

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 2 novembre 2022

---

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente  
Mme Crittin Dayen et M. de Montvallon, juges  
Greffière : Mme Laurency

\* \* \* \* \*

**Art. 5 al. 2 OTHand**

Statuant sur l'appel interjeté par **F.**\_\_\_\_\_, à [...], contre le jugement rendu le 6 octobre 2022 par le Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **B.**\_\_\_\_\_ **SA**, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

## **En fait :**

**A.** Par jugement du 6 octobre 2021, le Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois (ci-après : les premiers juges ou le tribunal) a rejeté la demande déposée le 24 avril 2019 par F.\_\_\_\_\_ à l'encontre de B.\_\_\_\_\_ SA (I), a fixé l'indemnité due au conseil d'office de F.\_\_\_\_\_ et a relevé celui-ci de son mandat (II), a mis les frais judiciaires, arrêtés à 8'050 fr., à la charge de F.\_\_\_\_\_, mais a dit qu'ils étaient provisoirement supportés par l'Etat (III), a rappelé la teneur de l'art. 123 CPC (IV), a dit que F.\_\_\_\_\_ était la débitrice de B.\_\_\_\_\_ SA de la somme de 4'500 fr. à titre de dépens (V) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

En droit, appelés à statuer sur la question de savoir si B.\_\_\_\_\_ SA, active dans le domaine des transports publics, était légitimée à refuser l'accès à ses véhicules de transports publics aux scooters électriques du type de celui dont se servait F.\_\_\_\_\_, soit si la responsabilité extracontractuelle de B.\_\_\_\_\_ SA était engagée, les premiers juges ont retenu que la société prénommée n'avait pas versé dans l'arbitraire en se fondant sur une distinction entre les chaises roulantes et les scooters électriques pour édicter sa directive du 14 juin 2017 et refuser par conséquent l'accès à ses véhicules aux personnes se déplaçant au moyen d'un scooter électrique, dès lors que la législation visant à prévenir, réduire ou éliminer les inégalités frappant les personnes handicapées prévoyait déjà une distinction entre les différents moyens auxiliaires utilisés par les personnes à mobilité réduite. B.\_\_\_\_\_ SA avait en outre pris les précautions qui s'imposaient avant d'édicter la directive, soit se renseigner auprès d'une entité spécialisée en matière de moyens auxiliaires, de sorte que tout caractère arbitraire devait être dénié à cette directive. Les premiers juges ont ajouté que l'existence d'un droit absolu à accéder aux transports publics en scooter électrique paraissait douteux. La décision de la société de refuser l'accès aux scooters électriques à ses véhicules était en outre basée sur un critère objectif, soit sur les dimensions de ce type de moyen auxiliaire. Le tribunal n'a dès lors retenu

aucun acte illicite commis par B.\_\_\_\_\_ SA, ni de responsabilité en lien avec les problèmes de santé allégués par F.\_\_\_\_\_.

**B.**           **a)** Par acte du 8 novembre 2021, F.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre ce jugement en concluant, sous suite de frais et dépens, principalement à sa réforme en ce sens que le principe de la responsabilité de B.\_\_\_\_\_ SA s'agissant de la demande déposée le 24 avril 2019 soit reconnu et que la cause soit retournée à l'autorité précédente pour qu'elle statue sur les conséquences de cette responsabilité telles que soulevées dans la demande du 24 avril 2019. Subsidiairement, l'appelante a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause à l'autorité précédente pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

**b)** Dans sa réponse du 24 janvier 2022, B.\_\_\_\_\_ SA (ci-après : l'intimée) a conclu, sous suite de frais et dépens, au rejet de l'appel.

**c)** Par courrier du 21 mars 2022, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger.

**C.**           La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

**1.**           L'intimée est une société anonyme inscrite au Registre du commerce du Canton de Vaud depuis le [...] 2008, son siège étant à [...], dont le but est la construction et l'exploitation de lignes de transports publics sur [...] en priorité, dans une perspective de développement régional et de service à la collectivité.

**2.**           **a)** Entre le 15 décembre 2016 et le 31 mars 2019, l'appelante était domiciliée dans la Commune de W.\_\_\_\_\_. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, elle est domiciliée dans la Commune de T.\_\_\_\_\_.

**b)** L'appelante souffre d'un handicap et se déplace au moyen d'un scooter électrique 4 roues du modèle Trophy 20, d'une longueur de 1265 mm et d'une largeur de 660 mm.

**3.** Le 14 juin 2017, la Direction de l'intimée a édicté une « prescription » interne à l'intention de son personnel, et plus particulièrement de ses chauffeurs concernant le « transport de véhicules senior électriques ». Les termes de cette directive sont les suivants :

« Il est de plus en plus fréquent que des clients veu[il]lent embarquer dans nos trolleybus avec ce type de véhicule :

[photo du véhicule électrique]

A ce jour, il n'existe aucune réglementation dans la tarification. Il incombe donc à chaque entreprise de transport d'autoriser ou non le chargement de tel moyen de locomotion.

De ce fait, **B. \_\_\_\_\_ n'autorise pas la prise en charge de tel véhicule.** En effet, les places aux dimensions adéquates sont réservées uniquement aux clients en chaise roulante ainsi qu'aux poussettes. »

**4. a)** A une date indéterminée, l'intimée s'est adressée à la Fédération suisse de N. \_\_\_\_\_ (ci-après : la N. \_\_\_\_\_), organisation indépendante spécialisée dans les questions liées à la vie autonome et sans obstacles.

**b)** Par courriel du 10 août 2017, C. \_\_\_\_\_, responsable région ouest de la N. \_\_\_\_\_, indiquait ce qui suit à l'intimée :

« (...) Pour faire suite à notre téléphone de ce matin, je vous faire parvenir différents documents concernant la législation européenne et autres documents concernant la pratique : (...)

A la lecture de ces documents (page 70 de la directive 2001-85 (CE) et page 177 du Règlement (UE) N° 1300-2014), on peut constater que les dimensions prises en compte pour les fauteuils roulants sont dans les deux cas :

- Longueur 1200 mm auquel on rajoute 50 mm pour les pieds
- Largeur 700 mm

Il est également noté à la page 177 du Règlement (UE) N° 1300-2014 « Le présent appendice décrit les limites de conception maximales d'un fauteuil roulant transportable par train »

Dès lors que les exigences européennes sont identiques pour les transports en train ou en bus, il nous semble tout à fait logique de reprendre ce qui est mentionné dans la notice des CFF :

- Longueur : 125 cm
- Largeur : 70 cm
- Hauteur : 137 cm
- Poids : 300 kg

Ce qui de ce fait exclut les scooters de plus de 125 cm de long.

