

Paris, le 21 septembre 2017

Décision du Défenseur des droits n°2017-200

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 l'article 9 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées ;

Vu 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 telle que modifiée par la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle ;

Après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisi par Monsieur X au sujet des conditions d'accès aux avantages tarifaires liés à la détention de la carte de pensionné de guerre pour des transports, via le site internet la sociétéY.com,

Prend acte de la volonté de la société Y de modifier ses pratiques qui dépendent de contingences techniques.

Décide de recommander à la Secrétaire générale de la société Y de permettre que les détenteurs de la carte de pensionné de guerre puissent bénéficier des avantages tarifaires liés à cette carte via le site internet www.la.sociétéy.com.

Le Défenseur des droits demande à la société Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de quatre 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

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de Monsieur X au sujet des conditions d'accès aux avantages tarifaires liés à la détention de la carte de pensionné de guerre pour des transports, via le site internet sociétéy.com.

LES FAITS

2. Monsieur X est invalide et pensionné de guerre. Il se plaint du fait qu'il ne peut pas réserver, payer en ligne ses billets de transport sur le site voyages- sociétéY.com car contrairement aux personnes valides et invalides civiles, les pensionnés de guerre seraient exclus du dispositif. Ces derniers doivent se rendre physiquement au guichet de la gare ou à la borne libre-service.
3. Interpelé par Monsieur X sur cette situation, Madame Z du service clients, lui répond : « Effectivement, la réduction de 75% liée à votre carte d'invalidité en tant qu'invalidé de guerre n'est pas proposée en ligne. Cette réduction ne peut s'appliquer qu'en gare ou par téléphone au 3635 (0.40ct/min), service ouvert tous les jours de 7h à 22h. [...] Nous transmettons dès maintenant votre message à notre équipe de développement en charge de l'évolution du site, qui prendra en compte vos observations dans le cadre des demandes d'évolution et des mises à jour pour les prochaines versions du site. »
4. En réponse à l'enquête menée par le Défenseur des droits, Madame A, Directrice des relations publiques de la société Y, confirme que les tarifs pour les réformés de guerre font partie des tarifs sociaux nationaux dont les règles d'application et de tarification sont régies par l'Etat. Ces offres ne sont pas accessibles sur internet. Ces tarifs ne sont disponibles qu'en gares, boutiques et agences. Le tarif « réformé pensionné de guerre » n'est pas disponible car il offre une réduction importante pouvant aller jusqu'à 90% et justifie un contrôle des noms et qualités de son bénéficiaire qui doit pouvoir être effectué sur la base de pièces justificatives (carte d'invalidité avec ou sans mention) lors de sa vente. Cette vente et les contrôles ne peuvent être menés de manière sécurisée sur internet.
5. Les services du Défenseur des droits ont procédé à un test sur le site internet www.voyage-sociétéY.com au courant de septembre 2016. Il en est ressorti que les détenteurs d'autres cartes donnant lieu à réduction, à savoir la carte jeune, la carte militaire 1^{ère} classe ou encore la carte famille nombreuse avec 75% de réduction pouvaient parfaitement réserver et payer en ligne leur voyages. Il était simplement indiqué sur le site qu'ils devaient alors présenter un justificatif lors du transport.
6. Cette situation reste à ce jour inchangée.
7. En réponse à la note récapitulative du Défenseur des droits, Madame B, Secrétaire générale de la société Y, revient sur les dires de Madame A dans un courrier du 17 mai 2017. Elle précise que « dans les faits, lors de l'achat, il n'y a pas d'obligation de présenter la carte « Réformé Pensionné de Guerre (RPG), pour pouvoir bénéficier de la réduction, ce qui est le cas pour de nombreuses carte de réduction puisque l'on peut toujours acheter pour un tiers ». Elle ajoute que la situation découle de problèmes d'ordre technique qui pourraient être résolus au début de 2018, permettant ainsi un accès sur le site internet aux avantages tarifaires liés à la détention de la carte de pensionné de guerre.

ANALYSE JURIDIQUE

8. Conformément à l'article L.121-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre (CPMIVG), le droit à pension d'invalidité des militaires est ouvert pour les blessures ou maladies contractées par le fait ou à l'occasion du service, dès lors que les infirmités atteignent un taux minimum d'invalidité. Ainsi, « *ouvrent droit à pension :*
 - 1° *Les infirmités résultant de blessures reçues par suite d'événements de guerre ou d'accidents éprouvés par le fait ou à l'occasion du service ;*
 - 2° *Les infirmités résultant de maladies contractées par le fait ou à l'occasion du service ;*
 - 3° *L'aggravation par le fait ou à l'occasion du service d'infirmités étrangères au service ;*
 - 4° *Les infirmités résultant de blessures reçues par suite d'accidents éprouvés entre le début et la fin d'une mission opérationnelle, y compris les opérations d'expertise ou d'essai, ou d'entraînement ou en escale, sauf faute de la victime détachable du service ».*
9. En conséquence, les pensionnés de guerre détenteurs d'une carte d'invalidité sont par définition des personnes porteuses d'un handicap.
10. Les détenteurs d'une carte « réformé ou pensionné de guerre » bénéficient, en fonction de leur taux d'invalidité, de tarifs réduits à hauteur de 50% (taux d'invalidité compris entre 25 et 45%) ou de 75% (taux d'invalidité supérieur ou égal à 50%).
11. L'article 9 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées 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.
12. Les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal interdisent de refuser la fourniture d'un bien ou d'un service à raison d'un critère discriminatoire tels que le handicap ou à subordonner la fourniture dudit bien ou service à une condition discriminatoire.
13. La discrimination prohibée par les dispositions précitées du Code pénal est prouvée dès lors que les éléments constitutifs du délit sont caractérisés à savoir d'une part, l'élément matériel c'est-à-dire la différence de traitement fondée sur un critère prohibé et, d'autre part, l'élément intentionnel c'est-à-dire la conscience de l'auteur de se livrer à des agissements discriminatoires.
14. Concernant la notion de « biens et services », la jurisprudence a eu l'occasion de donner une définition large en l'assimilant à « *toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage* » (1). L'infraction est également caractérisée si elle est commise par un professionnel, une personne privée ou une association. Par ailleurs, le texte ne distingue pas davantage entre les actes à titre gratuit et les actes à titre onéreux.
15. Le service visé en l'espèce se réfère au service de réservation et d'achat en ligne de titres de transport.

