

Direction : Gestion Immobilière
Pôle des Gestions Délégées
1, Rue des Pénitents Blancs
31000TOULOUSE

Madame Odile MAURIN
2, Place Roger Loupiac
Appartement A13
31200 TOULOUSE

Bordereau d'accompagnement

Date : 26 février 2025

LRAR : 2C 137 561 6281 6

Objet : Zénith – Rapport annuel du délégataire 2023

Destinataire :

Odile MAURIN
Conseillère Municipale et Métropolitaine

Pièce(s) jointe(s) : 2

- Réponse à la question Zénith – RAD 2023
- Courrier Départ en date du 20 janvier 2025

Observations

Vous voudrez bien trouver, ci-joint, une copie du courrier Départ 2025-02.

Vous en souhaitant bonne réception,
Cordialement,

Le secrétariat
Michèle LAUNAY

Toulouse, le 20 JAN. 2025

COPIE

Direction de la Gestion Immobilière
Pôle des gestions déléguées

MADAME ODILE MAURIN
2 PLACE ROGER LOUPIAC
APPARTEMENT A13
31200 TOULOUSE

Ref : 2025-02
LRAR :

Affaire suivie par :
Marine JORDAN PESQUERA
T. : 05.81.91.7384
marine.jordan-pesquera@toulouse-metropole.fr

Objet : Réponse à Mme Maurin - Rapport annuel du délégataire 2023

Madame Maurin,

Je fais suite à votre intervention lors du Conseil de Toulouse Métropole du 17 octobre 2024 au cours de laquelle vous avez soulevé une question concernant d'éventuelles gratuités qui auraient pu être accordées par le délégataire du Zénith en 2023 sur l'organisation de conventions privées en son sein. Une réponse vous avait été apportée en date du 21 novembre 2024, précisant que les seules gratuités accordées par le Zénith sont celles décidées par la collectivité dans le cadre de servitudes contractuelles. En ce sens l'article 11.6 du contrat prévoit que le délégataire mettra à disposition de la collectivité les ouvrages délégués jusqu'à sept jours par an. Cette mise à disposition est accordée sous réserve que les manifestations organisées ne viennent pas concurrencer celles accueillies ou organisées par le délégataire.

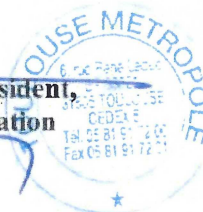
Par ailleurs, le Zénith peut accueillir des manifestations avec billetterie ou sans billetterie. Le rapport d'activité portant sur l'exercice 2023 présente un tableau faisant état du chiffre d'affaires billetterie total par concert. Cependant, les événements sans billetterie font partie d'une catégorie de recette spécifique, distincte de celle du chiffre d'affaires total généré par la billetterie et font l'objet de prestations et de tarifs annexes, tels que décrits dans la grille tarifaire en vigueur pour l'exercice 2023.

A la suite de cette réponse, vous nous avez interrogés le 10 décembre 2024, concernant les faibles montants de la facturation appliqués aux utilisateurs de la salle. L'examen des éléments de facturation appliqués par le délégataire en 2023, en comparaison avec la grille tarifaire en vigueur, permet de vous confirmer que le Zénith respecte ses obligations tarifaires contractuelles.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Pour le Président,
Par déléation

Pierre TRAUTMANN



LAUNAY Michèle

De: LAUNAY Michèle
Envoyé: lundi 20 janvier 2025 12:01
À: JORDAN-PESQUERA Marine; Gaëtan BROCHARD
Cc: HUYSEUNE Marie; BOULBET Hervé
Objet: Courrier Départ 2025-02 : Réponse O. MAURIN - Rapport annuel du délégataire 2023
Pièces jointes: Réponse O_MAUIN.pdf

Madame, Monsieur,

Pour information, vous voudrez bien trouver, ci-joint, un courrier envoyé par voie postale ce jour à l'attention de Madame Odile MAURIN.

Vous en souhaitant bonne réception,

Meilleures salutations.

