



Dernière mise à jour : juillet 2023

Fiche réforme n°14

L'accès des personnes handicapées aux services publics

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations individuelles relatant les difficultés rencontrées par des personnes en situation de handicap.

Au-delà d'une situation individuelle, l'institution du Défenseur des droits s'assure que les lois, les décrets ou encore les circulaires sont en accord avec les droits fondamentaux reconnus notamment par la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapés (CIDPH), qu'elle protège et promeut. Lorsque les textes législatifs ou réglementaires ne le sont pas, elle recommande leur modification afin de protéger le plus grand nombre de personnes pouvant être confrontées à une situation similaire.

Ainsi, dans le cadre de ses missions, le Défenseur des droits adresse régulièrement des propositions de réforme aux autorités compétentes pour garantir le respect des droits fondamentaux des personnes handicapées, et faciliter leur accès à l'ensemble des services publics.

Réformes attendues

L'accès des jurés d'assises en situation de handicap aux juridictions

En 2016, le Défenseur des droits a été saisi des difficultés rencontrées par un réclamant handicapé, tiré au sort sur les listes électorales afin d'être juré aux assises, pour accéder aux locaux de la juridiction.

Dans le cadre de cette saisine, le Défenseur des droits a rappelé aux pouvoirs publics l'obligation de :

- ☞ Mettre en œuvre des **aménagements raisonnables** envers les usagers du service public, mais également les **agents ou collaborateurs**.
- ☞ Prendre les mesures appropriées afin de garantir l'accessibilité des locaux de justice et que soient publiés les **textes d'application des dispositions de la loi du 11 février 2005** relatives à l'accessibilité des lieux de travail aux personnes handicapées.

L'accès aux services de transports adaptés destinés aux personnes à mobilité réduite

Alerté à plusieurs reprises sur la confusion, dans plusieurs agglomérations, entre les services de transports spécialisés à destination des personnes à mobilité réduite (TMPR) et les services de transports de substitution, le Défenseur des droits a adressé en 2016 au législateur une proposition de réforme afin de remédier à cette situation, constitutive d'une **discrimination en raison du handicap**.

En 2019, dans le cadre d'un avis au Parlement sur le projet de loi d'orientation sur les mobilités, constatant la persistance de cette inégalité de traitement, il a réitéré ses recommandations :

- ☞ Clarifier le **champ d'application des TMPR et transports de substitution**. Ces derniers ne devraient faire en principe l'objet d'aucune restriction à l'accès, au même titre que les transports collectifs auxquels ils ont vocation à se substituer en cas d'inaccessibilité ;
- ☞ Prévoir un **encadrement des critères d'accès aux transports adaptés à la demande** afin de préserver le droit au respect de la vie privée des usagers et l'égalité d'accès au service.

Ces recommandations n'ont été que partiellement entendues. En effet, la loi d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019 a élargi la palette des solutions susceptibles d'être apportées par les autorités organisatrices de transports en introduisant, à côté des « transports de substitution », la possibilité de mettre en place des « mesures de substitution » de nature humaine, organisationnelle ou technique, sans pour autant ni les définir, ni clarifier l'articulation entre les différents dispositifs existants. Par ailleurs, la loi pose le principe du plein accès aux transports adaptés mais pour les seules personnes handicapées titulaires d'une carte mobilité inclusion (CMI) « mention invalidité », laissant ainsi la possibilité aux collectivités locales de fixer, pour les autres personnes handicapées, des **conditions restrictives d'accès aux services** telles que la condition de résidence et le passage devant une commission médicale locale.

La gratuité du stationnement pour les titulaires de la carte mobilité inclusion (CMI)

Suite à la mise en œuvre, au 1er janvier 2018, de la dépénalisation et la décentralisation du stationnement payant, le Défenseur des droits a reçu plusieurs centaines de saisines. Les réclamations adressées au Défenseur des droits montrent que **la prise en compte de la carte mobilité inclusion n'est pas uniforme sur l'ensemble du territoire**. En effet, en dépit de l'apposition d'une carte CMI « stationnement » sur le pare-brise de leur véhicule, de nombreuses personnes en situation de handicap se voient destinataires d'un avis de paiement de forfait de post-stationnement (FPS) et doivent alors engager des recours pour en contester le bien-fondé.

Dans son avis au Parlement sur le projet de loi d'orientation sur les mobilités et dans son rapport *La défaillance du forfait de post-stationnement : rétablir les droits des usagers* de janvier 2020, le Défenseur des droits constate que les personnes en situation de handicap sont parmi les laissés-pour-compte de cette réforme et recommande au législateur de :

- ☞ Se saisir des difficultés rencontrées par les personnes handicapées titulaires de la CMI « stationnement », dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 et **faciliter les conditions de recevabilité de saisine du juge** en supprimant la condition de paiement préalable du FPS.

L'accessibilité des services d'information et de billetterie multimodales

Le Défenseur des droits a rappelé à plusieurs reprises que les **services numériques multimodaux de vente ou de réservation doivent être accessibles à l'ensemble des usagers**, y compris aux personnes handicapées, quel que soit le handicap.

- ☞ Le Défenseur des droits recommande d'adopter une disposition législative imposant de préserver **plusieurs modalités d'accès aux services** afin qu'ils soient également accessibles par d'autres moyens que la voie numérique.

L'accès des personnes en situation de handicap auditif à un commissariat de police

Dans le domaine de la déontologie des forces de sécurité, le Défenseur des droits a instruit des dossiers de personnes en situation de handicap auditif, exigeant d'adapter les conditions de recueil de leurs déclarations sous peine de les dissuader de solliciter l'assistance des forces de l'ordre.

Les conditions d'accueil et de recueil de la parole lors de l'entretien d'une personne venue déposer plainte participent nécessairement de la **mission d'assistance qui incombe aux forces de l'ordre**. Le Défenseur des droits a été amené à examiner l'accessibilité des démarches permettant aux personnes en situation de handicap de porter plainte et a relevé des insuffisances. Il a notamment recommandé de :

- ☞ **Publier le décret d'application** prévu par l'article 78 alinéa 1er de la loi du 11 février 2005 relatif au droit, pour les personnes déficientes auditives, à une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore.

Pour en savoir plus

Avis 15-10 du 18 mai 2015 relatif à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées : projet de loi n°276 de ratification de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relatif à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

Avis 15-16 du 19 juin 2015 relatif à la mise en accessibilité des établissements recevant du public : projet de loi n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relatif à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

Décision PR-MSP n° 2016-04 du 19 septembre 2016 portant recommandation sur les modalités d'admission aux services de transports adaptés destinés aux personnes à mobilité réduite et transport de substitution.

Décision n° 2018-085 du 13 mars 2018 relative à la confusion persistante, dans plusieurs grandes agglomérations, entre les services de transports spécialisés à destination des personnes à mobilité réduite (TMPR) et les services de transport de substitution.

Décision n° 2018-036 du 27 juillet 2018 relative à l'accessibilité d'une juridiction aux usagers et collaborateurs handicapés.

Avis n° 19-05 du 25 février 2019 relatif au projet de loi n° 157 d'orientation des mobilités.

Décision n° 2019-245 du 16 octobre 2019 relative à l'accessibilité d'un commissariat de police pour une plaignante en situation de handicap auditif, aux conditions de son entretien de plainte et au refus de plainte opposé.