Comme je vous l'ai expliqué ce matin, je pense qu'il serait bien que vous envoyiez une lettre informative aux diverses institutions ou CMS de votre région, afin que cette information passe auprès des personnes à mobilité réduite (...). »

**5.** Le 6 novembre 2017, l'intimée a adressé le courrier suivant à toutes les personnes qui avaient réagi à la directive du 14 juin 2017, dont l'appelante :

« Chère Madame F. \_\_\_\_\_,

Nous faisons suite à la directive interne actuelle ne permettant pas l'embarquement des personnes à mobilité réduite voyageant à bord de scooters électriques d'une longueur de plus de 1250 mm, ainsi qu'aux différents articles récemment parus dans la presse et sur les réseaux sociaux.

Nous vous informons que cette directive découle de l'OTHand, qui indique que les entreprises de transport public ont l'obligation de transporter les voyageurs à mobilité réduite et leurs moyens auxiliaires de dimensions maximales en longueur de 1200 mm (plus 50 mm pour les pieds), en largeur 700 mm (plus 50 mm pour les bras) ainsi que d'un poids maximum de 300 kg. Ainsi, B. \_\_\_\_\_ garantit actuellement le transport de personnes à mobilité réduite se déplaçant à l'aide de moyens auxiliaires compris dans ces normes (chaises roulantes manuelles et électriques, déambulateurs, cannes, etc.).

Les scooters électriques de plus de 1250 mm de long n'entrent pas dans l'obligation de transporter de l'OTHand. Un complément y est tout de même apporté, précisant que les scooters électriques devraient pouvoir être transportés, selon la place à disposition et pour autant que la sécurité des autres voyageurs soit garantie. De plus, la marge de tolérance est prescrite par l'Office fédéral des transports, jusqu'à 1500 mm de longueur.

Nous sommes sensibles aux revendications de nos clients à la suite de l'application de cette directive. Nous sommes actuellement à la recherche d'une solution pouvant répondre aux besoins et aux attentes du plus grand nombre. Dans cette démarche, nous approchons également différentes associations agissant dans l'intérêt des personnes à mobilité réduite.

Soyez assurée, que nous vous contacterons dès qu'une proposition concrète pourra être mise en œuvre (...). »

**6. a)** Par courrier du 24 novembre 2017, l'appelante a demandé à l'intimée qu'elle se conforme avec effet immédiat à la législation fédérale garantissant l'accès aux transports publics des personnes à mobilité réduite.

**b)** Le 12 décembre 2017, l'appelante s'est une nouvelle fois adressée à l'intimée pour requérir le rétablissement de l'accès aux transports publics des personnes à mobilité réduite se déplaçant en scooter électrique.

**c)** Par courrier du 19 décembre 2017, l'appelante a fait parvenir à l'intimée un certificat médical du 14 décembre 2017 du Dr V.\_\_\_\_\_, qui constatait que depuis l'application de la directive du 14 juin 2017, l'état de santé de l'appelante était préoccupant et sa vie en danger, dès lors qu'elle ne pouvait plus se déplacer à X.\_\_\_\_\_, notamment pour acheter la nourriture spécifique dont elle avait besoin en raison de nombreuses intolérances et allergies alimentaires.

**d)** Par courrier du 12 mars 2018, l'intimée a informé l'appelante de la finalisation des travaux relatifs à l'accessibilité de sa ligne [...] aux scooters, précisant qu'elle pouvait à nouveau emprunter les transports publics avec son scooter électrique.

**e)** Le 28 mars 2018, l'intimée a adressé le courrier suivant à l'appelante :

« Chère Madame F.\_\_\_\_\_,

Nous prenons contact avec vous dans le cadre des dispositions appliquées par les F.\_\_\_\_\_ pour le transport de personnes à mobilité réduite (PMR).

Vous n'êtes pas sans savoir qu'une directive interne publiée courant 2017 ne permet plus aux scooters électriques pour PMR de voyager à bord de nos véhicules. Cependant, de récents événements, dont notamment vos vives interpellations à notre entreprise, nous ont obligé[s] à entamer différentes actions pour affiner notre politique

de transports de personnes à mobilité réduite en chaises roulantes manuelles ou électriques et scooters.

Tout d'abord, une prise de mesures coordonnée avec l'Association H. \_\_\_\_\_ a été réalisée dans nos véhicules avec différents modèles de moyens auxiliaires pour PMR (chaises roulantes manuelles et électriques, scooters, etc.). Celle-ci nous a permis de constater que les moyens auxiliaires d'une longueur maximale de 130 cm pouvaient être pris en charge dans tous nos véhicules.

Ensuite, les différentes réglementations en vigueur (LHand, OTHand, OETHand) définissent un cadre légal pour les différentes infrastructures de transports publics pour les véhicules et points d'arrêt notamment. Le délai d'adaptation de ceux-ci pour un accès aux transports publics en toute autonomie est fixé à 2023. Dans le cadre du renouvellement prochain de sa flotte d'autobus et de trolleybus (2018-2019), B. \_\_\_\_\_ a pris les dispositions nécessaires pour répondre à ces normes.

Cependant, de nombreux points d'arrêt, en mains des communes où ils se situent, nécessitent des transformations pour répondre à ces nouvelles exigences légales. B. \_\_\_\_\_ encourage vivement les pouvoirs publics à procéder à ces aménagements dans les meilleurs délais pour le confort de tous.

D'ici à ces prochaines modifications, le cadre légal actuel définit aussi différentes règles d'aide à l'embarquement par les conducteurs de nos véhicules. Ainsi, une récente étude des arrêts de la ligne [...] a permis de définir, en accord avec les prescriptions de la LHand, l'OTHand et l'OETHand, à quels arrêts les conducteurs sont tenus d'apporter une aide aux personnes se déplaçant en chaises roulantes électriques ou manuelles et scooters pour PMR. A l'aide d'une rampe adaptée, le conducteur vous y apportera son assistance afin d'embarquer et débarquer en toute sécurité. Aux arrêts où l'assistance n'est pas obligatoire, cette rampe vous est mise à disposition par le conducteur et son aide est à bien plaisir. Des tests prochains sur les autres lignes B. \_\_\_\_\_ permettront d'établir le même système de transport sur celles-ci.

Au vu de ce qui précède, la direction B. \_\_\_\_\_ applique dès le 17 mars 2018 les directives de transport suivantes :

- Les moyens auxiliaires pour PMR (chaises roulantes manuelles ou électriques, scooters) peuvent embarquer à bord des véhicules B. \_\_\_\_\_ jusqu'à une longueur maximale de 130 cm, y.c. cales pieds. Et ce, pour autant que la place à l'intérieur du véhicule soit suffisante. L'accès peut donc être refusé si un autre moyen auxiliaire pour PMR est déjà présent.
- Une liste d'arrêts où les voyageurs PMR à bord de chaises roulantes manuelles ou électriques et scooters bénéficieront d'une aide spontanée des conducteurs est édictée dans un premier temps pour la ligne [...]. Suivront les autres lignes pour une mise à jour continue de ladite liste. Elle est disponible à jour sur notre site Internet. En parallèle, différentes mesures sont prises en interne afin que notre personnel soit sensible à l'attention et l'aide qu'il peut apporter aux personnes à mobilité réduite afin de faciliter leurs voyages.