Michèle LAUNAY
Assistante de direction
Direction de la Gestion Immobilière
Mairie de Toulouse/Toulouse Métropole
☎ 05.61.22.22.63

Enregistrement courrier Président

De: BENAOUA Meriem
Envoyé: mardi 10 décembre 2024 14:53
À: Enregistrement courrier Président
Objet: TR: Réponse à la question Zénith - Rapport annuel du délégataire 2023
Pièces jointes: OM_241016_CM TM 17oct_interv OM_délib 6.5 rapport annuel Zénith.pdf; 241128_OM_CM VT_28nov24_interv OM_30.1 parking zenith.pdf; 240813_DéfenseurDroits_conclusions saisine fils Vanessa T_discrimination au zenith.pdf; 241108_TM_CM TM_17oct24_Projet PV_délib 6.5 Zénith.docx

De : Odile Maurin <Odile@odilemaurin.fr>
Envoyé : mardi 10 décembre 2024 12:33
À : TRAUTMANN Pierre <pierre.trautmann@mairie-toulouse.fr>
Cc : MOUDENC Jean-Luc - Président de Toulouse Métropole <Jean-Luc.MOUDENC@toulouse-metropole.fr>
Objet : RE: Réponse à la question Zénith - Rapport annuel du délégataire 2023

Bonjour Monsieur l'adjoint,

J'ai pris bonne note de vos réponses concernant les gratuités accordées par le Zénith en 2023. Permettez-moi néanmoins de noter que le montant de la facturation pour les entreprises utilisatrices me paraît particulièrement faible et je n'ai aucun élément qui me permette d'apprécier si cette facturation est minorée par rapport au tarif habituel du Zénith ou pas ? C'est pourquoi j'aimerais avoir communication de la tarification du Zénith pour comparer les conditions d'accueil des grandes entreprises qui étaient citées dans la délibération et la tarification habituelle.

Enfin, concernant le conseil métropolitain du 17 octobre dernier où je vous avais de nouveau interpellés au sujet des pratiques discriminatoires du Zénith qui se sont transformées au mois de juin dernier en violences volontaires à mon égard ayant entraîné de l'ITT constaté par la médecine légale. Vous vous étiez engagé à l'occasion de nos échanges à me communiquer le cahier des charges de la DSP pour confirmer que Toulouse Métropole n'exige en aucun cas du délégataire qu'il impose aux personnes handicapées en fauteuil roulant de n'accéder qu'à la plateforme spécifique. En effet, comme je vous l'avais indiqué, les vidéos des violences qui ont été commises à mon encontre par le directeur du Zénith et ses équipes en juin dernier peuvent attester du fait que ce dernier affirme que l'obligation d'aller sur la plateforme et l'interdiction d'aller en fosse ont été imposées par la métropole et non par le Zénith. Il nous faut donc clarifier ce point.

Et si j'ai regretté vos premières réponses, j'ai néanmoins apprécié votre deuxième intervention telle que reproduite dans l'extrait du PV du 17 octobre en pièce jointe, puisque vous avez rouvert la porte pour un dialogue. Proposant l'avis d'une commission d'accessibilité mais sans préciser laquelle. De mon côté, et pour éviter tout conflit d'intérêts, j'ai bien précisé que cela devait se dérouler dans un cadre permettant le débat contradictoire car les pompiers et les services de sécurité maîtrisent peu ou mal la question de la prise en compte des personnes handicapées. C'est pourquoi je vous avais proposé qu'une réunion se déroule avec les représentants de la CCDSA, Commission Consultative Département de Sécurité et d'accessibilité, gérée par la Préfecture de la Haute-Garonne. Avec la nécessité que je sois présente, compte-tenu de mon expertise sur le sujet, et du fait que nombre de représentants associatifs représentent des organisations gestionnaires qui ne les forment pas réellement.

Hélas, votre proposition n'a été suivie d'aucun effet à ma connaissance et je le regrette. C'est pourquoi, le 28 novembre dernier, à l'occasion d'une délibération concernant le Zénith, je vous ai de nouveau interpellé sur le sujet. J'ai notamment, à cette occasion, évoqué les conclusions par courrier du 13 août 2024 du Défenseur des droits (voir pièce jointe) dans l'affaire qui oppose le Zénith, Toulouse Métropole et Mme Vanessa T. que vous aviez d'ailleurs citée lors de mes précédentes interventions sur ce sujet. Faisant d'ailleurs une confusion entre un procès et un avis du Défenseur des Droits.

Comme je l'ai résumé dans mon intervention du 28 novembre dernier, la position du Défenseur des Droits confirme bien que le Zenith prétend que le refus d'accès à la fosse est un choix de la métropole, et que des conditions particulières d'accueil ne peuvent être fondées que sur une appréciation objective des risques encourus qui doivent être précisément démontrés et pour lesquels la structure doit démontrer que la mise en œuvre d'aménagement raisonnable présenterait un caractère excessif et disproportionné qui doit être là aussi objectivement démontré. Sous peine que la différence de traitement constitue une discrimination.

