

Paris, le 19 juin 2017

---

## Décision du Défenseur des droits n°2017-169

---

### 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 la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ;

Vu l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne ;

Vu le règlement CE n° 1971/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

Vu la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 modifiant la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Saisi par Madame X qui estime avoir subi une discrimination du fait des conditions d'accès des personnes handicapées aux tarifs promotionnels offerts par la société Y.

Décide de recommander à la Secrétaire générale de la société Y de permettre à toute personne handicapée d'accéder à l'ensemble des tarifs promotionnels offerts sur le site internet de la société Y, en particulier pour les voyages internationaux.

Le Défenseur des droits demande à la Secrétaire générale de la société Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

---

## Recommandation dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

---

1. Le Défenseur des droits a été saisi, par courriel du 15 janvier 2015, d'une réclamation de Madame X au sujet des conditions d'accès des personnes handicapées aux tarifs promotionnels offerts par la société Y.

### LES FAITS :

2. Madame X est en situation de handicap. Le 15 janvier 2015, elle dit avoir souhaité acheter un billet Paris-Luxembourg-Paris et avoir trouvé un tarif sur internet de 39 euros pour ce voyage sur le site internet de la société Y. Elle aurait immédiatement contacté le service téléphonique dédié aux personnes handicapées qui lui aurait proposé pour le même trajet un billet à 62,80 euros. Son interlocuteur lui aurait indiqué que les personnes handicapées n'avaient pas accès aux tarifs promotionnels uniquement disponibles sur internet.
3. Madame X n'a pas pu justifier de ces éléments car elle n'a pas de référence de dossier et n'a pas fait de copie d'écran. Elle a finalement décidé de voyager en voiture pour le Luxembourg.
4. En réponse à l'enquête du Défenseur des droits, Madame Z, Secrétaire générale de la société Y, a répondu par divers courriers des 5 août, 22 septembre et 14 décembre 2015 que toutes les informations relatives à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite se trouvent sur le site, quel que soit le type de handicap du client.
5. Elle indique que le site internet de la société Y n'assure pas la vente de billets pour les trajets internationaux pour le public handicapé. En effet, pour les personnes handicapées, la vente est exclusivement assurée au numéro de téléphone XXXX, dans les gares, les boutiques et avec le service « clic to call » (permettant au client d'être rappelé gratuitement par le service client).
6. La complexité des divers niveaux de réductions « interdit au site internet de la société Y d'être en mesure de proposer à la vente tous les types de billets. La société Y préfère que ses agents assurent, au guichet ou par téléphone, une meilleure prise en charge de cette clientèle ».
7. Madame Z ajoute être consciente que cela peut constituer une contrainte pour les personnes handicapées.
8. Toutefois, l'accès aux tarifs, y compris promotionnels sont vendus sur l'ensemble des canaux (internet, numéro de téléphone XXXX, gares, boutiques de la société Y) et sont identiques. Les clients handicapés peuvent donc bénéficier de ces mêmes tarifs promotionnels quel que soit le canal d'achat choisi. Seules certaines exclusivités sont disponibles sur le site internet de la société Y quel que soit le profil du client.
9. Après vérification auprès du site internet de la société Y, les personnes en situation de handicap peuvent effectivement réserver leur billet sur le territoire national à partir d'un espace dédié sur internet. Ils ont accès à des tarifs promotionnels, uniquement disponibles via internet (<http://www.sociétéY.com/billet-train/voyageurs-handicapés>).

10. En revanche, le site indique que « la vente de billets de train concernant les personnes en situation de handicap pour des **trajets internationaux** est proposée uniquement **par téléphone en composant le numéro de téléphone XXXX** (0,34cts/minute, hors coût éventuel de votre opérateur). En cas de message d'erreur lors de la réservation, le site internet de la société Y vous invite à contacter le service « A » ([service A.sociétéY.com](mailto:service.A.sociétéY.com)) ou à vous rapprocher d'un vendeur en gare, boutique de la société Y » <sup>(1)</sup>. Ce canal de vente vise donc l'ensemble des personnes handicapées, quel que soit leur handicap, qu'elles se déplacent ou non en fauteuil roulant, qu'elles aient besoin ou non de l'assistance d'un tiers.
11. Les services du Défenseur des droits ont procédé à un test au cours du mois de septembre 2016. A cette date, trois tarifs respectifs étaient proposés sur le site internet de la société Y pour un billet aller simple Paris-Luxembourg en seconde classe le 1<sup>er</sup> octobre à 8h40, à savoir 29, 81 et 92 euros. Le service de réservation par téléphone de la société Y a été immédiatement contacté au numéro 3635 aux fins de réserver le billet Paris-Luxembourg en question pour un voyageur avec une carte d'invalidité à un taux de 80% avec accompagnateur. Les tarifs proposés en seconde classe étaient de 81 et 92 euros. Le tarif préférentiel de 29 euros n'était pas proposé par l'opératrice en ligne. Interrogée sur cette situation, elle expliquait qu'il s'agissait d'un tarif exclusif internet et qu'elle ne pouvait pas le proposer.
12. En réponse à la note récapitulative du Défenseur des droits, Madame Z reconnaît dans un courrier reçu le 3 mai 2017, qu'un risque de discrimination est avéré dans la mesure où il est impossible pour un client handicapé de réserver un billet de train pour un trajet à l'international via l'accès « handicapé » du site internet de la société Y et qu'il ne peut ainsi pas bénéficier des tarifs promotionnels offerts en ligne. Elle explique que cette situation découle de systèmes d'information différents entre les postes de vente (gare/boutique/numéro de téléphone ) et le site internet de la société Y. Un groupe de travail a été mis en place afin de faire disparaître ces éléments potentiellement discriminants. Il appartiendra à la société Y d'évaluer les coûts des modifications nécessaires pour offrir à la clientèle handicapée les mêmes possibilités de réservation.

