

Paris, le 25 octobre 2023

Décision du Défenseur des droits n° 2023-114

La Défenseure 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 internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) ;

Vu le règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

Vu le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) ;

Vu le code des transports ;

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

Vu le décret n° 2021-1124 du 27 août 2021 relatif à la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite (PMRH) et au point unique d'accueil en gare ;

Saisie individuellement par X et par Y de réclamations relatives aux conditions d'accès aux prestations du service accessoire de portage des bagages, intégré au service « Accès Plus » de la SNCF, qu'ils estiment discriminatoires en raison de leur handicap ;

Constata que le dispositif « Accès Plus » de la SNCF est discriminatoire à raison du handicap ;

Recommande à la SNCF :

- de revoir le dispositif d'assistance aux voyageurs PMRH afin de leur garantir l'accès au transport ferroviaire sans discrimination et à cette fin, notamment :
 - de supprimer des conditions générales d'utilisation (CGU) du service « Accès Plus » la limitation de bagages en nombre et en poids ;
 - d'adapter les modalités d'assistance aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins, dans la limite des conditions générales applicables à l'ensemble des voyageurs, en mettant à leur disposition, le cas échéant, plusieurs agents dotés, si besoin, de matériels de transport de charge pour effectuer leur tâche.

Au ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires chargé des transports et à la ministre déléguée chargée des personnes handicapées :

- de prendre les mesures appropriées, conformément aux engagements internationaux de la France, pour éliminer la discrimination fondée sur le handicap dans l'accès au transport ferroviaire ;

Au ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires chargé des transports, à la ministre déléguée chargée des personnes handicapées et à la SNCF :

- de mener une réflexion avec l'ensemble des acteurs du transport ferroviaire européen pour garantir la continuité d'un tel service d'assistance sur l'ensemble du réseau européen.

La Défenseure des droits demande aux ministres et à la SNCF de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.

La Défenseure des droits transmet la présente décision à la CNIL au regard de sa compétence concernant l'application au règlement général sur la protection des données (RGPD) et la problématique soulevée.

La Défenseure des droits transmet la présente décision pour leur information à Monsieur le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, Madame la commissaire européenne aux transports, à l'Agence européenne ferroviaire, aux centres européens des consommateurs France et Allemagne ainsi qu'à l'Union internationale des chemins de fer.

Claire HÉDON

**Recommandations en application 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 individuellement par X et par Y de réclamations relatives aux difficultés rencontrées dans le cadre du service accessoire de portage des bagages, intégré au service « Accès Plus » de la SNCF.
2. Les refus de prestation d'assistance qui leur ont été opposés étaient motivés par le fait qu'ils souhaitaient voyager avec des bagages dépassant le nombre de bagages autorisé ou excédant un poids de 15 kg. Les deux réclamants estiment avoir été victimes de discriminations en raison de leur handicap.

Remarques préliminaires concernant la restructuration de la SNCF

3. La loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et l'ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF ont organisé la transformation, au 1er janvier 2020, du Groupe Public Ferroviaire.
4. Dans ce cadre, les trois anciens établissements publics économiques et commerciaux, SNCF Réseau, SNCF et SNCF Mobilités ont été remplacés le 1^{er} janvier 2020 par 5 sociétés. Depuis, SNCF Voyageurs assure l'exploitation des services de transport ferroviaire de voyageurs et SNCF Réseau est chargée de l'exploitation du réseau ainsi que des activités de prestations et de services en gares de voyageurs à travers sa filiale, la société SNCF Gares & Connexions.
5. Ces sociétés remplacent désormais l'ancien interlocuteur du Défenseur des droits « SNCF Mobilités ». Ainsi, dans la présente décision « SNCF Mobilités » est remplacée ci-après par « SNCF » pour désigner les sociétés « SNCF Voyageurs » et « SNCF Gares & Connexions » filiale de « SNCF Réseau ».

Remarques préliminaires concernant le service d'assistance « Accès Plus »¹

6. Les conditions générales d'utilisation (CGU), en vigueur en 2023, déterminent le fonctionnement du service d'assistance « Accès Plus » à destination des PMRH.
7. Selon l'article 1.2 des CGU, « Accès Plus » est un service permettant aux personnes définies à l'article 1.3 de bénéficier d'un service d'assistance pour embarquer/débarquer du train, garanti au travers d'une réservation. La prestation d'assistance s'effectue au départ, depuis le point d'accueil « Assistance Voyageur Handicapé » de la gare jusqu'à la place dans le train. À l'arrivée, depuis la place dans le train vers un lieu déterminé par le bénéficiaire parmi cinq options précisées par les CGU.
8. Ce service gratuit est disponible dans certaines gares. L'utilisateur peut obtenir les informations évolutives sur le site SNCF ou SNCF/ TER ou les sites TER régionaux.
9. Conformément à l'article 1.3 des CGU, la SNCF distingue les bénéficiaires de ce service selon le type de train et de trajet/ de correspondance. Ainsi, « *Sur les TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et les trains INTERCITÉS, peut bénéficier du service toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience*

¹ La SNCF a publié au cours des dernières années plusieurs guides relatifs à la mise en place de la prestation d'assistance aux personnes handicapées sur la base des obligations du Règlement européen 1971/2007, remplacé aujourd'hui par le règlement européen (UE) 2021/782

intellectuels, ou de tout autre cause de handicap ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée. Sur les TER, dans le cadre de trajets en correspondance avec les TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique et les trains INTERCITÉS, peut bénéficier du service, toute personne titulaire d'une carte d'invalidité, de priorité, de stationnement de véhicule, de réformé/pensionné de guerre et les clients arrivant en gare avec leur propre fauteuil roulant. »