- Aux arrêts où l'aide du conducteur n'est pas obligatoire, elle reste tout de même à bien plaie et une rampe d'accès est dans tous les cas mise à disposition.
- Aucune restriction ne s'applique pour les personnes à mobilité réduite voyageant à l'aide d'une canne, déambulateur ou autres moyens auxiliaires dits légers.

Nous sommes conscients que ces conditions de voyage sont contraignantes pour nos voyageurs à mobilité réduite et comme dit précédemment, nous comptons vivement sur les différentes communes concernées pour une prochaine mise à niveau des infrastructures de notre réseau. Nous collaborerons également activement avec celles-ci dans le suivi de ces différents projets.

Nous espérons que ces nouvelles directives de transport répondent, ou du moins partiellement, à vos attentes. Nous vous remettons en annexe à ce courrier un guide de transport pour personnes à mobilité réduite, également disponible sur notre site Internet.

Nous tenons également ici à vous présenter nos excuses quant aux récentes difficultés rencontrées avec nos transports. En effet, une mise en œuvre stricte des différentes normes actuelles a été faite et après plusieurs mois de réflexions et d'études, nous nous rendons compte qu'une application plus souple est possible. (...) ».

**7.** Le 30 octobre 2018, l'appelante a adressé à l'Office des poursuites du district de la [...] une réquisition de poursuite à l'encontre de l'intimée, portant sur un montant de 21'770 fr. avec intérêt à 5 % l'an dès le 1<sup>er</sup> octobre 2018, mentionnant comme titre ou cause de l'obligation : « Dommages et intérêts et tort moral (CHF 21'770.- en date du 1.10.18), faisant suite au refus d'accès aux transports publics prononcé (interruption de prescription) » et sur un montant de 25'000 fr., mentionnant comme titre ou cause de l'obligation : « dommage futur (interruptif de prescription) ».

Le commandement de payer n° [...] notifié le 8 novembre 2018 à l'intimée a été frappé d'opposition totale.

**8.** **a)** La procédure de conciliation introduite le 14 décembre 2018 ayant échoué, l'appelante a déposé une demande en paiement contre l'intimée le 24 avril 2019 auprès des premiers juges en prenant les conclusions suivantes :

« 1. La demande est admise.

2. La B. \_\_\_\_\_ SA ([...]) est condamnée à verser à F. \_\_\_\_\_ les montants suivants :
  - 2.1 la somme de CHF 2'103.50 à titre de frais supplémentaires de transports adaptés jusqu'au 30 octobre 2018 ;
  - 2.2 CHF 9'607.-, à titre de frais supplémentaires d'aide à domicile pour la même période ;
  - 2.3 CHF 4'236.-, à titre de frais de séjour thérapeutique ;
  - 2.4 CHF 11'600.-, à titre d'honoraires d'avocat avant procédure ;avec intérêt à 5%, dès le 14 décembre 2018, étant précisé que ces montants sont susceptibles de modification.
3. La B. \_\_\_\_\_ SA ([...]) est condamnée à verser à F. \_\_\_\_\_ le montant de CHF 25'000.-, à titre de dommages et intérêts futurs, montant susceptible de modification en cours de procédure.
4. La B. \_\_\_\_\_ SA ([...]) est condamnée à verser à F. \_\_\_\_\_ le montant de CHF 8'000.-, avec intérêts à 5%, dès le 14 décembre 2018, à titre de tort moral.
5. Avec suite de frais judiciaires et dépens. »

**b)** Par courrier du 28 juin 2019, la présidente du tribunal a imparti un délai aux parties pour se déterminer sur l'opportunité de limiter dans un premier temps l'instruction à la question du principe d'une responsabilité de l'intimée dans le dommage allégué par l'appelante.

En l'absence d'objection, elle a informé les parties, par courrier du 14 octobre 2019, que l'instruction serait limitée à la question du principe d'une responsabilité de l'intimée, ce qui leur a également été rappelé par courriers des 4 mai 2020 et 28 décembre 2020, de même qu'à l'audience de premières plaidoiries du 7 mai 2020.

**c)** Dans sa réponse du 4 décembre 2019, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions 1 à 5 de la demande du 24 avril 2019 et à ce qu'ordre soit donné au Préposé de l'Office des poursuites du district de la [...] de radier définitivement la poursuite n° [...], notifiée à l'intimée le 8 novembre 2018.

**d)** Au pied de sa réplique du 10 janvier 2020, l'appelante a persisté dans ses conclusions du 24 avril 2019.

**e)** Par duplique du 5 février 2020, l'intimée a également maintenu ses conclusions du 4 décembre 2019.

### **En droit :**

#### **1.**

**1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, l'appel doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

**1.2** Formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale de première instance et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

La réponse, déposée en temps utile, l'est également.

#### **2.**

**2.1** L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A\_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1 ; TF 4A\_215/2017 du 15 janvier 2019 consid. 3.4).

#### **2.2**

**2.2.1** Selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. Si la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée (TF 4A\_97/2014 du 26 juin 2014 consid. 3.3) ou si elle ne contient que des critiques toutes générales et superficielles de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut entrer en matière (TF 4A\_274/2020 du 1<sup>er</sup> septembre 2020 consid. 4 ; TF 4A\_593/2015 du 13 décembre 2016 consid. 5.1 ; TF 4A\_376/2016 du 2 décembre 2016 consid. 3.2.1 ; TF 4A\_61/2016 du 10 mai 2016 consid. 4).

Lorsque l'appelant retranscrit ce qu'il considère être les faits déterminants et établis, sans faire la moindre allusion à l'état de fait contenu dans le jugement attaqué et sans rien indiquer sur l'objet et le fondement de ses éventuelles critiques, cette partie du mémoire d'appel est irrecevable. Il n'appartient pas à la Cour d'appel de comparer l'état de fait présenté en appel avec celui du jugement pour y déceler les éventuelles modifications apportées et en déduire les critiques de l'appelant (CACI 28 septembre 2022/485 et les réf. citées).

**2.2.2** L'appelante, en pages 4 à 11 de son écriture, dans une partie intitulée « Bref rappel des faits retenus par les premiers Juges », mentionne un état de fait avec certaines parties surlignées en gras et des ajouts de sa part, sans indiquer toutefois, pour chacun des faits qu'elle y mentionne ou omet d'y mentionner, les motifs pour lesquels elle s'est éventuellement écartée des constatations des premiers juges. Un tel procédé ne satisfait pas aux prescriptions de motivation de l'art. 311 CPC.