C'est pourquoi je vous remercie d'avance de revenir au plus tôt vers moi afin d'organiser la réunion nécessaire pour que nous trouvions ensemble les solutions évitant d'exclure sur des préjugés les personnes en fauteuil roulant des lieux accessibles du Zenith.

Bien à vous.

Odile MAURIN

Tél : 06 68 96 93 56 entre 9h et 21h uniquement

Mail : odile@odilemaurin.fr ou odile.maurin@mairie-toulouse.fr

Sites web : <https://odilemaurin.fr/> et <https://confpeps.org/>

Conseillère municipale de Toulouse et conseillère métropolitaine de Toulouse Métropole

Élue de la minorité, plébiscitée sur la liste Archipel Citoyen

Représentante de PEPS 31, Pour une Ecologie Populaire et Sociale

2 place Roger Loupiac, 31200 Toulouse

De : TRAUTMANN Pierre <pierre.trautmann@mairie-toulouse.fr>

Envoyé : jeudi 21 novembre 2024 16:52

À : MAURIN Odile <odile.maurin@mairie-toulouse.fr>

Cc : GRASS Francis <francis.grass@mairie-toulouse.fr>; YARDENI Nicole <nicole.yardeni@mairie-toulouse.fr>

Objet : Fwd: Réponse à la question Zénith - Rapport annuel du délégataire 2023

Début du message transféré :

De: TRAUTMANN Pierre <pierre.trautmann@mairie-toulouse.fr>

Date: 21 novembre 2024 à 16:47:42 UTC+1

À: TRAUTMANN Pierre <pierre.trautmann@mairie-toulouse.fr>

Objet: TR : Réponse à la question Zénith - Rapport annuel du délégataire 2023

Début du message transféré :

De: TRAUTMANN Pierre <pierre.trautmann@mairie-toulouse.fr>

Date: 21 novembre 2024 à 16:46:39 UTC+1

[Numéro de page]

À: TRAUTMANN Pierre < pierre.trautmann@mairie-toulouse.fr >
Objet: TR : Réponse à la question Zénith - Rapport annuel du délégataire 2023

Début du message

Bonjour Madame Maurin,

Vous m'avez questionné, lors du dernier Conseil de Métropole, sur d'éventuelles gratuités qui auraient pu être accordées par le Zénith en 2023 sur l'organisation de conventions privés en son sein.

Je tenais à vous faire part des éléments de réponse suivants :

Les seules gratuités accordées sont celles décidées par la Collectivité dans le cadre des servitudes contractuelles, comme mentionné dans la synthèse du rapport annuel du délégataire transmise en même temps que le RAD (voir PJ au présent mail), à savoir pour l'exercice 2023 :

- Le 26/01/2023 : Voeux du Maire pour le personnel
- Le 24/03/2023 : La Nuit du Printemps (servitude TM léguée au Conseil Départemental de Haute-Garonne)
- Le 31/08/2023 : Rentrée du Personnel de l'Education/Toulouse

Pour le reste, les conventions de sociétés privées accueillies font l'objet d'une facturation complète de la part du concessionnaire. Un tableau présent en pages 7 à 10 du RAD peut éventuellement prêter à confusion, vous en trouverez une extraction dans la pièce-jointe. Ce tableau fait état uniquement du chiffre d'affaires billetterie total par concerts sur lequel s'applique le % de rémunération du concessionnaire facturé au producteur. Les conventions type CE AIRBUS ou autres n'ont pas de billetterie donc le montant mentionné dans ce tableau est égal à 0 mais elles ont bien fait l'objet d'une facturation complète aux entreprises utilisatrices, comme stipulé en page 7 du RAD, second paragraphe :

"Les 7 représentations sans billetterie ont généré 58.936 € HT de locatif inclus dont 3 bénéficiaient d'une servitude de Toulouse Métropole."

Bien à vous,

CONSEIL de TOULOUSE METROPOLE du 17 octobre 2024

Intervention d'Odile Maurin

6.5 Présentation des rapports annuels des délégataires de services publics pour l'année 2023 DEL-24-0517

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, chers collègues,

Sur cette présentation des rapports annuels des délégataires de services publics pour l'année 2023, je me suis en particulier intéressée au rapport annuel du Zenith.

Pour commencer, ce rapport concernant la fréquentation du Zenith et le nombre d'entrées payantes et gratuites réalisées paraît peu sérieux. En effet, il présente des contradictions. Sont mentionnés des événements qui n'auraient donné lieu à aucune recette, mais pour lesquels est indiqué un nombre élevé de billets payants sans aucun billet gratuit. Où est la vérité ?