10. Il est par ailleurs souligné que certaines régions TER appliquent des critères différents pour l'éligibilité à la prise en charge et les conditions de réservation.
11. Le bénéficiaire peut réserver son assistance au plus tôt dès l'achat de son titre de transport et au plus tard :
 - jusqu'à 24h avant l'heure de départ du train lorsque le bénéficiaire voyage exclusivement en TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique ou trains Intercités,
 - jusqu'à 48h avant l'heure de départ du train lorsque le Bénéficiaire voyage en TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique ou trains Intercités avec une correspondance en TER (sauf exception régionale possible à 24h).
12. La réservation se fait sur internet par un formulaire, par téléphone ou en gare en fonction du type de train et du type de la réservation ou sur l'application SNCF Connect.
13. Les clients voyageant uniquement en TER doivent se diriger vers les services de réservation d'assistance TER.
14. Dans le cadre de trajets sur des trains Transilien (Île-de-France), y compris en correspondance avec des trains TGV nationaux et internationaux ou trains INTERCITÉS, les clients doivent se diriger vers :
 - le service de réservation d'assistance de Transilien pour la réservation des prestations d'assistance sur les trains Transilien,
 - le service de réservation « Accès Plus » pour la réservation des prestations d'assistance sur les trains TGV nationaux et internationaux ou trains INTERCITÉS.
15. La confirmation est envoyée au bénéficiaire par courriel et ce au plus tard la veille de son voyage.
16. Sous le point 1.4 des CGU, l'entreprise SNCF définit les limites de sa prestation. Ainsi, *« Accès Plus » n'est en aucun cas un service d'accompagnement et/ou de surveillance pendant le voyage. Notamment, dans le cadre du Service, ni soins médicaux, ni assistance à l'hygiène, ni gestes paramédicaux ne peuvent être réalisés au profit du client en gare ou à bord des trains. Ne font pas partie de l'assistance, sans que cette liste ne soit exhaustive :*
 - [...],
 - *le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place. Les agents peuvent uniquement aider le voyageur en fauteuil à se transférer de son fauteuil vers la place qui lui a été attribuée. Aucune manipulation des fauteuils électriques ne pourra être réalisée ».*

17. Par ailleurs, « *tout voyageur doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité (communiquer, se nourrir, aller aux toilettes, etc.), être en capacité de présenter son titre de transport ainsi que l'ensemble des documents nécessaires durant son voyage (carte de réduction, justificatif d'identité, etc.), pouvoir respecter les consignes prévues et celles qui pourraient être données tant en situation normale qu'en situation perturbée par les personnels à bord ou en gare, etc.* »
18. En outre, il est précisé que le service d'assistance ne constitue ni un service d'aide touristique, ni un service d'aide aux voyageurs avec poussettes, ni un service d'aide au portage de bagages et que le jour du voyage, la réservation de la prestation d'assistance sera refusée en cas de non-respect par le voyageur des règles énoncées.
19. Enfin, selon le point 1.6.3 des CGU, « *la prestation d'assistance prévoit le portage gratuit, jusqu'à ou depuis la place dans le train, d'un bagage unique de 15Kg au maximum. Aucun portage supplémentaire n'est possible (ni en poids ni en nombre). Le poids du bagage peut être vérifié par les agents en gare.* »
20. Si le bénéficiaire ne respecte pas les conditions précitées, la prestation d'assistance ne pourra être fournie.

I. Les faits

La saisine de X

21. X est malvoyant et a besoin d'une assistance dans les gares pour se rendre jusqu'à sa place dans le train. C'est à ce titre qu'il a recours au service « Accès Plus » de la SNCF. Il se dit cependant en mesure de porter lui-même son bagage en étant guidé.
22. Lors de son voyage en train A-PM, le 13 juin 2016, il a été pour la première fois confronté au pesage de son bagage à l'entrée de la gare. Le poids dépassant la limite de 15 kg, l'agent de la SNCF aurait dans un premier temps refusé de fournir le service d'assistance puis aurait, dans un second temps, accepté d'accompagner X à bord de son train avec son bagage.
23. Le réclamant avait à l'époque sollicité des explications de la part du service « Accès Plus » de la SNCF dédié à l'assistance des PMRH. L'entreprise lui avait répondu que cette limitation du poids des bagages, dans le cadre de ce service, était mise en place de façon expérimentale à Angers et Nantes, avant d'être déployée sur l'ensemble des gares bénéficiant du service « Accès Plus ».
24. La SNCF a également souligné que les associations représentant les personnes handicapées avaient été consultées sur cette évolution du service et auraient donné leur accord. L'entreprise ne fournit toutefois aucun document relatif à cette consultation.
25. Enfin, l'entreprise lui a précisé que le recours au service « Accès Plus » permettait de bénéficier d'une réduction de 25 % sur le prix du 2ème bagage dans le cadre du service « Bagages à domicile » de la SNCF.
26. X indique continuer, en 2023, à se voir opposer la limitation du poids et du nombre de bagages par le service « Accès Plus » lors de ses déplacements en train.

