pour assister les personnes handicapées ou à mobilité réduite à bord des aéronefs.
64. Or, comme évoqué précédemment, ces deux questions doivent être distinguées et la compagnie Y ne saurait, conformément au règlement européen, invoquer l'absence de formation de son personnel pour assister les personnes handicapées ou à mobilité réduite à bord. Cette absence de formation du personnel Y et l'impossibilité d'assister ces personnes à bord des aéronefs constituent au contraire des manquements à la réglementation européenne précitée.
65. Dans un arrêt du 20 juin 2006, la chambre criminelle de la Cour de cassation a eu l'occasion de se prononcer sur l'invocation d'un motif de sécurité pour justifier un refus de prestation de service lié à une situation de handicap (Cass. crim. 20 juin 2006, n°05-85888).
66. Au soutien de son pourvoi, la société prévenue, gérante d'un cinéma, soutenait que la cour d'appel aurait dû rechercher « *au-delà de la manifestation matérielle de la discrimination consistant en un refus d'accès au cinéma si ce refus était opposé aux personnes handicapées en raison uniquement de leur particularité physique ou s'il n'était pas justifié par des raisons de sécurité dans leurs propres intérêts* ».
67. La Cour de cassation a confirmé la condamnation prononcée du chef de discrimination à raison du handicap dans la mesure où la société prévenue n'avait pas démontré l'impossibilité technique de rendre les locaux accessibles aux personnes handicapées ni la réalité des motifs de sécurité invoqués pour refuser la réalisation des travaux et, par suite, sa volonté d'apporter une solution à la situation (Dr. Pén. 2006, n°11, comm. 133).
68. Le même raisonnement peut être appliqué en l'espèce *mutatis mutandis*.
69. En effet, les sociétés Y et A ne sont pas en mesure de démontrer la réalité des motifs de sécurité invoqués pour justifier de l'impossibilité de laisser voyager seules les personnes handicapées ou à mobilité réduite qui ne peuvent se mouvoir seules vers une sortie de secours en cas d'évacuation d'urgence. Il ressort des éléments recueillis qu'elles ne procèdent pas à une analyse *in concreto* de chaque situation mais qu'elles exigent au contraire systématiquement que ces personnes soient accompagnées.
70. Lors de son audition, Madame Z a expliqué qu'elle avait été amenée à changer Madame C du code WCHS au code WCHC, sans préciser les critères de son appréciation. Monsieur E a, quant à lui, indiqué que Madame X avait été soumise à un questionnaire sur sa mobilité à bord révélant qu'elle ne répondait pas aux critères requis, sans toutefois pouvoir justifier de l'existence et de la pertinence de ce questionnaire.
71. Au surplus, d'autres compagnies aériennes acceptent que des personnes handicapées ou à mobilité réduite dans la même situation que Madame X, c'est-à-dire ne pouvant se mouvoir seule sans aide dans la cabine de l'aéronef, puissent voyager sans accompagnateur.
72. En l'espèce, Madame X a pu voyager seule auprès de la compagnie C, ce qui démontre que la compagnie Y fait une mauvaise appréciation des motifs de sécurité, susceptibles de permettre de déroger au principe de non-discrimination.
73. De surcroît, il ressort des déclarations de Monsieur E lors de son audition du 15 juin 2011 que la compagnie Y utilise en réalité les motifs de sécurité afin de dissimuler un manquement à l'obligation d'assistance qui incombe au personnel navigant, en particulier s'agissant de l'aide aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour se rendre aux toilettes, prévue à l'annexe II du règlement (CE) n° 1107/2006.



74. Partant, dans le cas d'espèce, le motif de sécurité ne peut être retenu et les éléments du délit de subordination semblent donc établis.
75. Il convient de relever qu'aucune solution n'a été proposée à Madame X qui, suite au refus d'embarquement, s'est retrouvée seule dans le hall d'embarquement et a dû attendre qu'une tierce personne l'accompagne au guichet de la compagnie C pour acquérir un billet en urgence. Il convient enfin de souligner que Madame X n'a été remboursée que plusieurs mois après les faits, en contradiction avec le Règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004 dont l'article 8 prévoit un remboursement du billet dans un délai de sept jours en cas de refus d'embarquement.

*Sur le refus discriminatoire (article 225-2 1°) :*

76. L'élément matériel du délit consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service en raison d'un critère prohibé tel que le handicap. L'élément intentionnel est composé, comme pour le délit de subordination, d'un dol général et d'un dol spécial consistant en la volonté de discriminer.
77. En l'espèce, Madame Z a refusé l'embarquement de Madame X au motif qu'elle n'était pas accompagnée. Elle a précisé avoir pris cette décision « avec l'aval de son superviseur » dont elle n'a pu communiquer l'identité. Au regard du contrat liant les sociétés A et Y, il semble que le "Superviseur" soit un salarié de la compagnie Y recruté pour contrôler les prestations des agents de A.
78. La politique de rejet systématique dictée par Y et appliquée par A a conduit au refus d'embarquement de Madame X par Madame Z, avec l'accord de son superviseur qui semble être un membre de la compagnie Y. A l'instar des sociétés auxquelles ces agents appartiennent, ces derniers ne sont pas sans savoir que d'autres compagnies aériennes acceptent des personnes handicapées ou à mobilité réduite voyageant seules sur leurs aéronefs.
79. Les éléments du délit sont ainsi caractérisés.

*Sur les responsabilités :*

80. Le délit de subordination prévu et réprimé par les articles 225-1 et 225-2 4° du code pénal semble en l'espèce caractérisé à l'encontre des sociétés Y et A, en raison de la politique commerciale dictée par la première et appliquée par la seconde, consistant à subordonner systématiquement l'embarquement des personnes handicapées ou à mobilité réduite à la présence d'un tiers accompagnateur.
81. Cette politique a conduit Madame Z, de concert avec son superviseur, à refuser l'embarquement de Madame X, en raison de son handicap. La responsabilité pénale de Madame Z et de son superviseur, à condition que celui-ci soit identifié, pourraient ainsi être engagées du chef de refus de prestation de service à raison du handicap prévu et réprimé par les articles 225-1 et 225-2 1° du code pénal. A condition que le superviseur soit identifié comme appartenant à la société Y, les responsabilités pénales des sociétés Y et A peuvent également être engagées du même chef, conformément à l'article 121-2 du code pénal, Madame Z et son superviseur ayant agi pour le compte et en tant que représentants desdites sociétés.

\*\*\*\*\*

Telles sont les observations que le Défenseur des droits pourrait adresser à Madame la procureure de la République près le Tribunal de Grande Instance de Bobigny.