Si on retrouve, par exemple, la journée des cadres de la ville de Toulouse, ou les vœux du maire, et si on peut comprendre que la collectivité ne paye pas pour utiliser un établissement qu'elle a délégué, le problème c'est qu'on retrouve aussi la remise des diplômes de TBS, une convention Airbus avec la mention de 6 000 entrées payantes, une convention pour SAFTI, un réseau de vendeurs immobiliers indépendants, avec 2000 entrées payantes et 0€ recette, ou l'arbre de Noël d'Airbus avec 7000 personnes et toujours 0€ de recette. Outre le manque de sérieux de ce rapport, sur quels critères le Zenith choisit-il d'accueillir gracieusement des entreprises dont la particularité n'est pas le manque de moyens financiers pour payer ? En gros, combien nous coûtent ces cadeaux à des multinationales ?

Ensuite, je saisis l'opportunité de la présentation de ce rapport annuel pour intervenir sur la discrimination qui perdure au Zenith de Toulouse, établissement confié à Daniel Collings en délégation de service public. De longue date, les associations de personnes handicapées et les militants contestent les discriminations et les mesures infantilisantes que le Zénith impose aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

En juin, je me suis rendue à un concert, munie d'un billet précisant « Fosse debout - place non libre ».

Il faut savoir que le Zénith a réservé un emplacement dans les gradins pour les personnes handicapées en fauteuil roulant. Si cela a le mérite d'exister pour celles et ceux qui ne souhaitent pas suivre un concert au milieu de la foule, rien ne peut et ne doit obliger une personne handicapée en fauteuil roulant à se voir mises à l'écart du reste du public.

C'est pourquoi, cette fois-ci comme d'autres auparavant, je suis allée m'installer dans la fosse, qui est totalement accessible. Malheureusement, au bout d'un moment, M. Brochard, le directeur du Zénith, est venu me harceler, avec plusieurs agents de sécurité, pour m'intimer l'ordre de sortir de la fosse, me menaçant de me sortir de force.

Je l'ai averti clairement et à plusieurs reprises du danger qu'il y aurait à tenter de m'agripper du fait de ma maladie qui rend mon corps extrêmement douloureux et du risque de casser mon fauteuil roulant en tentant de le déplacer sans savoir comment le faire. Il a malgré tout donné l'ordre à 4 ou 5 agents de sécurité de me déplacer, tentant aussi de m'arracher de force mon téléphone alors que je filmais.

Les agents de sécurité ont soulevé mon fauteuil en l'attrapant par le siège et le dossier, pourtant parties sensibles, au risque de l'endommager. Dans cette manœuvre non coordonnée et sans aucun respect de ma sécurité et de mon intégrité physique, j'ai chuté au sol.

J'ai été particulièrement choquée de la mise en danger volontaire que je venais de subir, de surcroît au nom de la protection de ma sécurité.

Et dans la nuit, j'ai été réveillée par une forte douleur au genou gauche. J'avais un énorme hématome, ce qui a aggravé mon handicap et a conduit la médecine légale à fixer 1 jour d'ITT pour le préjudice physique mais aussi pour les violences psychologiques.

Ces faits ne font que confirmer que vos mesures de mise à l'écart des personnes handicapées ne sont aucunement destinées à protéger notre intégrité, mais sont bien le fait de représentations problématiques de la part de personnes valides qui pensent savoir mieux que les personnes concernées ce qui est bon pour elles, au mépris de leur libre arbitre et dans une approche qui nous dénie le statut de personne responsable capable de savoir ce qui est bon pour nous.

En résumé, si on n'accepte pas cette politique de ségrégation, on doit subir des violences pour notre bien ?

Cette politique de ségrégation nous prive de notre liberté de choix, mais aussi de pouvoir passer une soirée avec nos proches. J'ai une forte pensée pour un adolescent de 15 ans pour lequel la mère avait réservé des billets pour lui et 10 de ses camarades et qui s'est retrouvé à fêter son anniversaire seul sur cette plateforme pendant que ses camarades étaient dans la fosse à suivre le concert sans lui. C'est au final une illustration de la réalité de votre politique que vous osez présenter comme inclusive.

Et ce que j'ai vécu a été l'occasion de constater que les salariés du Zénith ne sont pas formés correctement sur la prise en charge des personnes handicapées. Sachant que c'est pourtant une obligation légale de l'établissement et malgré mes demandes, le Zénith se révèle incapable de fournir la moindre preuve de formation.