La saisine de Y

27. Y a également rencontré des difficultés en raison de la limitation du poids du bagage lors d'un voyage, le 2 octobre 2018, de V à PL avec une correspondance à la gare de L.
28. La réclamante et son ami se déplacent en fauteuil roulant. Ils avaient demandé l'assistance du service « Accès Plus ». La réclamante n'aurait rencontré aucun problème, ni à la gare de V ni à celle de PL
29. En revanche, à la gare de L, alors que la réclamante et son ami étaient à peine sortis du wagon, l'agent du service « Accès Plus » leur a fait remarquer que les deux valises à roulettes pesaient plus de 15kg et qu'il était en droit de leur refuser le service. Il les aurait néanmoins accompagnés au point d'accueil « Accès Plus », sans avoir besoin de soulever les bagages.
30. L'assistance leur a été ensuite refusée après une pesée de leurs valises par les agents d'« Accès Plus » sur une balance domestique. Selon la réclamante, l'agent aurait annoncé le poids des bagages en les traitant comme des fraudeurs pris en flagrant délit.
31. Un autre agent d'ITIREMIA² aurait finalement décidé de les accompagner à leur train. À aucun moment, celui-ci n'a soulevé les valises hormis pour les poser dans le compartiment.
32. Lorsque la réclamante a fait une nouvelle demande auprès du service « Accès Plus » pour un voyage ultérieur, il lui a été indiqué que dans son dossier était mentionné qu'elle avait déjà été avertie précédemment après une pesée de son bagage et qu'elle devait cette fois-ci respecter la limitation de 15kg pour son bagage. Elle s'interroge sur le droit d'enregistrer et de stocker dans son dossier les informations relatives à une précédente pesée.
33. Choqués par les évènements, la réclamante et son ami considèrent que les agents de la gare de L qui leur ont refusé le service ne semblaient pas comprendre le sens de leur mission, à savoir accompagner les personnes en difficulté.
34. Elle relève, à ce titre, que l'ensemble des passagers de la SNCF peuvent voyager avec des bagages correspondant en poids et en volume à leurs besoins personnels. Cette restriction sur le poids des bagages ne serait donc imposée qu'aux personnes handicapées.
35. Dans ce contexte, la réclamante souligne le besoin de certaines PMRH de transporter du matériel médical ou paramédical, comme le chargeur pour le fauteuil électrique, ce qui augmente le nombre et le poids des bagages. Faire appel au service de bagages à domicile proposé par « Accès Plus » représenterait pour eux un coût financier complémentaire trop élevé (116 euros à titre d'exemple pour la réclamante).
36. La réclamante estime que la limite de 15 kg a un caractère discriminatoire car elle entraverait les déplacements des PMRH en train.
37. Elle considère, par ailleurs, que cette problématique du poids serait identique pour les agents de la SNCF qui sont en charge des bagages dans le cadre du service « Bagages à domicile ».

² Prestataire de la SNCF pour l'accompagnement des PMRH au train

38. Le Défenseur des droits a eu connaissance au cours des dernières années de signalements similaires en lien avec l'assistance aux PMRH et les restrictions en termes de poids imposées aux personnes sollicitant cette assistance sans que toutefois ces signalements n'aient abouti à une réclamation.
39. Les conditions restrictives d'accès au service d'assistance accessoire de portage des bagages intégré au service « Accès Plus » de la SNCF, dénoncés par les réclamants, restent à ce jour en vigueur³.

II. L'enquête du Défenseur des droits

40. Au vu des éléments précités, le Défenseur des droits a adressé un courrier de demande d'explication à la SNCF. En réponse, cette dernière a précisé que le poids du bagage avait été déterminé depuis 2006, comme étant un poids « raisonnable » permettant à l'agent de réaliser la prestation d'assistance en même temps que le portage d'un bagage.
41. L'entreprise se fonde sur le règlement (CE) n°1371/2007 du parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires abrogé à compter du 6 juin 2023⁴. Elle souligne que ce règlement ne prévoit pas un service de portage de bagage.
42. Au regard de ce règlement, applicable au moment de l'enquête, l'entreprise souligne l'incertitude juridique quant à l'inclusion de l'obligation de portage des bagages au titre de l'assistance gratuite aux voyageurs handicapés. Elle en conclut ainsi que chaque État membre est libre de déterminer le contenu concret de cette prestation.
43. Par deux courriers en date des 4 juin 2019 et 24 juillet 2019, le Défenseur des droits a adressé à la SNCF des notes récapitulant son analyse des informations concernant le service d'assistance et la limitation en termes de bagages ainsi que les potentielles discriminations qui pourraient en découler.
44. En ce qui concerne le cadre juridique visé par le Défenseur des droits, la SNCF relève l'absence d'effet direct des articles 9 et 20 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH).
45. Elle soulève par ailleurs que la notion d'aménagement raisonnable, visée par le Défenseur des droits, ne concernerait que les domaines de l'emploi, de l'éducation, de l'accès à la justice et la privation de liberté et non celui de l'accès aux biens et services.
46. L'entreprise affirme : « *En tout état de cause, la limitation à 15 kg du portage de bagage dans le cadre de la prestation d'assistance n'a pas pour effet d'instaurer une discrimination entre les personnes en situation de handicap et les autres voyageurs, ni même entre voyageurs en situation de handicap* ».

³ <https://www.sncf.com/fr/offres-voyageurs/voyager-en-toute-situation/accessibilite/services-assistance/acces-plus>

⁴ Désormais, les règles applicables dans l'Union européenne au transport ferroviaire des personnes handicapées ou à mobilité réduite sont définies par le règlement (UE) n° 2021/782 du Parlement européen du 29 avril 2021. Entrées en vigueur, sauf exception, le 7 juin 2023, elles se substituent, à compter de cette date, aux dispositions du règlement (CE) n° 1371/2007.