Dans la mesure où il n'appartient pas, selon la jurisprudence, à la Cour de céans de comparer l'état de fait présenté par l'appelante avec celui retenu par les premiers juges pour y déceler d'éventuelles divergences, ni, le cas échéant, de supputer les motifs pour lesquels il y aurait lieu de modifier l'état de fait dans le sens indiqué par ces divergences, il ne sera tenu aucun compte de cette partie de l'appel. Seuls seront examinés les griefs portant sur la constatation ou l'absence de constatation par les premiers juges de faits précisément désignés, étayés par la référence à une pièce précisément désignée (par son numéro) – et, si celle-ci est volumineuse, à un passage précisément désigné de la pièce – et comportant une motivation si la preuve par titre doit être complétée par l'appréciation.

## **2.3**

**2.3.1** Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en considération dans le cadre d'une procédure d'appel que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et ne pouvaient pas être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b), ces deux conditions étant cumulatives.

On distingue à cet effet vrais et faux *nova*. Les vrais *nova* sont des faits ou moyens de preuve qui ne sont nés qu'après la fin de l'audience de débats principaux de première instance ; ils sont recevables en appel lorsqu'ils sont invoqués sans retard après leur découverte. Les faux *nova* sont des faits ou moyens de preuve nouveaux qui existaient déjà lors de l'audience de débats principaux ; leur recevabilité en appel est exclue s'ils avaient pu être invoqués en première instance en faisant preuve de la diligence requise (ATF 143 III 42 consid. 4.1 et les réf. citées, JdT 2017 II 342).

**2.3.2** Outre les pièces de forme, qui sont recevables, l'appelante a produit deux ordonnances de suspension de procédure des 1<sup>er</sup> février 2019 et 20 mai 2021 rendues par le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans le cadre d'une procédure ouverte par l'appelante contre l'Etat de Vaud. L'ordonnance de suspension du 1<sup>er</sup>

février 2019 a été produite en première instance, de sorte qu'elle est recevable. Toutefois, la seconde ordonnance de suspension du 20 mai 2021, antérieure au jugement attaqué, ne figure pas au dossier de première instance et l'appelante ne motive pas la recevabilité de cette pièce, alors qu'elle le devrait (ATF 143 III 42 consid. 4.1, JdT 2017 II 342 note Tappy ; TF 4A\_508/2016 du 16 juin 2017 consid. 4.1 non publié à l'ATF 143 III 348, et les réf. citées). Elle est par conséquent irrecevable. Cela étant, ces pièces ne paraissent pas déterminantes pour l'issue du litige ; l'appelante ne s'y réfère du reste pas dans les moyens invoqués.

### **3.**

**3.1** Dans un premier grief, l'appelante invoque qu'il serait inexact de prétendre que la directive litigieuse du 14 juin 2017 serait basée sur un critère objectif pour autoriser certains moyens auxiliaires dans les bus et en refuser d'autres, soit sur les dimensions du moyen auxiliaire utilisé. Elle fait valoir que les premiers juges auraient dû constater que la directive faisait référence à une réglementation abstraite « dans la tarification » et qu'aucune dimension limite ne figurerait expressément dans la directive, celle-ci se référant à de simples critères pratiques. La directive serait ainsi d'emblée inadéquate et les faits constatés à cet égard par les premiers juges arbitraires.

L'appelante ne fait toutefois qu'interpréter la directive selon sa propre compréhension, sans exposer en quoi les premiers juges auraient erré en considérant que la distinction opérée entre les différents moyens auxiliaires était fondée sur les dimensions de ceux-ci au vu du passage de la directive selon lequel « les places aux dimensions adéquates sont réservées uniquement aux clients en chaise roulante ainsi qu'aux poussettes ». L'appelante n'expose pas les raisons pour lesquelles des motifs de tarification auraient justifié la distinction prévue dans la directive plutôt que la place dans les véhicules de l'intimée. En particulier, les différents courriers envoyés par celle-ci confirment cette constatation, soit que la dimension du scooter électrique de l'appelante posait un problème selon le contenu de la directive. De plus, l'appelante a allégué en première

instance que « les titulaires de moyens auxiliaires dont les dimensions dépassaient une longueur de 1250mm et une largeur de 700mm » avaient été privés d'accès aux transports publics de l'intimée « par le biais des chauffeurs, contraints de respecter les nouvelles instructions de leur employeur » (allégué 4.2 de la demande du 24 avril 2019). Elle ne peut donc soutenir en appel que la distinction n'était pas opérée sur la base des dimensions du moyen auxiliaire utilisé. La question de savoir si le critère de la dimension justifiait une différenciation relève quant à elle du droit et sera examinée ci-après (consid. 4.3.2 *infra*). L'appelante échoue ainsi dans sa démonstration concernant la constatation inexacte de faits invoquée.

**3.2** L'appelante fait également grief aux premiers juges d'avoir constaté que l'intimée aurait pris les renseignements nécessaires auprès d'une entité spécialisée pour asseoir sa directive.

La question peut en effet se poser de savoir si le courrier du 10 août 2017 de la N.\_\_\_\_\_, postérieur à la directive du 14 juin 2017, est suffisant pour considérer que l'intimée a pris les renseignements nécessaires avant d'établir la directive précitée. Comme le relève l'appelante, ce document fait mention de la législation européenne et non de celle de la Suisse. Par ailleurs, les premiers juges ont retenu une première prise de contact avec la N.\_\_\_\_\_ « à une date indéterminée ». On ne sait donc pas si cette prise de contact a eu lieu avant l'édition de la directive ni le contenu des discussions entre l'intimée et ladite Fédération. Cela étant, l'appelante n'explique pas en quoi la constatation de ce fait dont elle sollicite la correction pourrait influencer sur l'éventuelle responsabilité extracontractuelle de l'intimée, qui doit s'examiner à l'aune des dispositions légales applicables, la prise de contact avec la N.\_\_\_\_\_ n'étant pas déterminante en l'espèce. Partant, l'appelante n'a pas d'intérêt à une telle correction ; la question peut à tout le moins rester ouverte.

**3.3** Dans un dernier moyen ayant trait à la constatation inexacte des faits, l'appelante allègue que l'autorité précédente aurait dû relever « l'énorme contradiction » dans l'attitude de l'intimée, soit d'avoir d'abord

refusé l'accès à ses bus, puis de l'avoir à nouveau autorisé, et ainsi admettre le principe de la responsabilité.

Cet argument, pour peu qu'il soit juridique, doit être rejeté, dès lors que l'appelante n'expose guère en quoi la constatation d'une éventuelle contradiction dans l'attitude de l'intimée pourrait influencer sur le jugement entrepris, de sorte qu'elle n'a pas d'intérêt à une telle correction, la question étant de savoir si la responsabilité extracontractuelle de l'intimée est engagée.