Par ailleurs, le directeur m'a affirmé que s'il imposait aux personnes en fauteuil roulant d'aller sur la plateforme, c'était en application du cahier des charges fixé par la Métropole et que ce n'était absolument pas le choix du Zénith. J'attends toujours que la métropole réponde à ma demande et me communique ce cahier des charges.

Tout ceci m'amène à vous demander solennellement de cesser de nous mettre en danger, de nous infantiliser, et de décider à notre place, surtout quand vous osez prétexter que vous agissez pour notre sécurité, alors que vos consignes nous mettent en danger, nous blessent, et ont failli immobiliser mon fauteuil roulant alors que nos fauteuils sont des extensions de nos corps.

Alors que la fosse du Zenith est parfaitement accessible, vous devez cesser de cautionner la mise à l'écart, y compris de force, des personnes en fauteuil roulant. Et cessez d'invoquer notre fragilité supposée pour tenter de justifier de nous protéger de force.

Conseil municipal de Toulouse du 28 novembre 24

Intervention d'Odile Maurin

30.1 Parking du Zénith de Toulouse - Aménagement du parvis en parc paysager et mise en place d'ombrières photovoltaïques : adoption d'une convention de maîtrise d'ouvrage unique entre Toulouse Métropole et la Mairie de Toulouse (DG Environnement et Espaces Publics 24-0522)

Monsieur le Maire, Mesdames, Messieurs, chers collègues,

Je voterai pour cet aménagement du parking du Zénith avec la mise en place d'ombrières photovoltaïques et je vous remercie de me confirmer qu'il n'y aura aucun abattage d'arbres du parking.

Je saisis seulement l'opportunité de cette délibération pour interpeler de nouveau M. Trautmann au sujet de son engagement lors du dernier conseil métropolitain du 17 octobre à saisir la commission départementale d'accessibilité et de sécurité afin que puisse y être débattu de manière objective et contradictoire la dangerosité supposée de l'accès à la fosse du Zénith pour les personnes en fauteuil roulant.

Je l'avais interpellé sur la discrimination qui perdure au Zenith de Toulouse, établissement confié à Daniel Collings en délégation de service public. De longue date, les associations de personnes handicapées et les militants contestent les discriminations et les mesures infantilisantes que le Zénith impose aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

Il faut savoir que le Zénith a réservé un emplacement dans les gradins pour les personnes handicapées en fauteuil roulant. Si cela a le mérite d'exister pour celles et ceux qui ne souhaitent pas suivre un concert au milieu de la foule, rien ne peut et ne doit obliger une personne handicapée en fauteuil roulant à se voir mise à l'écart du reste du public. En effet, la fosse du Zénith est totalement accessible en fauteuil roulant.

Nous contestons vos mesures de mise à l'écart des personnes handicapées qui ne sont aucunement destinées à protéger notre intégrité, mais sont bien le fait de représentations problématiques de la part de personnes valides qui pensent savoir mieux que les personnes concernées ce qui est bon pour elles, au mépris de leur libre arbitre et dans une approche qui nous dénie le statut de personne responsable capable de savoir ce qui est bon pour nous.

J'ai moi-même fait face à des violences destinées à me sortir de force de la fosse au prétexte de me protéger en juin dernier, aboutissant à 1 jour d'ITT selon la médecine légale. *Et ce que j'ai vécu a été l'occasion de constater que les salariés du Zénith ne sont pas formés correctement sur la prise en charge des personnes handicapées. Sachant que c'est pourtant une obligation légale de l'établissement et malgré mes demandes, le Zénith se révèle incapable de fournir la moindre preuve de formation.*

Cette politique de ségrégation nous prive de notre liberté de choix, mais aussi de pouvoir passer une soirée avec nos proches. J'ai une forte pensée pour un adolescent de 15 ans pour lequel la mère

avait réservé des billets pour lui et 10 de ses camarades et qui s'est retrouvé à fêter son anniversaire seul sur cette plateforme. C'est au final une illustration de la réalité de votre politique que vous osez présenter comme inclusive.

Maintenant j'ai pris acte du fait que vous vous êtes engagé à faire une réunion, mais je n'ai pas de nouvelles depuis le 17 octobre. Merci de m'indiquer où en est ce dossier.

Enfin et pour compléter, voici la réponse du Défenseur des droits du 13 août 2024, je cite :

« 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. »

« 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. »

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



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 toutes 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* »¹.

