

**Handicap – fauteuil roulant – banque – refus d'accès – discrimination**

Le fait de refuser à une personne handicapé en fauteuil roulant d'accéder à un établissement bancaire en raison du déclenchement des détecteurs de métaux, alors même que cette personne produit les documents attestant de son identité et de sa qualité de client, constitue une discrimination prohibée.

Le Collège :

Vu le Code pénal ;

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,

Décide :

La Haute autorité a été invitée le 30 novembre 2005 à présenter ses observations, conformément à l'article 13 de la loi n°2004-1486 du 30 décembre 2004, suite à la plainte déposée par Monsieur G contre une banque et son employé, Monsieur X, pour discrimination dans l'offre et la fourniture d'un bien ou d'un service en raison d'un handicap.

Après un examen attentif du dossier transmis par le juge d'instruction, le Collège de la Haute autorité formule les observations suivantes :

Il est établi que, le 13 février 2004, M. G, qui se déplace en fauteuil roulant, est entré dans le sas de sécurité équipé d'un détecteur de métaux d'une agence de la banque dont il est client. Le signal d'alarme s'est alors déclenché.

Le Directeur d'agence, M. X, a alors demandé à M. G de ressortir, et lui a refusé l'accès à l'agence. M. G a présenté sa carte nationale d'identité ainsi que deux chéquiers.

M. X a maintenu son refus en indiquant qu'il appliquait les consignes de sécurité édictées par la banque.

Celles-ci disposaient alors que « l'accès de l'agence est autorisé au client handicapé se déplaçant en fauteuil roulant s'il est : connu, identifié, répertorié ». A défaut elles précisent

que l'opération désirée sera effectuée par un agent de l'établissement « *en dehors de l'agence* ».

Le responsable du service contentieux de la banque a indiqué que, dans la mesure où M. G était répertorié comme client mais n'était pas connu du Directeur ni d'un employé du guichet, et n'était pas non plus répertorié comme handicapé, selon les consignes de sécurité M. G « *devait servir le client à l'extérieur* ».

Melle C, qui accompagnait M. G, a été autorisée à entrer dans l'agence et à solliciter au guichet, pour son compte, la réalisation des diverses opérations bancaires, ressortant pour faire remplir et signer les documents nécessaires.

Selon l'article 225-1 du Code pénal, constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison notamment de leur handicap. En l'espèce, les personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant sont l'objet d'un traitement différencié imputable à la banque, en raison des consignes données, ainsi qu'à M. X, qui les a mises en œuvre.

Selon l'article 225-2 du Code pénal, cette discrimination commise à l'égard d'une personne physique est prohibée lorsqu'elle consiste « *à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service* », ou « *à 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* ».

Il est établi que M. G n'a pas bénéficié d'un service équivalent à celui offert aux autres usagers, son accès aux services bancaires ayant été subordonné à certaines conditions particulières propres aux personnes handicapées en fauteuil roulant.

Le Collège de la Haute autorité observe qu'en l'espèce, le refus d'accès à cet établissement bancaire peut être assimilé à un refus pur et simple d'accès aux services bancaires, et ce eu égard aux modalités d'accueil des personnes handicapées en fauteuil roulant qui, en les obligeant à être servis à l'extérieur, donc concrètement sur la voie publique, sont nettement de nature à dissuader ces clients de solliciter des prestations de service élémentaires, et rendent de fait ces prestations presque impossibles.

De plus, ce n'est que grâce à la présence de Melle C que le réclamant a pu être servi. Cette circonstance n'est pas de nature à atténuer la responsabilité de M. X qui a opposé au réclamant un refus catégorique d'accès, sans même lui proposer qu'un agent sorte le servir à l'extérieur de l'établissement.

L'article 225-3 du Code pénal qui énonce les cas de discrimination fondés sur le handicap ou l'état de santé tolérés par la loi ne visent pas les prestations de service mais uniquement le refus d'embauche ou le licenciement fondé sur l'inaptitude médicalement constatée.

Le déclenchement des dispositifs de sécurité peut caractériser a priori un danger actuel, et la nécessité d'assurer la sécurité des personnes et des biens, au regard notamment des risques particuliers existant dans un établissement bancaire, autorise la banque et ses Directeurs d'agence à prendre les mesures nécessaires et proportionnées à la gravité de la menace.

En l'espèce, la Haute autorité relève que les personnes « *connues, identifiées, répertoriées* » pouvaient accéder aux agences, bien que cela implique nécessairement la neutralisation du

dispositif de sécurité, et surtout que la banque, suite aux faits incriminés, a modifié ses consignes de sécurité.

Celles-ci prévoient désormais qu'une personne en fauteuil roulant est autorisée à entrer de manière immédiate si elle est reconnue par le personnel de l'agence, ou à défaut après avoir présenté une pièce d'identité et/ou une carte d'invalidité et un document attestant de sa qualité de client. Cet assouplissement notable établit en lui-même la disproportion des règles antérieures.

Le Collège de la Haute autorité observe en conséquence que les conditions particulières d'accès des personnes handicapées en fauteuil roulant, édictées par la banque et appliquées à M. G le 13 février 2004, apparaissent disproportionnées, et l'infraction de refus de fourniture d'une prestation de service ou, a minima, de subordination de la fourniture d'un service à une condition fondée sur le handicap semble caractérisée tant à l'égard de M. X que de la banque.

*Le Président*

Louis SCHWEITZER