47. Elle se fonde sur l'article 4.2 des conditions de ventes SNCF VOYAGEURS qui prévoit, pour l'ensemble des voyageurs, que « *Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même, dans les espaces dédiés sont admis à bord des trains.* »
48. Concernant le poids de 15 kg, celui-ci correspondrait à un bagage standard qui peut être porté et placé seul dans les espaces dédiés par une personne dont la mobilité n'est pas réduite ou qui n'est pas handicapée.
49. La SNCF rappelle qu'elle n'empêcherait pas une PMRH qui a recours à la prestation d'assistance de voyager avec un ou plusieurs bagages de plus de 15 kg. Dans ce cas, leurs agents auraient pour mission d'assurer l'assistance mais ne porteraient pas le bagage. Si le voyageur décidait de voyager avec un bagage plus lourd ou plus de bagages, il serait autorisé à le faire mais le surplus de bagages serait à sa charge.
50. La SNCF souligne : « *Si malgré l'information apportée au voyageur, celui-ci se présente en gare avec un surplus de bagage, l'agent SNCF serait tenu de lui proposer des solutions alternatives avant de refuser la prestation d'assistance* ».
51. Pour justifier la limitation du poids à 15 kg, l'entreprise SNCF invoque une augmentation des accidents de travail lors de la prestation « Accès Plus » entre 2012 et 2013 impliquant une augmentation importante du nombre de jours d'arrêt de travail (99 en 2012 ; 297 jours en 2013). Une absence de limitation et de contrôle du poids des bagages exposerait l'entreprise à un risque social sérieux vis-à-vis de ses agents ainsi que vis-à-vis de ses prestataires.

III. Cadre juridique :

Les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap sous l'angle de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)

52. La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 13 décembre 2006, ratifiée par la France et entrée en vigueur le 23 mars 2010, a pour objet « *de promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales des personnes handicapées sur un pied d'égalité avec les autres et de promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque* »⁵.
53. En vertu de l'article 55 de la Constitution, une telle norme internationale acquiert, dès sa publication, une autorité supérieure à celle des lois, sous réserve d'avoir été régulièrement ratifiée ou approuvée.
54. Ratifiée par la France et entrée en vigueur le 23 mars 2010, la CIDPH vise à réaffirmer le caractère universel, indivisible, interdépendant et indissociable de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales et la nécessité d'en garantir la pleine jouissance aux personnes handicapées sans discrimination.

⁵ En vertu de l'article 55 de la Constitution, la norme internationale acquiert, dès sa publication, une autorité supérieure à celle des lois, sous réserve d'avoir été régulièrement ratifiée ou approuvée.

55. La CIDPH ne crée pas de droits nouveaux et ne précise pas la nature concrète des services à fournir aux personnes concernées. Mais, elle réaffirme un égal accès des personnes handicapées à tous les droits civils, politiques, économiques, sociaux, culturels et autres et décrit les mesures que les États sont tenus de prendre pour garantir aux personnes handicapées le plein exercice de ces droits sur la base de l'égalité avec les autres.
56. Ainsi, aux termes de l'article 3, la CIDPH repose sur plusieurs principes généraux, notamment :
- a) Le respect de la dignité intrinsèque de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes ;
 - b) La non-discrimination ;
 - c) La participation et l'intégration pleine et efficace à la société ;
 - d) [...] ;
 - e) L'égalité des chances ;
 - f) L'accessibilité ; [...]
57. L'article 5 de la CIDPH stipule :
- « 1. Les États Parties reconnaissent que toutes les personnes sont égales devant la loi et en vertu de celle-ci et ont droit sans discrimination à l'égal protection et à l'égal bénéfice de la loi. 2. Les États Parties interdisent toutes les discriminations fondées sur le handicap et garantissent aux personnes handicapées une égale et effective protection juridique contre toute discrimination, quel qu'en soit le fondement. »*
58. Le Conseil d'Etat a reconnu l'effet direct de l'article 5 de la CIDPH (CE, 20 juin 2016, n°383333).
59. En outre, l'article 2 de la CIDPH définit la discrimination fondée sur le handicap *comme* étant « *toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de légalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil, ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discriminations, y compris le refus d'aménagement raisonnable* ».
60. Ce même article précise : « *On entend par aménagement raisonnable les modifications et ajustements appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportée 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.* »
61. Selon le Comité des droits des personnes handicapées des Nations Unies : « *Les aménagements raisonnables font partie intégrante du devoir de non-discrimination qui est d'application immédiate dans le contexte du handicap* »⁶.
62. Ainsi, le principe de l'aménagement raisonnable étant un élément consubstantiel du principe général de la non-discrimination il suit nécessairement le même régime que celui-ci : il s'applique à tous les droits reconnus par la CIDPH, que ceux-ci soient ou non reconnus d'effet direct, et est d'application immédiate.

6 Observation générale no 6 (2018) sur l'égalité et la non-discrimination – CRPD 26 avril 2018

63. Au demeurant, et notamment en réponse à l'argumentation développée par la SNCF, la CIDPH est un instrument d'interprétation des normes européennes d'effet direct, comme des normes internes. Elle est, à l'instar de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales (la Convention), un instrument international de protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales et doit à ce titre irriguer l'ensemble du droit national et ce d'autant plus qu'elle ne crée pas de droits nouveaux pour les personnes handicapées mais affirme la nécessité de leur garantir la pleine jouissance de leurs droits sans discrimination.
64. La mise en conformité, le cas échéant, du droit national avec la Convention ou la CIDPH doit avoir pour effet de permettre aux personnes handicapées en France de jouir effectivement de droits dont elles ne peuvent pas encore intégralement bénéficier ou ne pouvaient pas bénéficier dans le passé.
65. Enfin, il appartient aux juridictions nationales, dans le cadre du contrôle de conventionnalité, de vérifier la conformité du droit français à la CIDPH. Les justiciables peuvent, sous certaines conditions, se prévaloir de la Convention devant le juge. Par ailleurs, la Convention a également vocation à produire des effets par « ricochet » dans l'ordre juridique interne par le truchement des juridictions supranationales.