Comme rappelé par le CRPD, l'obligation d'aménagement raisonnable ne doit pas être confondue avec les obligations en matière d'accessibilité².

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

² 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.

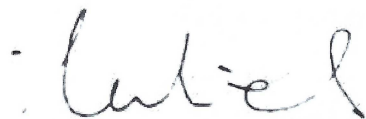
Les conditions particulières d'accueil des personnes en situation de handicap peuvent être légitimes au regard de l'objectif de sécurité poursuivi. Toutefois, ces conditions particulières ne peuvent être fondées que sur une appréciation objective des risques encourus. La seule allégation d'impératifs 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



Marie LIEBERHERR

J-L. MOUDENC

Sur cette délibération-là, est ce qu'il y a d'autres expressions ? Oui, Madame MAURIN.

O. MAURIN

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, chers collègues, sur cette présentation des rapports annuels des délégataires de service public pour l'année 2023, je me suis en particulier intéressée au rapport annuel du Zénith. Pour commencer, ce rapport concernant la fréquentation du Zénith et le nombre d'entrées payantes et gratuites réalisées paraît peu sérieux. En effet, il présente des contradictions. Sans mentionner des événements qui n'auraient donné lieu à aucune recette, mais pour lesquels est indiqué un nombre élevé de billets payants, sans aucun billet gratuit. Où est la vérité ? Si on retrouve, par exemple, la journée des cadres de la Ville de Toulouse ou les vœux du Maire, et si on peut comprendre que la collectivité ne paye pas pour utiliser un établissement qu'elle a délégué, le problème c'est qu'on retrouve aussi la remise des diplômes de TBS, une convention Airbus avec la mention de 6 000 entrées payantes, une convention pour SAFTI, un réseau de vendeurs immobiliers indépendants, avec 2 000 entrées payantes, mais zéro recettes, ou l'arbre de Noël d'Airbus avec 7 000 personnes et toujours zéro euro de recettes. Outre le manque de sérieux de ce rapport, sur quels critères le Zénith choisit-il d'accueillir gracieusement des entreprises dont la particularité n'est pas le manque de moyens financiers pour payer ? En gros : combien nous coûtent ces cadeaux à des multinationales ? Ensuite, je vais saisir l'opportunité de la présentation de ce rapport annuel pour intervenir sur la discrimination qui perdure au Zénith de Toulouse, établissement confié à Daniel COLLING en délégation de service public. De longue date, les associations de personnes handicapées et les militants contestent les discriminations et les mesures infantilisantes que le Zénith impose aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. En juin, je me suis rendu à un concert, munie d'un billet précisant « fosse, debout, place non libre ». Il faut savoir que le Zénith a réservé un emplacement dans les gradins pour les personnes handicapées en fauteuil roulant. Si cela a le mérite d'exister pour celles et ceux qui ne souhaitent pas suivre un concert au milieu de la foule, rien ne peut et ne doit obliger une personne handicapée en fauteuil roulant à se voir mise à l'écart du reste du public. C'est pourquoi, cette fois-ci, comme d'autres auparavant, je suis allée m'installer dans la fosse qui est totalement accessible. Malheureusement, au bout d'un moment, Monsieur BROCHARD, le directeur du Zénith, est venu me harceler avec plusieurs agents de sécurité pour m'intimer... S'il vous plaît, est-ce que vous pourriez-vous taire un petit peu, dans l'assistance, cela devient fatigant de parler dans ces conditions. Merci, messieurs dames. Donc, je disais que Monsieur BROCHARD, le directeur du Zénith, est venu m'intimer l'ordre de sortir de la fosse, menaçant de me sortir de force. Je l'ai averti clairement et à plusieurs reprises du danger qu'il y aurait à tenter de m'agripper, du fait de ma maladie qui rend mon corps extrêmement douloureux et du risque de casser mon fauteuil roulant en tentant de le déplacer sans savoir comment le faire. Il a malgré tout donné l'ordre à 4 ou 5 agents de sécurité de me déplacer, tentant aussi de m'arracher de force mon téléphone alors que je filmais. Les agents de sécurité ont soulevé mon fauteuil en l'attrapant par le siège et le dossier, pourtant des parties particulièrement sensibles, au risque de l'endommager. Dans cette manœuvre non coordonnée, sans aucun respect de ma sécurité et de mon intégrité physique, j'ai chuté au sol. J'ai été particulièrement choquée de la mise en danger volontaire que je venais de subir, de surcroît au nom de la protection de ma sécurité. Et, dans la nuit, j'ai été réveillée par une forte douleur au genou gauche. J'avais un énorme hématome, ce qui a aggravé mon handicap et qui a conduit la médecine légale à fixer 1 jour d'ITT pour le préjudice physique, mais aussi pour les violences psychologiques. Ces faits ne font que confirmer que vos mesures de mise à l'écart des personnes handicapées ne sont aucunement destinées à protéger notre intégrité, mais sont bien le fait de représentations problématiques de la part de personnes valides qui pensent savoir mieux que les personnes concernées, ce qui est bon pour elles, au mépris de leur libre arbitre et dans une approche qui nous dénie le statut de personnes responsables capables de savoir ce qui est bon pour nous.