#### **4.**

**4.1** L'appelante fait ensuite grief aux premiers juges d'avoir violé l'art. 5 al. 2 OTHand (ordonnance du 12 novembre 2003 sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics ; RS 151.34), de sorte que le refus d'accès aux transports publics serait injustifié et par conséquent illicite.

#### **4.2**

**4.2.1** Aux termes de l'art. 41 al. 1 CO (loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le code civil suisse [livre cinquième : Droit des obligations] ; RS 220), celui qui cause, d'une manière illicite, un dommage à autrui, soit intentionnellement, soit par négligence ou imprudence, est tenu de le réparer.

Le lésé doit alléguer et prouver tous les faits constitutifs de cette norme de responsabilité, conformément à l'art. 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210) : l'acte illicite, la faute, le dommage et le rapport de causalité naturelle et adéquate entre l'acte illicite et le dommage. Le lésé supporte le fardeau de la preuve de chacun de ces faits pertinents, ce qui signifie que si le juge ne parvient pas à une conviction (cf. ATF 129 III 18 consid. 2.6), s'il n'est pas à même de déterminer si chacun de ces faits s'est produit ou ne s'est pas produit, il doit statuer au détriment du lésé (ATF 132 III 689 consid. 4.5 ; ATF 126 III 189 consid. 2b).

L'acte illicite se définit traditionnellement comme la violation d'une norme protectrice des intérêts d'autrui, en l'absence de motifs justificatifs (ATF 123 II 577 consid. 4). Le demandeur lésé doit ainsi prouver que le défendeur a commis un acte illicite (première condition). Dans la conception objective de l'illicéité suivie par le Tribunal fédéral (ATF 132 III 122 consid. 4.1 et les arrêts cités), on distingue l'illicéité de résultat (*Erfolgsunrecht*), qui suppose l'atteinte à un droit absolu du lésé, de l'illicéité du comportement (*Verhaltensunrecht*). Lorsqu'il est question d'un préjudice purement économique, celui-ci ne peut donner lieu à réparation, en vertu de l'illicéité déduite du comportement, que lorsque l'acte dommageable viole une norme de comportement (*Schutznorm*) qui a pour finalité de protéger le lésé dans les droits atteints par l'acte incriminé (ATF 133 III 323 consid. 5.1 ; ATF 132 III 122 consid. 4.1 ; TF 4A\_653/2010 du 24 juin 2011 consid. 3) et, en cas d'omission, si l'auteur avait une obligation juridique d'agir (ATF 126 III 113 consid. 2a/aa *in initio* ; TF 4A\_285/2017 du 3 avril 2018 consid. 6.1 ; TF 4C.202/2002 du 30 octobre 2002 consid. 3.1 ; sur le tout : TF 4A\_337/2018 du 9 mai 2019 consid. 4 et 4.1.1).

**4.2.2** Conformément à l'art. 8 al. 2 Cst. (Constitution fédérale du 18 avril 1999 ; RS 101), qui ne diffère guère quant à son contenu de l'art. 10 al. 2 Cst.-VD (Constitution du 14 avril 2003 du Canton de Vaud ; BLV 101.01), nul ne doit subir de discrimination du fait notamment d'une déficience corporelle, mentale ou psychique. Cette règle interdit toute mesure étatique défavorable à une personne et motivée par le handicap de cette personne, si cette mesure ne répond pas à une justification objective. L'art. 8 al. 2 Cst. ne confère en revanche aucun droit individuel, susceptible d'être invoqué en justice, d'obtenir que l'égalité entre personnes valides et personnes handicapées soit réalisée en fait. Certes, d'après l'art. 8 al. 4 Cst., la loi prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées. Toutefois, l'élimination des inégalités factuelles est l'objet d'un mandat constitutionnel spécifique, dont la mise en œuvre incombe au législateur (ATF 141 I 9 consid. 3.1 et les réf. citées ; TF 2C\_264/2016 du 23 juin 2017 consid. 2.1).

**4.2.3** La LHand (loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées ; RS 151.3) a pour but de prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées (art. 1 al. 1 LHand). L'art. 6 LHand pose expressément l'obligation pour les particuliers qui fournissent des prestations au public de ne pas traiter une personne handicapée de façon discriminatoire du fait de son handicap. L'interdiction de discriminer s'adresse, en vertu de l'art. 8 al. 2 Cst., également aux collectivités publiques et aux autres entités publiques ou parapubliques qui accomplissent des tâches de l'Etat.

Selon l'art. 3 let. b LHand, la loi s'applique aux équipements des transports publics (constructions, installations, systèmes de communication et systèmes d'émission de billets) et aux véhicules accessibles au public qui sont soumis notamment à la loi du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (ch. 3) et à la loi du 29 mars 1950 sur les trolleybus (ch. 4). Conformément à l'art. 3 let. e LHand, la loi s'applique aux prestations accessibles au public qui sont fournies par des particuliers, par les entreprises titulaires notamment d'une concession de transport de voyageurs au sens de l'art. 6 LTV (loi fédérale du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs ; RS 745.1), par d'autres entreprises concessionnaires ou par des collectivités publiques (cf. CDAP AC.2016.0321 concernant les transports publics de la Ville de [...]).

La LHand n'empêche pas les cantons d'édicter des dispositions plus favorables aux personnes handicapées (art. 4 LHand), étant précisé qu'on ne voit pas que le droit cantonal vaudois contienne des dispositions plus favorables pour le problème à traiter en l'occurrence et aucune partie ne le fait d'ailleurs valoir.

**4.2.4** Selon l'art. 2 al. 2 LHand, il y a inégalité lorsque les personnes handicapées font l'objet, par rapport aux personnes non handicapées, d'une différence de traitement en droit ou en fait qui les désavantage sans justification objective ou lorsqu'une différence de traitement nécessaire au rétablissement d'une égalité de fait entre les personnes handicapées et

les personnes non handicapées fait défaut. Il y a inégalité dans l'accès à une construction, à une installation, à un logement ou à un équipement ou véhicule des transports publics lorsque cet accès est impossible ou difficile aux personnes handicapées pour des raisons d'architecture ou de conception du véhicule (art. 2 al. 3 LHand).

Conformément à l'art. 7 al. 2 LHand, toute personne qui subit une inégalité au sens de l'art. 2 al. 3 LHand peut, dans le cas d'un équipement ou d'un véhicule des transports publics au sens de l'art. 3 let. b LHand, demander à l'autorité compétente que l'entreprise concessionnaire élimine l'inégalité ou qu'elle s'en abstienne.

