

Délibération n° 2011-114 du 18 avril 2011

Handicap – Biens et Services – Biens et Services privé – Recommandations – Informations
La haute autorité a été saisie d'une réclamation relative à la subordination d'un voyage en avion d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant, à la condition qu'elle soit accompagnée par une personne valide. Trois mois après la réservation du voyage, le transporteur aérien a informé l'agence de voyage que du fait de son handicap la réclamante ne pouvait réaliser le voyage qu'accompagnée. La réclamante a pu présenter un accompagnateur et réaliser le voyage. Les articles 225-1 et 225-2-4° du Code pénal répriment la subordination d'une prestation de service en raison de l'état de santé ou du handicap. En outre, le mis en cause se trouve dans l'impossibilité de fournir des explications sur la subordination au vu des règles de sécurité indiquées. Le Collège rappelle au mis en cause les termes des articles susvisés du code pénal et demande de changer les pratiques discriminatoires et de rendre compte des changements. Il porte la présente délibération à la connaissance de la direction générale de l'aviation civile.

Le Collège :

Vu la Constitution du 4 octobre 1958 et son préambule,

Vu le Code pénal,

Vu 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,

Vu la loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Vu le décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.

Sur proposition du Président :

La haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie, le 6 octobre 2008, d'une réclamation de Madame X relative au refus d'embarquement qui lui a été opposé par la compagnie A au motif qu'elle ne pouvait pas voyager sans une personne accompagnatrice en raison de son handicap.

La réclamante est paraplégique et se déplace en fauteuil roulant. Elle a réservé à l'agence L voyage, le 31 janvier 2008 un voyage (...) avec des vols prévus le 28 mai 2008 et le 11 juin 2008. La réclamante a produit un certificat médical, attestant que son handicap ne s'oppose pas au voyage, et une attestation destinée à communiquer les caractéristiques du fauteuil roulant.

Le 7 mars 2008, l'opérateur Z, contacté par l'agence, a confirmé à la prise en charge du pré-embarquement en soulignant que le dossier était constitué de l'ensemble des éléments nécessaires et qu'aucune restriction n'était mentionnée. La totalité du prix était à régler avant le 28 avril 2008.

Le 22 mai 2008, la réclamante souhaitait récupérer le carnet de voyage à présenter au guichet Z à l'aéroport. La conseillère de l'agence l'a informée du refus d'embarquement exprimé par la compagnie A au motif qu'elle voyageait seule. L'agence indique deux motifs de la compagnie : l'impossibilité d'aller seule aux toilettes dans l'avion et de mettre le masque à oxygène en cas d'urgence.

La réclamante s'est rapprochée d'un de ses collègues voyageant sur le même vol. Acceptant d'être l'accompagnateur ils ont effectué les vols aller et retour ensemble.

Selon la réclamante, c'était la première fois qu'une compagnie aérienne exigeait d'elle de se faire accompagner par une tierce personne. À l'issue du voyage, la réclamante a sollicité des explications auprès de la compagnie A.

Par courrier du 16 septembre 2008, la compagnie A a indiqué que selon le règlement CE 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 « *une compagnie aérienne peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert* ».

Les services de la haute autorité ont constaté sur le site internet de la compagnie que la réponse à la question type : « *J'ai des difficultés, mais j'arrive à marcher : puis-je voyager seul(e) ?* » est formulée comme suit : « *Non. Pour des raisons de sécurité à bord de l'appareil, nous demandons à nos clients en difficulté ou handicapés de bien vouloir voyager accompagnés par une tierce personne valide.* »

En réponse à l'instruction de la haute autorité, la compagnie a précisé, le 3 février 2009, qu'elle exigeait, pour les passagers à mobilité réduite codé WCHC¹ et WCHS², la présence d'un accompagnateur « *dans un souci d'assistance du passager et de sécurité en cas d'urgence* ».

Un courrier de notification de charge à été envoyé à la compagnie aérienne, le 23 décembre 2010, concernant la discrimination fondée sur le critère du handicap, dont la réception a été accusée le 29 décembre 2011. Ce courrier est resté sans réponse à ce jour.

Les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal répriment le refus ou la subordination d'une prestation de service en raison de l'état de santé ou du handicap, et l'article 225-3 du Code pénal n'énonce pas de dérogation au principe de non-discrimination en matière d'accès aux biens et services en raison de l'état de santé ou du handicap.

L'élément matériel consiste dans le refus ou la subordination de la prestation de transport à une condition fondée sur le handicap ou l'état de santé. Comme la réclamante a cependant pu réaliser le voyage, il ne s'agit en l'espèce pas d'un refus de prestation de service, mais d'une subordination de la prestation de service au sens des articles susvisés.