En résumé, si on n'accepte pas cette politique de ségrégation, doit-on subir des violences pour notre bien ? Cette politique de ségrégation nous prive de notre liberté de choix, mais aussi de pouvoir passer une soirée avec nos proches. J'ai une forte pensée pour un adolescent de 15 ans pour lequel la mère avait réservé des billets pour lui et 10 de ses camarades, qui s'est retrouvé à fêter son anniversaire seul sur cette plateforme pendant que ses camarades étaient dans la fosse à suivre le concert sans lui. C'est,

au final, une illustration de la réalité de votre politique que vous osez présenter comme inclusive. Et ce que j'ai vécu a été l'occasion de constater que les salariés du Zénith ne sont pas formés correctement sur la prise en charge des personnes handicapées, sachant pourtant que c'est une obligation légale de l'établissement et que, malgré mes demandes, le Zénith se révèle incapable de fournir la moindre preuve de formation.

Par ailleurs, le directeur m'a affirmé que s'il imposait aux personnes en fauteuil roulant d'aller sur la plateforme, c'était en application du cahier des charges fixé par la Métropole et que ce n'était absolument pas le choix du Zénith. J'attends toujours que la Métropole réponde à ma demande et me communique ce cahier des charges. Tout ceci m'amène à vous demander solennellement de cesser de nous mettre en danger, de nous infantiliser et de décider à notre place. Surtout quand vous osez prétexter que vous agissez pour notre sécurité alors que vos consignes nous mettent en danger, nous blessent et ont failli immobiliser mon fauteuil roulant alors que nos fauteuils sont des extensions de nos corps. Alors que la fosse du Zénith est parfaitement accessible, vous devez cesser de cautionner la mise à l'écart, y compris de force, des personnes en fauteuil roulant. Et cesser d'invoquer notre fragilité supposée pour tenter de justifier de nous protéger de force.

J-L. MOUDENC

Pierre TRAUTMANN pour des éléments de réponse.

P. TRAUTMANN

Merci, Monsieur le Président. Hélène MAGDO fait des observations sur le nombre de pages des rapports des délégataires. Elle cite 4 810 pages. Cela montre effectivement que les délégataires font des rapports, des rapports détaillés. C'est prévu dans la loi. Ils doivent faire des rapports et ils les font. Et le fait qu'il y ait de nombreuses pages est plutôt un bon signe. Mais, pour faciliter le travail des élus, les services font des résumés. Je les ai ici, l'ensemble des résumés. Ils sont joints, ces résumés, à la délibération, donc ils vous ont été envoyés. Vous n'avez aucun problème pour les lire et vous avez l'avis des services et les commentaires des services sur ces rapports d'activité.

Quant à Madame MAURIN pour ce qui concerne le Zénith, Madame MAURIN nous parle de deux choses. Elle nous dit qu'un certain nombre de manifestations seraient reçues gratuitement au Zénith. Je pense que c'est faux ; on va le vérifier, mais c'est totalement faux. Le Zénith ne fait aucune gratuité. Il y a en revanche des servitudes dont dispose la collectivité, Toulouse Métropole et je pense également le Département et la Région qui ont participé au financement de cet équipement. Et ces servitudes, effectivement, sont gratuites. Mais l'arbre de Noël ou la convention Airbus, ils ne viennent pas gratuitement. Donc, je vous ferai une réponse écrite à ce sujet pour vous donner les précisions nécessaires.

Et sur le dernier point que vous ressassez, qu'on voit depuis maintenant au moins une dizaine de courriers, qui est l'accueil des handicapés dans la fosse : alors que vous avez souligné qu'il y avait un emplacement spécial qui était prévu pour les handicapés sur une plateforme, un emplacement qui est très bien placé, le délégataire estime, lui, qu'il y a un risque, dans la fosse, pour ces personnes. Il ne veut pas prendre ce risque et si nous étions à sa place, nous prendrions peut-être la même position et nous ne pouvons pas, nous, lui demander d'engager sa responsabilité personnelle. Donc, si vous le souhaitez, vous amenez ce dossier devant la justice. Et si la justice dit : « C'est discriminatoire », alors il pourra effectivement donner cette autorisation et son risque aura été repris par la justice. Mais il estime qu'il ne peut pas prendre ce risque.