Le tribunal ou l'autorité administrative n'ordonne pas l'élimination de l'inégalité lorsqu'il y a disproportion entre l'avantage qui serait procuré aux personnes handicapées et notamment la dépense qui en résulterait, l'atteinte qui serait portée à l'environnement, à la nature ou au patrimoine et l'atteinte qui serait portée à la sécurité du trafic ou de l'exploitation (art. 11 al. 1 LHand).

Afin d'assurer aux personnes handicapées des transports publics adaptés à leurs besoins, le Conseil fédéral édicte à l'intention des entreprises concessionnaires des prescriptions sur l'aménagement des véhicules (art. 15 al. 1 let. c LHand). Aux termes de l'art. 15 al. 3 LHand, les prescriptions visées à l'art. 15 al. 1 LHand sont adaptées régulièrement à l'état de la technique ; le Conseil fédéral peut déclarer obligatoires des normes techniques ou d'autres règles établies par des organisations privées.

**4.2.5** En application notamment de l'art. 15 LHand, le Conseil fédéral a édicté le 12 novembre 2003 l'OTHand (ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics ; RS 151.34), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004, qui est destinée à définir la manière dont les transports publics doivent être aménagés pour répondre aux besoins de personnes souffrant de handicap, en déterminant notamment les exigences fonctionnelles imposées aux

équipements, aux véhicules et aux prestations de services de transports publics (art. 1 al. 1 et al. 2 let. a OTHand).

Selon l'art. 2 al. 1 let. a OTHand, l'ordonnance s'applique aux équipements et aux véhicules des transports publics (art. 3 let. b LHand). Les entreprises de transports publics sont constituées par les entreprises de transport concessionnaires (al. 2).

En vertu de l'art. 5 al. 1 OTHand, l'accès aux équipements et aux véhicules des transports publics doit être garanti :

- a. pour les chaises roulantes à propulsion manuelle ou électrique d'un poids global de 300 kg au plus :
  1. dont la longueur atteint 1200 mm au maximum plus 50 mm pour les pieds,
  2. dont la largeur atteint 700 mm au maximum plus 50 mm de chaque côté pour les mains lorsque la chaise est en mouvement ;
- b. pour les déambulateurs.

L'art. 5 al. 2 OTHand prévoit qu'en règle générale, les moyens de transport publics doivent aussi être accessibles aux voyageurs qui utilisent des chaises roulantes avec moteur électrique débrayable, des scooters électriques pour personnes handicapées ou des véhicules semblables.

L'Office fédéral des transports (ci-après : l'OFT) du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (ci-après : le DETEC) a édicté un commentaire de l'OTHand, état au 1<sup>er</sup> novembre 2020 (ci-après : Commentaire DETEC/OFT), qui prévoit ce qui suit concernant l'art. 5 al. 2 OTHand :

« Pour les scooters électriques pour personnes handicapées, qui sont plus longs et souvent aussi plus lourds que les chaises roulantes, un droit directement invocable en justice de garantir l'accès et le transport serait hors de proportion. Mais là où la place et la sécurité de tous les voyageurs dans les véhicules, les points d'appui et les

dispositifs d'embarquement le permettent, l'accès et l'utilisation des transports publics doivent être assurés. La responsabilité de la sécurité de tous les passagers et donc de la décision relative au transport de ces équipements incombe à l'entreprise concernée. A noter que les mesures maximales tolérables sont de 70 cm x 150 cm et un poids total de 300 kg. La même règle s'applique aux chaises roulantes à moteurs débrayables (« SwissTrac »). Ils posent moins de problèmes que les scooters pour personnes handicapées, car souvent, il y a assez de place pour ces équipements débrayables. Pour des raisons de sécurité, il faut veiller à ce que les scooters électriques pour personnes handicapées, les moteurs débrayables pour chaise roulante (y compris la chaise roulante) et les dispositifs similaires destinés aux personnes handicapées soient placés et suffisamment sécurisés sur une place réservée aux chaises roulantes ou sur un espace multifonctionnel dans le véhicule de transport public. Les manœuvres à destination ou en provenance de l'emplacement pour chaises roulantes ne doivent pas gêner indûment la circulation des autres passagers. Les équipements qui ne peuvent être placés sur un emplacement pour fauteuil roulant ou un espace multifonctionnel en raison de leur taille ou de la surface de manœuvre requise constituent un danger non tolérable pour les passagers et doivent donc être exclus du transport du point de vue de l'OFT ».

### **4.3**

**4.3.1** En l'occurrence, il convient en premier lieu de relever que l'intimée n'a pas contesté en première instance, ni en appel, que la législation fédérale et sa réglementation d'exécution concernant l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées était applicable au cas d'espèce.

En effet, l'appelante a allégué en première instance que le but de l'intimée, selon ses statuts, était la construction et l'exploitation de lignes de transports publics sur la [...], dans une perspective de développement régional et de service à la collectivité (art. 3 des Statuts de l'intimée ; cf. allégué 2.2 de la demande du 24 avril 2019). L'intimée a admis cet allégué dans sa réponse du 4 décembre 2019. L'appelante en a conclu que l'intimée était soumise à la législation applicable aux personnes à mobilité réduite (allégué 2.3 de la demande du 24 avril 2019) et a proposé comme moyen de preuve l'interrogatoire des parties et les Statuts de l'intimée. Celle-ci s'est déterminée sur cet allégué en indiquant « rapport soit à la pièce 7 », soit ses Statuts. Dans sa réponse, l'intimée s'est par ailleurs référée aux normes fédérales en mentionnant que sa directive du 14 juin 2017 était conforme à la législation fédérale et à sa

réglementation d'exécution. Dans un allégué 64bis de la réplique du 10 janvier 2020, sans mode de preuve, l'appelante a indiqué que le transport de personnes à mobilité réduite par les entreprises de transports publics était régi par la LHand et l'OTHand. L'intimée ne s'est pas déterminée sur cet allégué, invoquant l'absence de moyen de preuve.

On constate ainsi que l'intimée n'a pas contesté l'applicabilité de la LHand et de l'OTHand. Elle s'est bornée à se référer à la pièce 7 dans sa réponse du 4 décembre 2019, sans contester valablement l'allégué 2.3 (cf. TF 4A\_243/2018 du 17 décembre 2018 consid. 4.3.2, RSPC 2019 p. 239 note Bohnet). Elle a du reste toujours fait référence à la législation fédérale et à sa réglementation d'exécution concernant l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées dans ses écritures. La question de savoir si l'appelante aurait dû requérir la production de la concession obtenue par l'intimée au sens de l'art. 6 LTV pour démontrer que celle-ci est soumise aux normes précitées, comme cela ressort de l'art. 3 let. e LHand, peut donc rester ouverte, la maxime des débats étant applicable. Partant, la responsabilité extracontractuelle de l'intimée doit s'analyser à l'aune de la LHand et l'OTHand.