(1) CA Paris 12 novembre 1974, *Dalloz* 1975, p. 471 ; Voir également en ce sens, les délibérations de la HALDE n° 2006-25 du 6 février 2006 (distribution d'une soupe au cochon aux sans-abris) et n° 2010-232 du 18 octobre 2010 (refus de distribution de colis alimentaires gratuits aux femmes portant le foulard).

16. L'élément matériel du délit serait susceptible d'être caractérisé par le fait de subordonner la prestation de service à une condition discriminatoire, en l'occurrence ici, la détention d'une carte de pensionné de guerre qui, par définition, n'est délivrée qu'à des personnes handicapées.
17. L'élément intentionnel de l'infraction n'est cependant pas rapporté. Ce n'est pas le statut de personne handicapée qui est en cause, notamment dans la mesure où le fait d'être handicapé empêcherait d'accéder aux services de réservation et de vente en ligne, mais la seule détention d'une carte de réduction.
18. Toutefois, 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 directe ou indirecte 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.
19. La situation dénoncée par Monsieur X en octobre 2015 est restée inchangée. Depuis le 19 novembre 2016, cette nouvelle loi est désormais applicable à cette situation de fait qui perdure à ce jour.
20. Contrairement à la prohibition des discriminations au plan pénal, le dispositif civil prévu par la loi du 27 mai 2008 révisée n'exige pas de rapporter l'élément intentionnel d'une quelconque faute et permet un aménagement de la charge de la preuve.
21. En effet, conformément à l'article 4 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, « 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 ».
22. En l'espèce, la Directrice des relations publiques de la société Y explique la situation d'exclusion des pensionnés de guerre au service de réservation et d'achat en ligne en se fondant sur la nécessité d'un contrôle accru compte tenu des réductions importantes auxquelles ils peuvent prétendre. Cette vente et les contrôles ne pourraient être menés de manière sécurisée sur internet.
23. Si l'objectif de la sécurité et du contrôle paraît en soi légitime, le Défenseur des droits a relevé dans sa note récapitulative que rien ne permettait de démontrer que les moyens pour y parvenir étaient nécessaires et appropriés.
24. D'une part, les détenteurs de cartes se trouvant dans une situation comparable, à savoir ceux qui détiennent des cartes famille nombreuse, militaire, jeune et qui leur donnent droit à d'importantes réductions tarifaires ne sont pas soumis à de tels contrôles en amont. Contrairement aux pensionnés de guerre, ils peuvent parfaitement réserver et acheter en ligne leurs billets à des tarifs promotionnels. Le contrôle se fait ensuite lors du transport. En conséquence, ces éléments indiquent qu'un contrôle a posteriori serait suffisant pour divers clients qui ont d'importantes réductions tarifaires, sauf les pensionnés de guerre.
25. Le Défenseur des droits ne voit donc pas en quoi le refus d'accès à l'achat en ligne aux pensionnés de guerre est nécessaire pour garantir le contrôle de leurs billets.

26. D'autre part, les pensionnés de guerre sont par définition des personnes en situation de handicap, certains d'entre eux pouvant être des personnes à mobilité réduite. Le fait de contraindre cette catégorie de public à se déplacer physiquement au guichet des agences afin de pouvoir bénéficier de tarifs différents à leur handicap peut constituer une contrainte importante et de nature à constituer une entrave à l'achat de billets et par suite à l'accès au transport. Cela est encore plus vrai eu égard au fait que la société Y a largement développé son système de réservation et d'achat en ligne pour d'autres publics qui ne rencontrent pas nécessairement les mêmes difficultés pour se déplacer en agence.
27. En réponse à cette analyse, Madame B est revenue sur ces éléments d'explication pour affirmer que la situation actuelle découlait de difficultés techniques qui devraient être surmontées début 2018.
28. Le Défenseur des droits en prend acte.
29. Concluant que la situation actuelle, à savoir le fait de refuser aux titulaires d'une carte de pensionné de guerre l'accès à un service de réservation et d'achat de titres de transport constitue une pratique discriminatoire interdite depuis le 19 novembre 2016 par l'article 23° 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, le Défenseur des droits, après consultation du Collège en charge de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité, recommande d'y remédier dans un délai de quatre mois .

Jacques TOUBON