J-L. MOUDENC

Madame MAURIN.

O. MAURIN

Je vais vous demander de me communiquer le cahier des charges parce que j'ai un enregistrement où le directeur du Zénith dit clairement que ce n'est pas lui qui impose cette mesure, que c'est la collectivité, que c'est la Métropole, au travers de son cahier des charges. Donc, je vais vous demander de clarifier ce point en me produisant ce document, parce que soit vous traitez Monsieur BROCHARD de menteur, et c'est déjà un homme violent, vu ce qu'il m'a fait, mais peut être qu'effectivement il est menteur, mais il va falloir clarifier ce point parce que soit c'est lui qui l'exige et il prétend le contraire,

soit c'est vous. Et dans ce cas-là, vous ne devez pas vous défaire de vos responsabilités. Encore une fois, vous me parlez de cette plateforme, Monsieur. Allez y passer vos concerts, mais sachez que vous n'avez pas le droit d'être accompagné par plus d'une personne. Donc, ça veut dire quoi ? Ça veut dire que, sous prétexte qu'on est handicapé, on n'a pas le droit d'aller faire un concert avec ses amis ? Parce que c'est ça que vous êtes en train de me dire. Et quand vous parlez des handicapés comme si on était une race à part, quand est-ce que vous allez considérer qu'on fait partie de la même humanité et qu'on a les mêmes droits et qu'on est des gens responsables et qu'on n'a pas à subir vos représentations complètement « pétées » sur ce que nous sommes et sur ce que nous sommes capables de faire ? La fosse est accessible, nous demandons à y aller. La plateforme existe, elle existe pour ceux qui le veulent et pas pour ceux à qui on l'impose.

P. TRAUTMANN

Madame MAURIN, on vous transmettra le cahier des charges et pour le reste, comme vous en avez l'habitude, vous connaissez ça mieux que moi : allez en justice, faites trancher ce point par le juge. On ne demande pas autre chose. Vous avez un délégué qui dit : « Je ne veux pas engager ma responsabilité personnelle parce que je considère qu'il y a un danger ». Nous ne pouvons pas lui imposer.

O. MAURIN

Encore une fois, Monsieur BROCHARD dit le contraire. Il prétend que c'est vous qui l'imposez et j'ai la preuve en vidéo de ces affirmations, Monsieur.

P. TRAUTMANN

Certainement pas moi.

J-L. MOUDENC

Donc, je vous propose de voter une prise d'acte de ces rapports, selon la nouvelle formule juridique.

[...]

P. TRAUTMANN

Monsieur le Président, si je peux revenir sur l'intervention de Madame MAURIN, ce que je propose pour cette histoire d'accueil des personnes handicapées, c'est de demander l'avis de la commission de sécurité. Comme ça on aura un avis, les pompiers seront là, on aura un avis expert. Effectivement, si cette commission de sécurité dit : « On peut accueillir les gens dans la fosse », je pense qu'à ce moment-là la situation ne sera pas la même. Et il pourra dire : « Compte tenu de cet avis... » Donc, je propose ça à Madame MAURIN. Et, Madame MAURIN, si cette commission de sécurité donne un avis défavorable à l'accueil dans la fosse, vous aurez tout loisir d'amener cette décision devant un tribunal.

[...]

O. MAURIN

Effectivement. Je voulais réagir à la proposition de Monsieur TRAUTMANN et l'en remercier. Je pense qu'effectivement le dialogue ne doit pas être rompu. Par contre, je pense qu'il est important de préciser ce qu'on appelle commission de sécurité. En ce qui me concerne, je pense que la commission la plus légitime, c'est la commission de sécurité et d'accessibilité de la CCDSA. Et je précise aussi qu'il est important que, dans ce cadre-là, les pompiers n'ayant pas de formation particulière sur la question du handicap et n'étant pas les experts du handicap, il puisse y avoir un débat contradictoire auquel participent des associations représentatives de personnes handicapées et y compris ma personne, de façon que les choses soient mises à plat et qu'on puisse discuter sereinement de sécurité et d'accessibilité, dans l'intérêt de tous. Donc, j'accepte la proposition avec les précisions que je viens de donner. Merci.

