

## Délibération 2010-107 du 3 mai 2010

### ***Biens et services privés – refus de prestation de service – handicap - observations***

*Le Procureur de la République a sollicité les observations de la haute autorité sur le refus d'embarquement sur un vol d'une compagnie aérienne opposé à une personne à mobilité réduite voyageant seul. La compagnie indique faire l'application du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 permettant de refuser l'accès à une personne non accompagnée pour des raisons de sécurité. Le délit de refus de prestation de service en raison du handicap entre dans les prévisions des articles 225-1 et 225-2 du code pénal lorsqu'il s'agit, comme en l'espèce, d'un refus systématique d'accès pour toute personne handicapée non accompagnée, alors même que la compagnie n'établit pas sur la base de quelles règles de sécurité elle a adopté une telle politique systématique d'exclusion.*

Le Collège ;

Vu la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu le Code pénal ;

Vu le règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens ;

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

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

Sur proposition de la Présidente :

Par courrier en date du 11 janvier 2010, le Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance de A. a sollicité l'avis de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité au sujet d'une plainte déposée par Monsieur B. contre la société de transports aériens C., qui lui a refusé l'embarquement à bord du vol D. le 9 novembre 2008, au motif que les personnes handicapées ne sont pas autorisées à voyager seules sur cette compagnie.

Monsieur B. s'est présenté au comptoir le 9 novembre 2008 afin d'effectuer un vol à destination de (...). Monsieur B. a réservé son vol par l'intermédiaire du site E. Il n'indique pas s'il a précisé (ou s'il pouvait préciser) lors de l'achat, qu'il était en fauteuil roulant. La personne chargée de l'embarquement pour les vols C. lui a refusé l'accès au vol. Monsieur B. a demandé à voir un responsable et a pu discuter avec Monsieur F., qui lui a confirmé le refus d'accès et qui lui a indiqué que la compagnie ne prenait pas en charge les frais liés à l'acheminement par une autre compagnie aérienne. Monsieur B. voyage seul avec d'autres

compagnies aériennes, notamment G. et H. Il a proposé de signer une décharge de responsabilité à la compagnie C., ce qui lui aurait été refusé.

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

En l'espèce, la compagnie C. a refusé à Monsieur B. le droit d'embarquer à bord du vol D., en tant que personne à mobilité réduite (il se déplace avec un fauteuil roulant manuel) parce qu'il n'était pas accompagné.

La compagnie justifie cette mesure par des exigences sécuritaires prises en application du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

L'article 3 de ce règlement pose le principe d'une interdiction faite aux transporteurs aériens, à leurs agents et aux organisateurs de voyages, de refuser une réservation ou un embarquement aux personnes sur le seul fondement de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

Par exception, l'article 4 prévoit qu'il n'est possible de refuser d'embarquer une personne, ou de lui imposer d'être accompagnée, que si cette décision est fondée sur le respect des « *exigences de sécurité prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par [la DGAC]* ».

La compagnie indique s'être inspirée de ce texte pour établir son règlement, accessible à partir de son site internet, qui énonce dans une rubrique intitulée « *Passagers nécessitant une attention particulière* » :

« Si vous avez l'intention de voyager seul(e), vous devez répondre aux critères suivants. Si ce n'est pas le cas, une personne pouvant s'occuper de vous devra vous accompagner. Cela permet d'assurer votre sécurité et votre bien-être et de répondre à vos besoins pendant votre voyage. Vous devez être autonome en situation d'urgence ou d'évacuation. En réalité, cela signifie que vous devez pouvoir enlever votre ceinture, mettre votre masque à oxygène et votre gilet de sauvetage et vous rendre vous-même à la sortie de secours la plus proche sans aucune aide. En effet, notre personnel de cabine ne sera pas en mesure de concentrer ses efforts sur des passagers particuliers en situation d'urgence.

Vous devez comprendre les instructions de notre personnel et réagir de façon positive.

Vous devez pouvoir vous occuper de vos besoins et bien-être personnels pendant votre voyage. »

En conclusion, le collège de la haute autorité a eu l'occasion, avant l'entrée en vigueur du règlement communautaire, de se prononcer sur la justification éventuelle d'un refus discriminatoire dans sa délibération n°2007-131 en date du 24 mai 2007 : « *Si un refus opposé par une compagnie aérienne peut ainsi être considéré comme légitime et proportionné pour des motifs de sécurité, ces motifs doivent être vérifiés in concreto. Or, en l'espèce, la compagnie aérienne n'a pas fait une appréciation in concreto mais a procédé à une appréciation in abstracto. En effet, il n'a pas été demandé par la compagnie à Monsieur X de justifier, par un certificat médical qu'il n'avait pas d'une part, de contre-indication pour voyager et, d'autre part, de justifier qu'il pouvait voyager seul.* »

En refusant de laisser Monsieur B. embarquer à bord du vol D. au motif qu'il était handicapé et n'était pas accompagné, les agents du comptoir ont refusé la prestation de service, élément matériel de l'infraction, en raison de son handicap, motif discriminatoire qui suffit à caractériser l'intention.

