



Paris, le 13 août 2024

**A rappeler dans toute correspondance :**

**N/Réf : 21-030698 / EBSP**

Interlocuteur : Ulrike KLOPPSTECH

Téléphone : 01.53.29.22.80

Courriel : [ulrike.kloppstech@defenseurdesdroits.fr](mailto:ulrike.kloppstech@defenseurdesdroits.fr)



Madame,

Vous avez saisi le Défenseur des droits d'une réclamation relative à l'impossibilité pour votre fils, Monsieur [REDACTED], d'assister à un concert dans la fosse du Zénith de Toulouse du fait de son handicap et de son moyen de déplacement en fauteuil roulant. Vous considérez que le refus d'accès à la fosse opposé à votre fils constitue une discrimination.

Le Défenseur des droits est compétent pour traiter de toutes les discriminations, directes ou indirectes prohibées par la loi, et examine dans ce cadre les cas individuels qui lui sont soumis par toute personne s'estimant victime de discrimination.

Comme vous le savez, une première intervention du Défenseur des droits par voie de médiation auprès du président du Zenith a échoué. Lors de cette médiation ont été évoqués outre la présence dans la fosse, plusieurs autres solutions alternatives afin de répondre au désir de votre fils de passer un concert avec son groupe d'amis ou en famille avec vous. Après échange et temps de réflexion, aucune de ces propositions ne semblaient envisageables pour le président du Zénith.

Ce dernier vous a par ailleurs adressé un courriel pour expliquer sa position. N'étant que locataire / gestionnaire, il indiquait être tenu de respecter les instructions du propriétaire du Zenith. Ainsi, la préfecture et la mairie de Toulouse en tant que propriétaires des lieux, seraient responsables du schéma d'évacuation en cas d'urgence et des règles de sécurité applicable dans la salle du Zenith. Au regard des contraintes qui lui seraient ainsi imposées, notre interlocuteur a réfuté toute intention de discriminer.

Le Défenseur des droits a mené une enquête contradictoire auprès de la préfecture et de la mairie de Toulouse. Dans ses courriers d'instruction, il a mentionné l'interdiction de la fosse pour les fauteuils roulants, la billetterie spécifique, le fait que les billets vendus aux personnes à mobilité réduite (ci-après PMR) étaient nominatifs, non échangeables. Il a surtout rappelé les difficultés liées à la limitation de l'accès au plateau pour un seul accompagnateur et la potentielle exclusion sociale résultant de l'impossibilité de passer un concert en famille ou dans un groupe d'amis.

Le conseiller municipal délégué, chargé des relations avec le Défenseur des droits, a réaffirmé la position du président de la société le Zenith que ce dernier vous avait adressé en soutenant : « *comme le Zenith cherche à respecter les règles de sécurité, Toulouse Métropole ne peut obliger le concessionnaire, qui porte la seule responsabilité de la sécurité du public lors des concerts, à déroger à ces modalités d'accueil.* »

Ne disposant pas des compétences techniques pour apprécier la réalité des arguments de sécurité avancés en l'espèce, le Défenseur des droits a pris acte de ses explications. Il a toutefois jugé opportun de rappeler le cadre juridique applicable en matière de discrimination fondée sur le handicap dans l'accès aux biens et aux services et les obligations qui en découlent pour les exploitants d'établissements recevant du public.

En droit interne, 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 et sans préjudice de l'application des autres règles assurant le respect du principe d'égalité, « *interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif mentionné à l'article 1er en matière [...], d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services.* » Le même article précise que « *Ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés au premier alinéa du présent 3° lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés.* [...] »

Par ailleurs, la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), ratifiée par la France, interdit les discriminations en raison du handicap. L'article 2 de la Convention précise que la « *discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discriminations, y compris le refus d'aménagement raisonnable.* (...) ».

Le principe d'aménagement raisonnable étant un élément consubstantiel du principe général de la non-discrimination, il s'applique à tous les droits reconnus par la CIDPH et suit nécessairement le même régime que celui-ci. Comme le précise le Comité des droits des personnes handicapées des Nations-Unies (CRPD), l'obligation d'aménagement raisonnable est, au même titre que la non-discrimination dont elle fait partie intégrante, d'application immédiate. Elle impose « *l'obligation légale positive d'apporter un aménagement raisonnable qui consiste en une modification ou un ajustement nécessaire et approprié lorsque cela est requis dans une situation donnée pour que la personne handicapée puisse jouir de ses droits ou les exercer* »<sup>1</sup>.

Comme rappelé par le CRPD, l'obligation d'aménagement raisonnable ne doit pas être confondue avec les obligations en matière d'accessibilité<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Observation générale n°6 sur l'égalité et la non-discrimination (2018)

<sup>2</sup> Observation générale n°2 sur l'accessibilité (2014)

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. 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.

L'obligation d'aménagement raisonnable doit être respectée dès le moment où une personne handicapée doit accéder à des situations ou des environnements non accessibles, ou veut exercer ses droits. La réalisation progressive de l'accessibilité dans l'environnement bâti, les transports publics et les services d'information et de communication peut prendre du temps. L'aménagement raisonnable peut alors être utilisé comme moyen d'assurer l'accès à une personne dans l'intervalle, puisqu'il s'agit d'une obligation immédiate.

En l'espèce, l'absence de cadre réglementaire applicable aux établissements destinés à offrir au public une prestation visuelle ou sonore, due à la non publication du décret prévu par la loi n°2005-102 du 11 février 2005, semble être l'une des raisons expliquant les difficultés rencontrées. Dès lors, la Défenseure des droits sollicitera la ministre chargée des personnes handicapées sur cette situation pour qu'elle puisse y remédier.

Néanmoins, comme rappelé précédemment, l'absence de textes réglementaires n'exonère pas l'exploitant d'un ERP de rechercher, au cas par cas, les mesures appropriées pour permettre l'accès des personnes handicapées à la structure sans discrimination.

Les conditions particulières d'accueil des personnes en situation de handicap peuvent être légitimes au regard de l'objectif de sécurité poursuivi. Toutefois, ces conditions particulières ne peuvent être fondées que sur une appréciation objective des risques encourus. La seule allégation d'impératifs de sécurité sans que la réalité des risques ne soit précisément démontrée ne peut suffire à les justifier. En outre, cet argument de sécurité ne peut être recevable que s'il est avéré que l'accueil des personnes en situation de handicap soulève des problèmes de sécurité auxquels la structure n'est pas en mesure de répondre, au besoin en mettant en place des aménagements raisonnables. L'argument selon lequel des aménagements ne peuvent être mis en place au motif de leur caractère excessif et disproportionné ne pouvant être retenu que dans la mesure où la situation a réellement été évaluée, les aménagements nécessaires identifiés et l'impossibilité de les mettre en place objectivement démontrée.

A défaut, la différence de traitement à l'égard des personnes en situation de handicap est susceptible de constituer une discrimination au sens de l'article 2.3° de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008.

Dès qu'un nouveau gouvernement sera nommé, un courrier sera adressé au ministre chargé des personnes handicapées sur les questions évoquées ci-dessus.

Espérant que le présent courrier vous permettra de disposer de tous les motifs qui nous conduisent à procéder à la clôture de votre dossier, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes meilleures salutations.

Pour la Défenseure des droits,  
La Directrice  
Protection des droits – Affaires judiciaires

A handwritten signature in green ink, appearing to read 'Marie Lieberherr', with a small dot at the end.

Marie LIEBERHERR