Les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite en matière de transport ferroviaire en application de la réglementation européenne⁷

66. Le règlement (CE) n°1371/2007 du parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, en vigueur au moment des faits dénoncés par les réclamants, est remplacé depuis le 7 juin 2023 (date de l'entrée en vigueur) par le règlement (CE) n°2021/782. Si ce dernier améliore les règles sur l'accès et l'assistance des personnes handicapées et à mobilité réduite, le règlement de 2007 contenait déjà des dispositions protectrices conformes à l'impératif de non-discrimination. Son considérant 10 rappelait ainsi la nécessité de leur permettre un accès au transport ferroviaire « *dans des conditions comparables aux autres citoyens* » et soulignait que « *les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination [...].* »
67. Son article 19-1 prévoyait ainsi : « *Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.* »
68. L'article 22 du même texte spécifiait sur l'assistance dans les gares : « *1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1. 2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur. 3.*

⁷ L'UE a adhéré à la CIDPH. A ce titre, l'UE se réfère à la CIDPH pour l'interprétation de ses actes législatifs.

Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ».

69. L'article 24 conditionnait néanmoins l'obligation de l'assistance prévue aux articles 22 et 23 à la notification 48 heures à l'avance du besoin d'assistance, même s'il précise qu'en l'absence de notification, les débiteurs de l'obligation d'assistance doivent « s'efforcer » d'offrir cette assistance « dans la mesure du raisonnable ». L'obligation d'assistance est également conditionnée à la présentation de la personne handicapée au point prévu pour la prise en charge et à l'heure indiquée.
70. Enfin, l'article 28 du règlement précisait : « 1. Les entreprises ferroviaires définissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III », notamment l'« Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ».
71. L'adoption du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, entrée en vigueur le 7 juin 2023 est justifiée, à son considérant 1, par la volonté et la nécessité de renforcer la protection des voyageurs « pour encourager davantage les voyages en train, dans le respect des articles 11, 12 et 14 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne en particulier ». Le texte insiste sur l'interdiction de toute discrimination entre les voyageurs.
72. Comme énoncé au considérant 27 dudit règlement : « A la lumière de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité de voyager par chemin de fer dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation et à la non-discrimination ».
73. Ainsi, son article 1^{er} dispose : « Afin d'assurer une protection effective des voyageurs et d'encourager les voyages en train, le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire en ce qui concerne : a) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets. »
74. Son article 21 consacré au « droit au transport » des personnes handicapées et à mobilités réduites réitère l'obligation pour les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare « d'établir ou de mett[re] en place des règles non discriminatoires applicables au transport des personnes handicapées. » Il rappelle que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. »

75. Conformément à l'article 23 : « e) : *au départ d'une gare dotée de personnel, ou dans le cadre d'un transit ou à l'arrivée dans ce type de gare, le gestionnaire des gares ou l'entreprise ferroviaire fournit une assistance gratuitement de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, effectuer une correspondance vers un autre service ferroviaire pour lequel elles possèdent un billet, ou débarquer du train, à condition que du personnel formé en service soit présent. Lorsque le besoin d'assistance a été notifié à l'avance conformément à l'article 24, point a), le gestionnaire des gares ou l'entreprise ferroviaire veille à ce que l'assistance soit fournie comme demandée ;*
f) *dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires fournissent une assistance gratuitement à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si du personnel formé est présent à bord du train ;*
g) *en l'absence de personnel d'accompagnement formé à bord d'un train ou dans une gare, les gestionnaires des gares ou les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire ».*
76. L'article 24 reprend l'obligation de notification et son tempérament prévus par le règlement de 2007 en en simplifiant les modalités.
77. Enfin, l'article 26 précise les règles concernant la formation du personnel : « 1. *Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que l'ensemble du personnel, y compris le personnel nouvellement recruté, fournissant, dans le cadre de ses fonctions ordinaires, une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, reçoive une formation sur le handicap pour savoir comment répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Ils dispensent également à tout le personnel, travaillant dans la gare ou à bord des trains, qui est directement en contact avec les voyageurs une formation et des cours de remise à niveau réguliers de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. 2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares peuvent accepter la participation à la formation visée au paragraphe 1 de travailleurs handicapés, et peuvent envisager la participation de voyageurs handicapés et de voyageurs à mobilité réduite et/ou d'organisations qui les représentent. »*
78. Ces dispositions doivent, comme exposé ci-dessus, être interprétées à la lumière de la CIDPH dont il résulte que l'objectif des mesures préconisées est de « rétablir l'égalité » entre les personnes handicapées et les autres voyageurs.
79. Au regard de ces éléments, le règlement actuellement en vigueur, à l'instar du règlement n°1371/2007, impose aux entreprises ferroviaires de fournir une prestation d'assistance afin d'accéder aux places réservées dans le train, laissant à leur appréciation le soin de définir les modalités précises de la prestation d'assistance à fournir dans le respect, néanmoins, des obligations prévues par le règlement et la CIDPH en matière de non-discrimination.
80. Dès lors, même si ces dispositions n'évoquent pas expressément le portage des bagages dans le cadre du service d'assistance obligatoire pour « l'embarquement » des PMRH, il ne peut se déduire du silence de ces textes sur ce point que le portage est exclu de l'obligation de l'entreprise. En effet, pour que l'égalité et la non-discrimination avec les autres voyageurs soient garanties, l'obligation de fournir une prestation d'« assistance » aux personnes handicapées inclut nécessairement le portage de leurs bagages.