En effet, en exigeant de la réclamante qu'elle soit accompagnée, la compagnie aérienne a, en l'occurrence, posé une condition particulière et subordonné la prestation à une condition liée au handicap moteur. En l'espèce, il s'agit d'une subordination générale de la prestation à l'accompagnement.

La haute autorité a déjà eu l'occasion de se prononcer dans une précédente délibération (n° 2007-131 du 24 mai 2007) sur un refus de réservation discriminatoire justifié par des exigences sécuritaires. Dans sa délibération, elle a souligné que « *si un refus opposé par une compagnie aérienne peut ainsi être considéré comme légitime et proportionné pour des motifs de sécurité, ces motifs doivent être vérifiés in concreto* ».

¹ WCHC : *Wheelchair Cabin Seat*, le passagers ne peut se mouvoir, ne peut ni monter ni descendre la passerelle et doit être porté de/vers son siège.

² WCHS : *Wheelchair Steps*, le passagers ne peut ni monter ni descendre la passerelle de l'avion mais est capable de se diriger par ses propres moyens vers son siège.

La même argumentation s'applique en cas de subordination. En l'espèce, la compagnie aérienne n'a pas non plus fait une appréciation in concreto mais a procédé à une appréciation in abstracto. En effet, malgré le certificat médical confirmant la capacité de voyager, la compagnie a néanmoins imposé à la réclamante d'être accompagnée sur le vol réservé au motif qu'elle ne pouvait pas se rendre aux toilettes sans assistance et qu'elle ne pouvait pas prendre le masque à oxygène.

Or, la réclamante s'est dit parfaitement capable de s'équiper du masque à oxygène et souligne qu'il s'agissait d'un vol de moins de trois heures.

La compagnie se justifie en se fondant sur le règlement européen CE n°1107/2006 du 5 juillet 2006.

L'article 3 de ce règlement pose le principe d'une interdiction faite aux transporteurs aériens de refuser [...] « *b) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite [...], si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valable. »*

Par exception, les articles 4-1 et 4-2 prévoient la possibilité pour les transporteurs aériens de refuser d'embarquer une personne ou d'exiger qu'elle soit accompagnée mais uniquement « *afin de respecter 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* ».

Ces règles sont cependant à interpréter au regard des considérants 2 et 4 du règlement qui précisent :

« 2) 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.

4) 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. »

Ce règlement impose donc aux compagnies de rechercher une solution afin qu'une personne à mobilité réduite puisse faire des voyages en avion. Il exige que les conditions particulières qui leur seraient imposées soient dûment justifiées par des règles de sécurité issues du droit national ou international qui s'imposent aux compagnies, et non du seul fait qu'elles ne souhaiteraient pas prendre en charge les personnes à mobilité réduite.

Il ressort de la page internet de la compagnie aérienne et de l'instruction menée auprès de cette dernière, qu'elle refuse, d'une manière générale, le transport des personnes à mobilité réduite ou handicapées, dès lors qu'elles ne sont pas accompagnées par une personne valide.

En référence à l'article 4 du règlement susmentionné, la compagnie invoque le fait que ses propres conditions générales de transport imposent, au paragraphe 5 de son annexe E, la présence obligatoire d'un accompagnateur valide de 18 ans et plus et sans enfant à charge de moins de 12 ans pour tout passager codé WCHC ou WCHS.

La compagnie invoque également le Code de bonne pratique relatif à l'accessibilité des services aériens commerciaux aux personnes handicapées, signé le 30 mai 2000 par plusieurs compagnies aériennes et le ministre en charge des Transports qui permet, paragraphe 3, chapitre II, à une compagnie « *d'exiger au moment de l'enregistrement la présence d'un accompagnateur* » contrairement au souhait du passager handicapé.

Il convient de noter que selon le Directeur général de l'aviation civile, ce Code de bonne conduite relatif à l'accessibilité des services aériens commerciaux aux personnes handicapées est devenu obsolète et n'a pas été réactualisé.

La compagnie se réfère aussi à son manuel d'exploitation qui précise, concernant l'assistance au sol, que pour assurer l'embarquement ou le débarquement des personnes à mobilité réduite, un certain nombre d'accompagnateurs est exigé. Or, le débarquement et l'embarquement sont assurés par des accompagnateurs de l'aéroport, lesquels restent constamment à la disposition des personnes accompagnées suite à une demande préalable de la personne à mobilité réduite. Cette assistance, dans l'aéroport et lors de l'embarquement et du débarquement, est obligatoirement gratuite en vertu du règlement communautaire.

Enfin, A cite l'OPS 1.260 du règlement (CEE) n° 3922/91 du Conseil du 16 décembre 1991 relatif à l'harmonisation de règles techniques et de procédures administratives dans le domaine de l'aviation civile modifié qui énonce que l'exploitant établit des procédures pour le transport des passagers à mobilité réduite, assure que ces derniers ne se voient pas attribuer certaines places et que leur présence soit signalée au commandant de bord.