S'agissant de l'argument tiré des règles de sécurité et du droit communautaire en vigueur, la compagnie n'apporte pas d'élément de nature à démontrer que ce refus serait lié à l'application des règles de sécurité prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par la DGAC.

La responsabilité de la compagnie C. pourrait être engagée pour les faits reprochés aux agents du comptoir, s'il était démontré que ceux-ci ont reçu et appliqué les consignes émanant des organes ou des représentants de la société.

Il ressort du dossier d'enquête préliminaire que la décision de refus, prise par la personne en charge de l'embarquement pour ce vol, a été confirmée par Monsieur F., intervenu suite à la demande de Monsieur B. de voir un responsable. Monsieur F. n'appartient pas à la compagnie C., mais à la société I., sous traitant de C.

Monsieur J., employé par I., était présent le jour des faits et a été entendu le 18 décembre 2008 par les enquêteurs. Il confirme le déroulement des faits décrits par Monsieur B. et précise : « *Monsieur B. s'est présenté à l'enregistrement, il a été refusé par les agents d'enregistrement et mon superviseur, conformément à la réglementation C. concernant les personnes à mobilité réduite voyageant seules* ».

Ce point est confirmé par les éléments de l'enquête préliminaire concernant d'autres plaintes pour des faits similaires. Au cours de son audition du 24 novembre 2008, Madame K., chef d'escale de la compagnie C., a déclaré que la compagnie C. n'acceptait pas les voyageurs handicapés non accompagnés, contrairement à d'autres compagnies, comme G., qui acceptent de transporter des passagers à mobilité réduite non autonomes « *car leurs équipages sont formés pour les gérer et les assister* ».

Cela indique que le personnel de la compagnie C. n'est pas formé pour la gestion et l'assistance des personnes à mobilité réduite. Or cette formation est imposée par l'article 11 du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 relatif au transport aérien des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et le décret n°2008-1445 du 22 décembre 2008, sous peine d'une amende administrative sur décision du ministre en charge de l'aviation civile (après avis de la Commission administrative de l'aviation civile).

La chambre criminelle de la Cour de cassation a déjà eu à se prononcer dans un arrêt du 20 juin 2006 sur la validité d'un argument de sécurité pour justifier un refus de prestation de service lié à une condition discriminatoire. La société défenderesse, gérante d'un cinéma, avait avancé que la cour d'appel aurait dû rechercher « *au-delà de la manifestation matérielle de la discrimination consistant en un refus d'accès au cinéma si ce refus était opposé aux personnes handicapées en raison uniquement de leur particularité physique ou s'il n'était pas justifié par des raisons de sécurité dans leur propres intérêt* ». La cour de cassation a confirmé la condamnation et a retenu que la société était coupable de discrimination à raison du handicap pour avoir refusé l'accès des personnes à mobilité réduite aux salles de cinéma, malgré des propositions d'aménagement des locaux émanant de la municipalité, alors que l'impossibilité technique de rendre les locaux accessibles n'était pas démontrée.

Le même raisonnement peut s'appliquer en l'espèce *mutatis mutandis*. En s'opposant à l'embarquement des personnes à mobilité réduite non accompagnées, sans vérifier si elles sont autonomes, la société C. a bien refusé une prestation de service à raison du handicap, et ce alors même que la formation du personnel est obligatoire.

De plus, ce refus apparaît également comme contraire aux dispositions communautaires qui le prohibent, sauf si des normes nationales ou internationales en matière de sécurité l'imposent.

Le collègue de la haute autorité estime que les agents présents au comptoir d'enregistrement qui ont refusé de délivrer une carte d'embarquement à Monsieur B. au motif que la compagnie ne prenait pas en charge les personnes à mobilité réduite non autonomes lorsqu'elles voyagent seules ont commis le délit prévu aux articles 225-1 et 225-2 1° du code pénal.

La responsabilité de la compagnie peut également être retenue, au titre de l'article 225-2 4° du code pénal sur la subordination d'une prestation de service à une condition discriminatoire, en raison de l'édiction et de la mise en œuvre d'un règlement prévoyant un refus systématique d'accès pour une personne handicapée non accompagnée.

*La Présidente*

*Jeannette BOUGRAB*