## ANALYSE JURIDIQUE

13. Au sens de l'article 2 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) que la France a ratifiée le 18 février 2010, la discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable.

---

<sup>(1)</sup> Sur le site internet de la société Y, il est précisé que « le service A facilite le voyage des clients handicapés sur le réseau national. Le service A propose des informations pratiques, la réservation de vos prestations d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train ainsi que la possibilité d'acheter les titres de transport ». Pour bénéficier de ces facilités, contactez le service A, 7 jours sur 7 de 7 heures à 22 heures au moins 48 heures avant votre départ. Cinq moyens sont proposés pour que chaque personne handicapée, quelle que soit la nature de son handicap, puisse contacter librement le Centre de Service :

- par téléphone : 0 XXX XXX XXX (0,12€ TTC par minute, hors surcoût éventuel de l'opérateur).
- par numéro court : XXXX puis dites Service A (0,34€ la 1<sup>re</sup> minute et 0,12€ TTC les suivantes depuis un poste fixe).
- par fax : 0 XXX XXX XXX (0,15 € TTC par minute).
- par courriel : [serviceA@sociétéY.fr](mailto:serviceA@sociétéY.fr)
- par internet : sur le site internet de la société Y, accédez au formulaire de réservation service A.
- aux guichets et dans les boutiques de la société Y.

14. Conformément à l'article 5 de cette Convention, « *les États Parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés* ». Ces derniers sont définis comme « *les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales* » (art. 2 de la Convention).
15. L'article 9 de la CIDPH exige des Etats parties qu'ils assurent aux personnes « sur la base de l'égalité avec les autres », l'accès aux transports ainsi qu'à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication. Les Etats doivent ainsi prendre des mesures appropriées pour promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet.
16. L'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne prévoit l'interdiction de toute discrimination fondée sur un handicap. L'article 51 de cette même Charte précise que ses dispositions s'adressent aux Etats membres lorsqu'ils mettent en œuvre le droit de l'Union.
17. Le règlement CE n° 1971/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, entré en vigueur en décembre 2009, introduit des dispositions particulières relatives au droit au transport et à l'assistance des personnes à mobilité réduite.
18. L'un des objectifs du règlement est d'offrir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite les mêmes possibilités qu'aux autres citoyens en matière de transport ferroviaire. Ce principe fondamental est conforme aux obligations qui incombent à l'Union européenne en vertu de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées mentionnée ci-dessus.
19. Dans son considérant 10, le règlement prévoit que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens ».
20. L'article 19-2 dudit règlement prévoit que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leur réservations et leurs billets (...)».
21. Dans son rapport sur l'application du règlement <sup>(2)</sup>, la Commission européenne a relevé que dans certains cas, des utilisateurs de fauteuils roulants avaient été contraints d'acheter des billets de première classe. Elle a qualifié ce type de pratique de « clairement discriminatoire » dans la mesure où ces billets ne sont pas proposés à un tarif réduit.
22. En l'espèce, les personnes handicapées qui souhaitent voyager à l'international n'ont pas accès aux billets à tarif préférentiel uniquement disponibles sur internet du seul fait qu'étant handicapées, ces personnes sont contraintes de passer par une plateforme téléphonique.

---

(<sup>2</sup>) Rapport sur l'application du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires /\* COM/2013/0587 final \*/

23. En droit interne, depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016, l'article 2-3° de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ainsi révisée, toute discrimination fondée sur le handicap est interdite en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services. Ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites à raison du handicap lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés. L'article 2-5° précise qu'il n'est pas fait obstacle aux mesures prises en faveur des personnes handicapées et visant à favoriser l'égalité de traitement.
24. Cette nouvelle base juridique n'était pas applicable au moment des faits litigieux mais la situation a perduré au moins jusqu'en mai 2017 ainsi que l'a reconnu la Secrétaire générale dans le cadre de l'enquête du Défenseur des droits.
25. Contrairement à la prohibition des discriminations prévues en droit pénal, le dispositif civil prévu par la loi du 27 mai 2008 révisée permet également un aménagement de la charge de la preuve.
26. En effet, conformément à l'article 4 de la loi du 27 mai 2008 précitée, « toute personne qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte présente devant la juridiction compétente les faits qui permettent d'en présumer l'existence. Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles ».
27. Lors de l'enquête du Défenseur des droits, la Secrétaire générale de la société Y n'a pas donné d'éléments permettant de justifier objectivement la différence de traitement entre les personnes handicapées et les autres usagers s'agissant des tarifs applicables, en dehors de l'existence de systèmes informatiques empêchant matériellement aux personnes handicapées de bénéficier des tarifs promotionnels du site internet pour les voyages à l'international. Elle a reconnu que cette situation de fait pouvait conduire à discriminer les clients handicapés et a informé le Défenseur des droits qu'un groupe de travail avait été constitué afin de surmonter cet obstacle.
28. Le Défenseur des droits en prend acte et conclut que la situation actuelle consistant à refuser l'accès aux tarifs préférentiels pour l'achat de voyages ferroviaires internationaux aux personnes handicapées constitue une pratique discriminatoire au sens de l'article 19-2 du règlement CE n° 1971/2007 du 23 octobre 2007 et de l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux d'une part, et de l'article 2-3° de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 révisée, d'autre part.
29. Compte tenu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de recommander à la Secrétaire générale de la société Y de permettre à toute personne handicapée d'accéder à l'ensemble des tarifs promotionnels offerts sur le site internet la société Y, y compris ceux concernant les voyages ferroviaires internationaux.