Cap Access
Association loi 1901, Orléans

Fiche de la bibliothèque

Refus d’accès ou de service en raison du handicap : ce que dit la loi et que faire

Fiche mise à jour le	2 novembre 2026
PDF généré le	2 novembre 2026
Diffusion	Fiche en accès libre

En bref

Refuser un bien ou un service à une personne en raison de son handicap ou de son état de santé peut constituer une discrimination. C’est un délit. La personne concernée peut saisir gratuitement le Défenseur des droits ou porter plainte. Les lieux et les organisatrices et organisateurs peuvent aussi prévenir ces situations.

Ce que dit la loi

- Une discrimination est un traitement défavorable fondé sur un critère interdit par la loi. Le handicap, l’état de santé et la perte d’autonomie en font partie.
- Elle peut être directe, ou indirecte quand une règle neutre en apparence désavantage certaines personnes.
- Le refus de fournir un bien ou un service fait partie des situations visées.
- Les articles 225-1 à 225-4 du code pénal définissent et sanctionnent ces discriminations.

Les sanctions prévues

- Pour une personne : jusqu’à 3 ans d’emprisonnement et 45 000 euros d’amende.
- Dans un lieu accueillant du public, ou pour en empêcher l’accès : jusqu’à 5 ans et 75 000 euros.

- Pour une personne morale, entreprise ou association : 225 000 euros, ou 375 000 euros dans un lieu accueillant du public.

Une différence de traitement prévue par la loi n’est pas une discrimination. Une contrainte de sécurité doit donc reposer sur une règle réelle, et non sur une supposition.

Si vous êtes concernée ou concerné

1. Notez les faits : date, heure, lieu, personnes présentes, mots employés.
2. Demandez le motif du refus, si possible par écrit.
3. Gardez les preuves datées : courriels, captures d’écran, témoignages.
4. Saisissez le Défenseur des droits ou déposez plainte.

Saisir le Défenseur des droits

- Par le formulaire en ligne.
- Auprès d’une déléguée ou d’un délégué près de chez vous.
- Par courrier gratuit, sans timbre : Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris Cedex 07.
- Par téléphone au 3928 ou par messagerie instantanée, sur la plateforme antidiscriminations.fr.

Le Défenseur des droits peut proposer une médiation ou saisir la justice. Le saisir n’empêche pas de porter plainte. Le délai pour porter plainte est de 6 ans après les faits.

Pour les lieux et les événements : prévenir

- Écrivez vos règles d’accueil et vérifiez qu’elles n’excluent personne sans raison réelle.
- Formez l’équipe : en cas de doute, on cherche une solution avec la personne.
- Si une contrainte de sécurité existe, expliquez-la et proposez une autre solution.
- Tracez la demande et la réponse apportée.

Limites

Cette fiche donne des repères. Ce n’est pas un conseil juridique. Chaque situation est examinée au cas par cas. Pour être accompagnée ou accompagné, adressez-vous au Défenseur des droits, à une ou un juriste ou à une avocate ou un avocat. Cap Access peut aider un lieu à revoir ses règles d’accueil : contact@capaccess.fr.

Cap Access, 6, rue Saint-Étienne, 45000 Orléans
06 72 27 57 85, contact@capaccess.fr, www.capaccess.fr

Nature : Repère, avec des références réglementaires vérifiées le 28 octobre 2026. Ce n’est pas un conseil juridique.

Public : personnes en situation de handicap et leurs proches, lieux accueillant du public, organisatrices et organisateurs d’événements, bénévoles.

Textes de référence : Discrimination, fiche Service-Public.fr vérifiée le 10 mars 2026 ; Lutter contre les discriminations, site du Défenseur des droits ; Saisir en ligne le Défenseur des droits, Service-Public.fr ; Se faire aider par un juriste, plateforme antidiscriminations.fr ; pages consultées le 28 octobre 2026.

Version et droits

Version en ligne : https://capaccess.fr/ressources/refus-dacces-ou-de-service-en-raison-du-handicap-ce-que-dit-la-loi-et-que-faire/. La version en ligne fait foi.

Contact : Cap Access, 6, rue Saint-Étienne, 45000 Orléans, 06 72 27 57 85, contact@capaccess.fr, www.capaccess.fr

© Cap Access 2026. Diffusion libre, sans modification, en citant Cap Access et la date.