Le principe général de l'accessibilité

81. La CIDPH fait de l'accessibilité l'un de ses principes fondateurs, une condition préalable essentielle de la jouissance effective par les personnes handicapées, sur la base de l'égalité, des droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels. Selon le Comité des droits des personnes handicapées, « l'accessibilité devrait être envisagée non seulement dans le contexte de l'égalité et de la non-discrimination, mais aussi comme un moyen d'investir dans la société et comme faisant partie intégrante des objectifs de développement durable ». ⁸
82. L'obligation d'accessibilité repose sur les États lorsqu'il s'agit de garantir aux personnes handicapées, considérées en tant que groupe, un accès à égalité avec les autres.
83. La CIDPH appréhende la question de l'accessibilité dans le contexte de l'égalité et de la non-discrimination. Ce n'est donc pas une simple question de respect de normes techniques destinées à répondre à des besoins catégoriels. C'est avant tout une condition préalable et essentielle pour garantir aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, un accès effectif aux droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels, sur la base de l'égalité avec les autres. ⁹
84. En vertu de l'article 4 de la CIDPH, il appartient à l'État partie de prendre toutes les mesures appropriées, d'ordre législatif, administratif ou autre, pour mettre en œuvre, de manière effective, les droits reconnus par la Convention.
85. L'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées stipule qu' *« afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, dans les zones tant urbaines que rurales »*.
86. Comme le précise le Comité des droits des personnes handicapées (CRDP), l'accessibilité est primordiale pour que les personnes handicapées puissent vivre de façon indépendante et participer pleinement à la vie sociale dans des conditions d'égalité. Si elles n'ont pas accès aux transports les personnes handicapées ne bénéficient pas des mêmes possibilités de participation à la société. ¹⁰
87. À cette fin, il est notamment demandé aux États d'entreprendre ou d'encourager la recherche et le développement de biens, services, équipements et installations de « conception universelle », c'est-à-dire, la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale.

⁸ Comité des droits des personnes handicapées Onzième session 31 mars-11 avril 2014 Observation générale no 2 (2014).

⁹ Guide DDD, La convention internationale des personnes handicapées, page 16.

¹⁰ Observation générale no 2 (2014) Comité des droits des personnes handicapées, 31 mars-11 avril 2014

88. En ce sens, l'article 21 du règlement (CE) n°1371/2007 du parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 dispose sur l'accessibilité des transports ferroviaires : « 1. *Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI¹¹ pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.* 2. *En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire. »*
89. Le règlement (UE) 2021/782 du parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021, applicable depuis le 7 juin 2023, prévoit une large palette d'informations sur l'accessibilité des différents services du transport ferroviaire.
90. Ces informations précisent les exigences de l'article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 qui dispose que : « I. *La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition [...].»*
91. L'article L. 1111-5 du code des transports dispose que : « *Des mesures particulières sont prises en faveur des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite ainsi qu'en faveur de leurs accompagnateurs. Ces mesures doivent favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap définies à l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, principalement par l'adaptation des moyens de communication et des infrastructures de transport ainsi que par la formation du personnel. »*
92. Pour répondre à l'évolution de la législation européenne, le décret n° 2021-1124 du 27 août 2021 prévoit la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des personnes handicapées et à mobilité réduite, et le point unique d'accueil en gare.
93. Il précise notamment les conditions de la mise en place des points de contact uniques prévus par l'article 25 f) susvisé du règlement de 2021. Il a ainsi vocation à apporter des modifications au service d'assistance proposé par la SNCF.
94. Le service d'assistance « Accès Plus » a été mis en place pour répondre à l'obligation de rendre accessible les transports ferroviaires. C'est une réponse au principe général de l'accessibilité issu des textes internationaux et européens à la lumière desquels les textes nationaux doivent être interprétés.
95. Ce service d'assistance, les conditions et les prestations accessoires de portage sont donc à analyser au regard des textes susvisés et du principe de la non-discrimination.

¹¹ Spécificités techniques d'interopérabilité (STI)

L'interdiction de toute forme de discrimination fondée sur le handicap dans l'accès aux transports ferroviaires

96. L'égalité et la non-discrimination constituent, comme précédemment souligné, en tant que principes généraux (article 3) et droits (article 5), la pierre angulaire de la protection garantie par la CIDPH.
97. Le règlement (UE) 2021/782 du parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 dans son considérant 54 contient l'engagement de respecter les droits fondamentaux et les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en particulier ses articles 21 et 26 qui concernent, respectivement, l'interdiction de toute forme de discrimination et l'intégration des personnes handicapées [...]. Le présent règlement doit être appliqué par les juridictions des États membres dans le respect de ces droits et principes.
98. Par son considérant 27, le règlement souligne l'interprétation de ces normes à la lumière de la CIDPH. Pour rappel, l'article 2 de la Convention interdit toutes les discriminations fondées sur le handicap y compris le refus d'aménagement raisonnable. Le principe d'aménagement raisonnable est présenté par la Convention comme un élément consubstantiel du principe de non-discrimination.
99. Conformément à l'article 1^{er} 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 :
- constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement [...] de son état de santé, de sa perte d'autonomie, de son handicap, [...], de son âge, [...], une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable (alinéa 1) ;
 - constitue une discrimination indirecte une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés (alinéa 2).
100. L'article 2 du même texte dispose : 3° « *Toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif mentionné à l'article 1^{er}, notamment le handicap, est interdite en matière [...], d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services. [...]* »
101. **Il résulte de ces dispositions, lues à la lumière des articles 5 et 2 de la CIDPH, que la non-discrimination fondée sur le handicap englobe l'obligation d'aménagement raisonnable qui s'applique, à l'instar du principe général de non-discrimination, en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services¹².**
102. Comme le précise le Comité des droits des personnes handicapées des Nations Unies, l'obligation d'aménagement raisonnable est de nature à permettre un accès effectif des personnes handicapées à tous les biens, produits et services à la disposition du public. L'aménagement raisonnable permet ainsi d'assurer l'accès à une prestation ou à un service à une personne handicapée dans une situation particulière, y compris en dehors du champ d'application de la norme d'accessibilité. La notion d'aménagement raisonnable ne doit pas être confondue avec celle d'accessibilité. L'obligation d'aménagement raisonnable vient compléter la notion d'accessibilité et s'impose à tous