En conséquence, il convient de souligner que les textes invoqués par le mis en cause n'ont, soit aucune valeur contraignante et ne peuvent donc être considérés comme des normes au sens du règlement communautaire, soit ne posent pas de principe général consistant à imposer à toute personne à mobilité réduite classée WCHC et/ou WCHS d'être accompagnées par une personne valide.

A n'apporte donc pas d'élément de nature à démontrer que la subordination de la prestation à un accompagnement serait liée à l'application de règles de sécurité justifiées et imposées par le droit international, communautaire ou national ou établies par la DGAC. Cette pratique est au contraire manifestement une règle édictée par la compagnie elle-même.

Interrogée par la haute autorité dans un dossier similaire, la DGAC a indiqué, le 20 mai 2010 qu'il a été publié en France par les autorités conjointes (JAA) un document interprétatif le 26 juin 2008 contenant une instruction visant à expliciter les règles de sécurité invocables. Cette instruction prévoit que « *les passagers à mobilité réduite ne devraient pas être assis près d'une issue de secours, ou que dans le cas où le nombre de passagers à mobilité réduite représente une proportion importante du nombre total de passagers transportés, le nombre de PMR ne devrait pas dépasser le nombre des personnes valides capables de les assister en cas d'évacuation d'urgence.* »

Il faut souligner qu'une personne valide du même vol peut être accompagnateur sans forcément s'être enregistrée en même temps que la personne à mobilité réduite.

La DGAC précise également que si le règlement CE 1107/2006 permet aux transporteurs d'exiger qu'une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert, *« l'esprit du texte n'est cependant pas de permettre aux transporteurs de s'appuyer de façon systématique sur les possibilités offertes par l'article 4, paragraphe 2, pour demander systématiquement des accompagnateurs »*.

En exigeant que la réclamante soit accompagnée d'une personne valide pour pouvoir embarquer, la société A subordonne une prestation de service en raison de l'état de santé ou du handicap, cette exigence constitue l'élément matériel de l'infraction.

L'élément intentionnel de l'infraction susvisée est caractérisé par le fait que la compagnie aérienne applique volontairement et d'une manière systématique le règlement européen susvisé sans réellement prendre en compte l'autonomie restante de la personne. Cette pratique est contraire à l'objectif même règlement et restreint les possibilités d'une personne handicapée ou à mobilité réduite de voyager en avion. Or, aucune règle de sécurité aussi absolue n'est imposée aux compagnies aériennes. En l'occurrence, A se trouve dans l'impossibilité de fournir des explications quant à la subordination des voyages aériens à l'accompagnement.

En outre, la compagnie était informée du handicap de la réclamante depuis le mois de janvier et aurait pu chercher une autre solution en amont et en accord avec la réclamante. L'infraction est donc imputable à la compagnie aérienne, A. L'agence aurait transmis tous les éléments nécessaires à l'opérateur Z ainsi qu'à la compagnie aérienne. A plusieurs reprises, l'agence a cherché à obtenir confirmation des conditions et à plusieurs reprises il lui a été expliqué que tout allait bien et que la réclamante pouvait prendre l'avion. Ce n'est que le 22 mai 2008, que l'agence a été informée du refus de la prestation de voyage par la compagnie si la réclamante ne voyageait pas accompagnée par une personne valide, donc de la subordination.

Ainsi en refusant systématiquement l'embarquement des personnes handicapées ou à mobilité réduite si elles ne sont pas accompagnées, la société A subordonne sa prestation de services à une condition discriminatoire au sens de l'article 225-4 du code pénal.

Le Collège constate que l'exigence systématique d'un accompagnateur pour les personnes à mobilité réduite est contraire aux dispositions du règlement communautaire, et que le cas échéant les refus individuels d'embarquement sont susceptibles de caractériser le délit de discrimination au sens des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

Le Collège constate également que l'exigence systématique pour les personnes à mobilité réduite est une exigence habituelle et revendiquée par la société A.

En conséquence, le Collège :

- Demande à la compagnie aérienne de modifier ses pratiques de transport des personnes handicapées et d'informer la haute autorité dans les trois mois qui suivent la notification de la présente délibération des suites qui y auront été réservées.

- Transmet la présente délibération à la direction générale de l'aviation civile en proposant de mettre en œuvre la procédure des sanctions prévues par le règlement CE 1107/2006 ainsi que l'article D. 2008-445, art. R. 330-20 CAC.

- Décide de porter la présente délibération à la connaissance du Président Directeur Général de la société Z Voyages SA.

Le Président

Eric MOLINIÉ