## **4.3.2**

**4.3.2.1** Sur le fond, il y a lieu d'examiner si l'intimée a violé une norme protectrice des droits de l'appelante, sans motifs justificatifs, en lui refusant l'accès à ses véhicules à partir du 14 juin 2017, et partant commis un acte illicite.

**4.3.2.2** En l'occurrence, l'art. 2 al. 2 LHand définit de manière générale l'inégalité de traitement subie par les personnes handicapées notamment lorsque celles-ci sont désavantagées sans justification objective (Message du Conseil fédéral du 11 décembre 2000 relatif à l'initiative populaire fédérale « Droits égaux pour les personnes handicapées » et à un projet de loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées [ci-après : Message du Conseil fédéral], FF 2001 1668). L'alinéa 3 de cette disposition concerne plus

particulièrement l'accès aux transports publics, qui doivent au moins offrir un accès possible (Message du Conseil fédéral, FF 2001 1668).

L'appelante invoque précisément qu'elle n'a pas eu accès aux bus de l'intimée en raison de l'utilisation d'un scooter électrique du fait de son handicap. Elle ajoute qu'il n'y aurait pas de justification objective à cette inégalité de traitement, ce qu'il convient d'examiner, l'intimée ne contestant pas avoir opéré une différence de traitement entre les usagers par l'établissement de la directive du 14 juin 2017.

**4.3.2.3** Conformément à l'art. 15 LHand, le Conseil fédéral a édicté des prescriptions sur l'aménagement des véhicules pour préciser cette notion d'inégalité dans les transports publics, notamment liée aux véhicules, et a arrêté les dispositions de l'OTHand. Cette ordonnance s'applique aux entreprises de transports publics concessionnaires comme cela ressort de son art. 2 al. 2 OTHand, dont l'intimée, ce que celle-ci ne conteste pas (cf. consid. 4.3.1 *supra*).

L'art. 5 al. 1 OTHand prévoit les dimensions pour les chaises roulantes manuelles et électriques. L'appelante n'utilise toutefois pas un tel moyen auxiliaire, mais un scooter électrique d'une longueur de 1265 mm et d'une largeur de 660 mm. Par conséquent, sa situation s'examine à l'aune de l'art. 5 al. 2 OTHand, étant rappelé que le texte de cette disposition est le suivant :

« En règle générale, les moyens de transports publics doivent aussi être accessibles aux voyageurs qui utilisent des chaises roulantes avec moteur électrique débrayable, des scooters électriques pour personnes handicapées ou des véhicules semblables. »

Interprétée littéralement, cette disposition prévoit une règle générale, soit que les utilisateurs de scooters électriques notamment, comme l'appelante, *doivent* aussi pouvoir accéder aux transports publics. Il s'agit donc d'une obligation d'accès « en règle générale ». L'ordonnance ne précise cependant pas les exceptions qui permettraient de considérer que la règle générale ne s'applique pas.

L'OFT a édicté le Commentaire DETEC/OFT qui commente article par article l'OTHand. Il ne ressort cependant ni de cette ordonnance ni de la partie introductive du Commentaire DETEC/OFT que le Conseil fédéral aurait délégué au DETEC la rédaction de ce commentaire ou des compétences pour légiférer sur la question. Par conséquent, on ne saurait considérer que ce document a un caractère contraignant ni qu'il s'agisse d'une règle de droit à proprement parler (sur les conditions d'une délégation de compétences : cf. notamment ATF 132 I 7 consid. 2.2 ; ATF 128 I 113 consid. 3c ; TF 9C\_388/2019 du 21 avril 2020 consid. 7.3). Cela étant, le Commentaire DETEC/OFT permet d'interpréter l'art. 5 al. 2 OTHand, de sorte qu'il convient de s'y référer.

**4.3.2.4** Bien que le Commentaire DETEC/OFT indique concernant l'art. 5 al. 2 OTHand qu'un droit directement invocable en justice de garantir l'accès et le transport pour les scooters électriques serait hors de proportion, il y est expressément mentionné que là où la place et la sécurité de tous les voyageurs dans les véhicules, les points d'appui et les dispositifs d'embarquement le permettent, l'accès et l'utilisation des transports publics doivent être assurés. La décision relative au transport des équipements incombe à l'entreprise concernée, les mesures maximales tolérables étant de 70 cm x 150 cm et un poids total de 300 kg.

En l'occurrence, il ressort du dossier qu'avant l'application de la directive du 14 juin 2017, l'utilisation des véhicules de l'intimée était autorisée pour les scooters électriques (cf. courrier de l'intimée du 6 novembre 2017), ce qui n'est pas contesté. L'art. 5 al. 2 OTHand était déjà en vigueur à cette époque. L'intimée a néanmoins établi la directive précitée interdisant l'accès aux scooters électriques. Or, elle indique dans son courrier du 12 mars 2018 que des travaux relatifs à l'accessibilité de sa ligne [...] ont été finalisés. Ce courrier ne fait toutefois pas état de modifications qui auraient été apportées aux véhicules de l'intimée pour rendre possible le transport des scooters électriques. En effet, comme relevé, ceux-ci pouvaient déjà être transportés avant la directive du 14 juin 2017. Seules des mesures à l'intérieur des bus ont été prises selon

le courrier de l'intimée du 28 mars 2018, qui ont confirmé que la place était disponible. Par ailleurs, l'intimée n'a pas entrepris de changements significatifs, qui auraient justifié le refus d'accès des scooters électriques, concernant les autres éléments cités dans ce courrier, soit la mise en conformité des points d'arrêt - en mains des communes - et les règles d'aide à l'embarquement par les conducteurs. En particulier, la définition de l'aide apportée par les conducteurs aux différents arrêts selon les prescriptions de la LHand et de l'OTHand ne permet pas de justifier la suppression pendant neuf mois du transport des scooters électriques, cette aide ayant été offerte auparavant. Par conséquent, il apparaît que tant la place dans les véhicules de l'intimée que la sécurité des voyageurs, les points d'appui et les dispositifs d'embarquement, permettaient le transport des scooters électriques déjà avant le 14 juin 2017 et que rien ne justifiait une suppression de cet accès après cette date.

Ainsi, l'art. 5 al. 2 OTHand, qui constitue une norme de protection pour les personnes handicapées utilisant un scooter électrique, selon laquelle celles-ci doivent accéder aux transports publics si la place et la sécurité de tous les voyageurs dans les véhicules, les points d'appui et les dispositifs d'embarquement le permettent, a été violé par l'intimée lorsque celle-ci a refusé l'accès de ses véhicules à l'appelante ensuite de la directive du 14 juin 2017. Le principe de la responsabilité de l'intimée doit donc être reconnu.

Cela étant, la Cour de céans souligne que cette reconnaissance ne signifie pas encore que les autres conditions de l'art. 41 al. 1 CO soient remplies, conditions qu'il appartiendra à l'autorité de première instance d'examiner.