12 CEDH, CAM c. Turquie, 23 mai 2016, n°51500/08

afin de garantir aux personnes handicapées, en tant qu'individus, une égalité réelle dans chaque situation concrète de la vie courante¹³.

103. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « biens » et « services » devant être compris comme visant « toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage »¹⁴.
104. Le transport ferroviaire est considéré comme un service au sens de cette définition. Ce service s'adresse à tous les voyageurs sans distinction. Il implique selon l'article 12 de l'annexe I des règlements européens susvisés un droit au bagage. L'article 12 indique « *1. Le voyageur peut prendre avec lui des objets faciles à porter (colis à main) [...] conformément aux conditions générales de transport. Par ailleurs, le voyageur peut prendre avec lui des objets encombrants conformément aux dispositions particulières, contenues dans les conditions générales de transport. [...]* ».
105. L'accès effectif au transport est le moyen pour tous, y compris les personnes handicapées, d'exercer sa liberté « *de circuler librement le territoire d'un Etat et de quitter librement n'importe quel pays y compris le sien,* » conformément à l'article 2 du Protocole n°4 à la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales.

IV. Application juridique

106. Le service de transport ferroviaire de la SNCF est détaillé dans les conditions générales des tarifs voyageurs. S'agissant des bagages transportés par les voyageurs, ces conditions stipulent dans l'article 4.2 : « *Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même, dans les espaces dédiés sont admis à bord des trains.* »
107. La SNCF précise à ce sujet que sont acceptés comme bagages à main, les valises, les sacs de voyages et les sacs à dos dont le conditionnement, la fermeture, le volume, le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque pour la sécurité des voyageurs ou risques d'avarie, dans les espaces prévus aux bagages dans les voitures de voyageurs.
108. Il convient de constater qu'aucun contrôle du nombre ou du poids de ces bagages n'est prévu dans le cadre de ce droit de bagages à main destiné à tous les voyageurs.
109. En application des textes rappelés ci-dessus, les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, doivent accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres voyageurs. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres usagers à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination.
110. La SNCF propose une assistance au PMRH. Les détails de cette assistance sont fixés dans les conditions générales d'utilisation d'« Accès Plus ».
111. En l'espèce, la SNCF propose un service de portage de bagage. Les conditions générales d'« Accès Plus » indique que ce service est limité à un seul bagage ne dépassant pas le poids de 15 kg. En outre, les conditions générales annoncent expressément l'éventualité du pesage des bagages dans le cadre de ce service.

¹³ Observation générale no 6 (2018) sur l'égalité et la non-discrimination – CRPD 26 avril 2018

¹⁴ CA Paris, 12 novembre 1974 et CA Paris, 25 janvier 2005).

➤ **Un service conduisant à un traitement défavorable des personnes handicapées non justifié**

112. Le service de transport proposé aux personnes en situation de handicap diffère de celui offert aux autres voyageurs, auxquels aucune limite de bagages n'est opposée si ce n'est ceux qu'ils peuvent porter. Les conditions de voyages imposées aux personnes en situation de handicap sont donc plus restrictives et moins favorables que celles prévues pour les autres voyageurs, ce en violation des textes susmentionnés.
113. Conformément à l'alinéa 2 de l'article 2, 3° de la loi du 27 mai 2008 précitée, : « *Ce principe [de la non-discrimination] ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés au premier alinéa du présent 3°, notamment le handicap, lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés.* »
114. Il appartient donc à la SNCF de démontrer que cette différence de traitement qu'elle a notamment opposé à X et à Y est justifiée par un but légitime et que les moyens pour parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés.
115. La SNCF affirme que cette restriction est mise en place pour garantir la sécurité de ses salariés dans un contexte où elle aurait constaté une augmentation des accidents du travail.
116. Bien que ce but soit légitime, il n'apparaît cependant pas que les moyens mis en place pour y parvenir soient nécessaires et appropriés. En effet, le service pourrait être assuré par plusieurs agents dotés au besoin d'instrument de transport de charge facilitant leur tâche. Ce but peut donc être atteint sans limiter la libre circulation des voyageurs handicapés. Dès lors, en l'absence de démonstration qu'un tel service aurait un coût exorbitant, il ne peut être considéré que la limitation des bagages des PMRH à 15 kg soit un moyen nécessaire et approprié.
117. Dès lors, le Défenseur des droits considère que le service de transport proposé par la SNCF aux personnes en situation de handicap est discriminatoire.

➤ **Un service ne satisfaisant pas à l'obligation d'aménagement raisonnable**

118. L'aménagement que constitue le service « Accès Plus » proposé par la SNCF, en raison de sa limitation relative au nombre et au poids des bagages pris en charge, ne permet pas d'assurer aux personnes handicapées un aménagement raisonnable « en fonction des besoins dans une situation donnée » de manière à leur garantir « la jouissance ou l'exercice de leur droit sur la base de l'égalité avec les autres ».
119. Alors que X précise qu'il est en capacité de porter ses bagages et qu'il doit seulement être accompagné à sa place, il se voit imposer les mêmes restrictions de limitations de port de bagage que les voyageurs handicapés ayant besoin de cette assistance. De même, comme le souligne Y, ce dispositif ne permet pas de répondre au besoin des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant et de la nécessité pour elles de transporter une batterie de rechange pour un fauteuil électrique, une PMRH pouvant ainsi être contrainte de voyager avec un excédent de bagage ne respectant pas les limites imposées par le dispositif de la SNCF.

120. La SNCF pour s'affranchir de son obligation de fournir au cas par cas un service « adapté aux besoins des personnes handicapées » leur assurant la jouissance de leur liberté de circulation doit démontrer que l'aménagement approprié lui impose « une charge disproportionnée ou indue. »
121. Or, la SNCF se contente de répondre que l'obligation d'aménagement raisonnable ne s'applique pas en matière de service sans rapporter la preuve que ces aménagements constitueraient pour elle une charge disproportionnée.
122. A titre plus général, elle considère, comme exposé ci-dessus, que le poids de 15 kg est « raisonnable » car il permet à l'agent de réaliser la prestation d'assistance tout en portant un bagage. Elle invoque une augmentation des accidents de travail lors de la prestation accès plus entre 2012 et 2013 impliquant une augmentation importante de jours d'arrêt de travail de 99 en 2012 à 297 jours en 2013. Une absence de limitation et de contrôle du poids des bagages exposerait l'entreprise à un risque social sérieux vis-à-vis de ces agents ainsi que vis-à-vis de ces prestataires. L'entreprise ne fournit cependant aucune analyse ou étude à l'appui du calcul de ce poids dit « raisonnable », ni aucun élément laissant présumer un lien entre l'augmentation des accidents de travail et des arrêts maladie et la réalisation de la prestation en dépassant le poids de 15 kg. La SNCF ne démontre pas non plus avoir recherché d'autres mesures appropriées pour répondre aux besoins des voyageurs handicapés, telle que l'assistance fournie par plusieurs agents, formés et équipés de matériels adaptés, et le cas échéant, en quoi cet aménagement constituerait pour elle une charge disproportionnée ou indue.
123. Par ailleurs, la proposition de faire appel au service payant, même avec réduction, de « livraison des bagages à domicile », ne peut constituer une mesure appropriée en ce sens, d'une part, que ce service d'assistance est contraire au principe de gratuité prévu par les règlements (UE) susvisés et, d'autre part, qu'il implique que le bagage soit récupéré avant le voyage et restitué ultérieurement à la personne handicapée, alors même qu'il peut contenir du matériel médical dont la personne ne peut se séparer.
124. En conséquence la restriction en nombre et en poids de bagage dans le cadre d'« Accès plus » qui a pour effet de limiter voire d'empêcher l'accès au transport ferroviaire des personnes en situation de handicap est discriminatoire au sens de la loi 2008/496 du 27 mai 2008.

➤ **Le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD)**

125. En l'espèce, Y a indiqué que le service « Accès Plus » avait enregistré le fait qu'elle avait déjà été contrôlée une fois et l'a avertie à l'occasion de sa prochaine réservation. La réclamante s'interroge sur la légalité d'une telle conservation des données.
126. Le règlement (UE) 2021/782 du parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, prévoit dans son considérant 49 que le traitement des données à caractère personnel devrait respecter le droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du Conseil.
127. La CNIL étant l'organisme de contrôle du RGPD, la Défenseure des droits lui transmet la présente décision.
- ***
128. **Au vu de ce qui précède**, la Défenseure des droits constate que le dispositif d'assistance des personnes handicapées « Accès Plus » de la SNCF est discriminatoire à raison du handicap.

129. En conséquence, elle décide de recommander :

A la SNCF :

- de revoir le dispositif d'assistance aux voyageurs PMRH afin de leur garantir l'accès au transport ferroviaires sans discrimination et à cette fin, notamment :
 - de supprimer des conditions générales d'utilisation (CGU) du service « Accès Plus » la limitation de bagages en nombre et en poids ;
 - d'adapter les modalités d'assistance aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins, dans la limite des conditions générales applicables à l'ensemble des voyageurs, en mettant à leur disposition, le cas échéant, plusieurs agents dotés, si besoin, de matériels de transport de charge pour effectuer leur tâche.

Au ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires chargé des transports et à la ministre déléguée chargée des personnes handicapées :

- de prendre les mesures appropriées, conformément aux engagements internationaux de la France, pour éliminer la discrimination fondée sur le handicap dans l'accès au transport ferroviaire ;

Au ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires chargé des transports et à la ministre déléguée chargée des Personnes handicapées et à la SNCF :

- de mener une réflexion avec l'ensemble des acteurs du transport ferroviaire européen pour garantir la continuité d'un tel service d'assistance sur l'ensemble du réseau européen.

130. La Défenseure des droits demande aux ministres et à la SNCF de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.

131. La Défenseure des droits transmet la présente décision à la CNIL au regard de sa compétence concernant l'application au règlement général sur la protection des données (RGPD) et la problématique soulevée.

132. La Défenseure des droits transmet la présente décision pour leur information à Monsieur le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, Madame la commissaire européenne aux transports, à l'Agence européenne ferroviaire, aux centres européens des consommateurs France et Allemagne ainsi qu'à l'Union internationale des chemins de fer.

Claire HÉDON