## **5.**

**5.1** En définitive, l'appel doit être admis en ce sens que le principe de la responsabilité de l'intimée est reconnu s'agissant de la demande déposée le 24 avril 2019 par l'appelant, le dossier étant renvoyé aux premiers juges pour qu'ils statuent sur ladite demande.

**5.2** Vu le sort de l'appel, les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'605 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), sont mis à la charge de l'intimée (art. 106 al. 1 CPC).

Obtenant entièrement gain de cause, l'appelante a droit à de pleins dépens. Au vu de la valeur litigieuse et de la difficulté de la cause, la charge des dépens de deuxième instance est évaluée à 2'500 fr. (art. 3 al. 2 et 7 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]) pour l'appelante. Compte tenu de l'issue du litige, l'intimée devra verser à l'appelante 2'500 fr. à titre de dépens de deuxième instance.

### **5.3**

**5.3.1** Le conseil d'office a droit à une rémunération équitable pour ses opérations et débours dans la procédure d'appel (art. 122 al. 1 let. a CPC). Le juge applique un tarif horaire de 180 fr. pour l'avocat (art. 2 al. 1 RAJ [règlement du 7 décembre 2010 sur l'assistance judiciaire en matière civile ; BLV 211.02.3]).

Pour fixer la quotité de l'indemnité, l'autorité cantonale doit tenir compte de la nature et de l'importance de la cause, des difficultés particulières que celle-ci peut présenter en fait et en droit, du temps que l'avocat lui a consacré, de la qualité de son travail, du nombre des conférences, audiences et instances auxquelles il a pris part, du résultat obtenu et de la responsabilité qu'il a assumée (TF 5D\_4/2016 du 26 février 2016 consid. 4.3.3 et les réf. citées). En matière civile, le défenseur d'office peut être amené à accomplir dans le cadre du procès des démarches qui ne sont pas déployées devant les tribunaux, telles que recueillir des déterminations de son client ou de la partie adverse ou encore rechercher une transaction. De telles opérations doivent également être prises en compte (ATF 122 I 1 consid. 3a ; ATF 117 Ia 22 consid. 4c et les réf. citées). Cependant, le temps consacré à la défense du client et les actes effectués ne peuvent être pris en considération sans distinction. Ainsi, le juge peut d'une part revoir le travail allégué par

l'avocat, s'il l'estime exagéré en tenant compte des caractéristiques concrètes de l'affaire, et ne pas rétribuer ce qui ne s'inscrit pas raisonnablement dans le cadre de l'accomplissement de la tâche du défenseur ; d'autre part, il peut également refuser d'indemniser le conseil pour des opérations qu'il estime inutiles ou superflues. L'avocat d'office ne saurait être rétribué pour des activités qui ne sont pas nécessaires à la défense des intérêts de l'assisté ou qui consistent en un soutien moral (ATF 109 la 107 consid. 3b ; TF 5D\_4/2016 précité consid. 4.3.3 ; sur le tout : TF 5D\_118/2021 du 15 octobre 2021 consid. 5.1.3). L'avocat doit cependant bénéficier d'une marge d'appréciation suffisante pour déterminer l'importance du travail qu'il doit consacrer à l'affaire (ATF 118 la 133 consid. 2d ; ATF 109 la 107 consid. 3b).

**5.3.2** Me Jean-Luc Maradan, conseil de l'appelante, a indiqué dans sa liste des opérations avoir consacré 16 heures et 35 minutes au dossier.

Me Maradan fait valoir 15 heures de travail pour l'étude du dossier, la rédaction du « recours » et la préparation de la demande d'assistance judiciaire les 6, 7 et 8 novembre 2021. Cependant, il fait également valoir 20 minutes supplémentaires pour la rédaction de la requête d'assistance judiciaire et ses annexes dans une opération séparée le 8 novembre 2021. Ces 20 minutes doivent être largement suffisantes pour formuler une demande d'assistance judiciaire en deuxième instance. Par ailleurs, l'appel comporte 19 pages, dont 8 pages sur le rappel des faits, qui est irrecevable (consid. 2.2.2 *supra*). L'avocat reprend au demeurant l'argumentation déjà invoquée en première instance. Partant, on ne retiendra que 8 heures au total pour les opérations « étude du dossier judiciaire ad recours en appel », « rédaction recours au TC » et « rédaction (correction/complément) + préparation demande AJ » des 6 au 8 novembre 2021. Me Maradan mentionne un montant de 100 fr. à titre de « forfait gestion administrative du dossier ». Or, la gestion administrative du dossier relève du travail du secrétariat, qui ne saurait être indemnisé de manière forfaitaire, ce travail entrant dans les frais généraux d'un avocat, déjà pris en compte dans le tarif horaire de 180 francs.

Il s'ensuit que l'indemnité de Me Maradan doit être fixée à 1'725 fr. au tarif horaire de 180 fr., correspondant à 9 heures et 35 minutes de travail, indemnité à laquelle s'ajoutent les débours par 34 fr. 50, équivalant à 2 % du défraiement hors taxe (art. 3bis al. 1 RAJ), et la TVA sur le tout par 135 fr. 50, soit 1'895 fr. au total.

**5.3.3** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire remboursera l'indemnité à son conseil d'office, provisoirement supportée par l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC). Il incombe à la Direction générale des affaires institutionnelles et des communes de fixer le principe et les modalités de ce remboursement (art. 39a CDPJ [Code de droit privé judiciaire vaudois du 12 janvier 2010 ; BLV 211.02]).

Par ces motifs,  
la Cour d'appel civile  
prononce :

- I. L'appel est admis.
- II. Il est statué à nouveau en ce sens que le principe de la responsabilité de la défenderesse B.\_\_\_\_\_ SA s'agissant de la demande déposée le 24 avril 2019 par la demanderesse F.\_\_\_\_\_ est reconnu, le dossier étant retourné au Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois pour qu'il statue sur la demande du 24 avril 2019.
- III. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'605 fr. (mille six cent cinq francs), sont mis à la charge de l'intimée B.\_\_\_\_\_ SA.
- IV. L'intimée B.\_\_\_\_\_ SA versera la somme de 2'500 fr. (deux mille cinq cents francs) à l'appelante F.\_\_\_\_\_ à titre de dépens de deuxième instance.

**V.** L'indemnité d'office de Me Jean-Luc Maradan, conseil de l'appelante F.\_\_\_\_\_, est arrêtée à 1'895 fr. (mille huit cent nonante-cinq francs), débours et TVA compris.

**VI.** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est tenue de rembourser l'indemnité à son conseil d'office mise à sa charge, mais provisoirement supportée par l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC).

**VII.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Jean-Luc Maradan (pour F.\_\_\_\_\_),
- Me Jean de Gautard (pour B.\_\_\_\_\_ SA),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Madame la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires

pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :