

Paris, le 29 septembre 2016

Décision du Défenseur des droits n°2016-247

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu l'article 2-4° 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 ;

Saisi par Madame X, personne transidentitaire, au sujet du refus de souscription d'un contrat d'abonnement à un service de téléphonie mobile qui lui a été opposé en raison de son sexe et/ou son identité sexuelle ;

Décide de recommander à la direction générale Y:

- d'indemniser Madame X de son préjudice moral, et
- d'élargir la liste des pièces justificatives d'identité exigées pour l'ouverture d'une ligne téléphonique, afin notamment de couvrir les cas des personnes transgenres dont l'apparence physique et les pièces d'identité peuvent être discordants.

Le Défenseur des droits demande à Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Recommandation dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011

1. Le Défenseur des droits a été saisi, par courriel du 21 mai 2015, de la réclamation de Madame X, personne transidentitaire, relative au refus qui lui a été opposé par Y concernant la souscription d'un contrat d'abonnement à un service de téléphonie mobile en raison de son sexe et/ou son identité sexuelle.
2. Le 21 mai 2015, à 10h30, Madame X s'est rendue dans la boutique Y dans la ville A afin de souscrire un contrat d'abonnement téléphonique.
3. La réclamante dit avoir présenté au vendeur se présentant comme Z, sa pièce d'identité, un extrait d'acte de naissance, un justificatif de domicile et un relevé d'identité bancaire.
4. Par jugement du tribunal de grande instance de la ville A du 12 mai 2010, Madame X a changé de sexe et prénom. Son état civil a ainsi été régulièrement modifié.
5. Son extrait d'acte de naissance comporte les mentions marginales en ce sens.
6. Sa facture EDF justifiant de son domicile et son RIB ont été établis à sa nouvelle identité, à savoir Madame X.
7. Madame X déclare que la présentation de ces documents ont suffi pour établir sa nouvelle identité auprès de la CAF, de Pôle emploi, de sa banque et d'EDF. Son n° de sécurité sociale a également été changé.
8. En revanche, la carte nationale d'identité de Madame X n'a pas été modifiée. Ainsi, les mentions du sexe et de ses prénoms féminins sur sa carte d'identité délivrée le 11 novembre 2006 et valable jusqu'au 10 novembre 2016 n'avaient pas été retranscrites au moment des faits.
9. Ainsi, c'est son ancienne identité de Madame X qui figurait encore sur sa carte d'identité, à savoir E. X de sexe masculin lorsqu'elle s'est présentée dans la boutique de Y.
10. Lorsque Madame X a présenté ses documents au vendeur de Y, celui-ci a proposé d'établir le contrat d'abonnement à l'ancienne identité de Madame X figurant sur sa carte nationale d'identité. Madame X a alors insisté pour que sa nouvelle identité soit prise en considération en précisant que les documents présentés étaient réguliers.
11. Face au refus qui lui a de nouveau été opposé, Madame X aurait demandé au vendeur si ce qu'elle représentait le perturbait. Le vendeur aurait alors tutoyé Madame X et lui aurait demandé de « dégager de là » (*sic*). Il aurait également menacé de la violenter. Madame X aurait alors quitté la boutique.
12. Elle a porté réclamation auprès du service clients de Y, par un courrier daté du 22 mai 2015, où elle relate ces faits qu'elle qualifie de transphobes.
13. Par courrier en date du 4 juin 2015, Monsieur B, Directeur de la relation clients lui a répondu en l'invitant à renvoyer son courrier initial en y ajoutant son numéro de mobile et son numéro de compte client Y.

14. La réclamation de Madame X n'a donc pas été étudiée par Y puisque celle-ci, ne pouvant être cliente en raison du refus qui lui a été opposé, ne pouvait disposer d'un numéro de compte client.
15. En réponse à l'enquête du Défenseur des droits, Monsieur C, Directeur juridique central de Y, indique, par courrier du 15 décembre 2015, que les opérateurs de communications électroniques sont tenus de procéder à l'identification des utilisateurs. Les conditions générales de services prévoient la remise d'une pièce d'identité au moment de la souscription.
16. Il ajoute qu'à la différence d'un RIB ou d'une facture EDF, la pièce d'identité est un document dont l'authenticité est garantie.
17. Monsieur C explique que le vendeur n'a pas pu vérifier l'authenticité du jugement présenté par Madame X et qu'il lui a été proposé d'établir le contrat au prénom figurant sur la pièce d'identité, précision étant faite de pouvoir changer de prénom dès présentation d'une nouvelle carte d'identité.
18. Contrairement aux allégations de Madame X, il affirme que cette proposition aurait provoqué une forte colère chez la cliente qui a rendu la résolution de la situation impossible.
19. En parallèle à cette réponse à l'enquête du Défenseur des droits, les services de Y ont contacté, le 16 décembre 2016, les services du Défenseur des droits afin de proposer un abonnement à Madame X. Toutefois, cette dernière s'est abonnée auprès d'un autre opérateur et n'a pas souhaité donner suite à cette proposition.
20. En réponse à la note récapitulative du Défenseur des droits, Monsieur C rappelle, dans un courrier du 1^{er} septembre 2016, qu'une enquête interne a été diligentée et qu'elle n'a pas permis d'établir de comportement délibérément transphobe de la part du vendeur mis en cause. En revanche, il convient de l'application « sans doute stricte » de la politique liée aux pièces justificatives de Y. Il assure vouloir faire évoluer ces règles en précisant aux vendeurs que certaines pièces justificatives peuvent modifier des pièces d'identité et qu'elles peuvent donc être acceptées sans toutefois donner davantage de précision.

ANALYSE JURIDIQUE

L'interdiction des discriminations dans l'accès et la fourniture de services

21. Les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le sexe et/ou sur l'identité sexuelle, la notion de fourniture de biens ou de services étant entendue largement et recouvrant la totalité des activités économiques.
22. En effet, les termes «biens et services» doivent être compris comme visant «toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage» (CA Paris, 12 novembre 1974, CA Besançon, 27 janvier 2005).
23. Parallèlement, l'article 2-4° 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 dispose que « toute discrimination directe ou indirecte fondée sur le sexe est interdite en matière d'accès aux biens et services et de fourniture de biens

et services ». Il convient de rappeler que l'interdiction des discriminations fondées sur le sexe, issue du droit de l'Union, permet de couvrir notamment des personnes qui ont procédé à une opération de conversion sexuelle ⁽¹⁾.

24. L'interdiction des discriminations ne fait pas obstacle notamment à ce que soient faites des différences selon le sexe lorsque la fourniture de biens et services exclusivement ou essentiellement destinés aux personnes de sexe masculin ou de sexe féminin est justifiée par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés.

La question des titres d'identité dans les relations contractuelles

25. L'identité d'une personne peut être définie comme un « ensemble de composants grâce auxquels il est établi qu'une personne est bien celle qui se dit ou que l'on présume telle (nom, prénoms, nationalité, filiation) » ⁽²⁾.
26. « Le nom qui n'est qu'un des éléments de l'identité, sans doute le principal, par suite de ses déclinaisons, donne naissance à une typologie dont l'évolution traduit une identification variable, du degré le plus faible à l'identification la plus forte » ⁽³⁾.
27. Ni les dispositions législatives ou réglementaires applicables aux opérateurs de téléphonie mobile, ni les conditions générales de service de Y du 24 août 2015 ne prévoient, de manière expresse et explicite, une obligation pour l'utilisateur de prestations de téléphonie mobile de justifier de son identité.
28. Seule l'annexe pratique desdites conditions générales fait référence à des « pièces justificatives », ces dernières étant définies comme des « documents que Y peut (...) demander lors de la souscription ».
29. Les conditions générales définissent ensuite ces pièces comme :
- des copies de la carte nationale d'identité, du passeport (UE, Monaco, Andorre), de la carte de séjour ou de résident français en cours de validité ⁽⁴⁾.
 - chèque annulé et RIB (émanant d'une banque) d'un compte domicilié en France ou à Monaco ⁽⁵⁾
 - un justificatif de domicile de moins de 3 mois (lorsque l'adresse postale portée sur un formulaire n'apparaît sur aucune des pièces ci-dessus) ⁽⁶⁾.
30. Dans les relations contractuelles de type commercial, il peut être requis d'identifier nominalement voire personnellement le/la client/e. Ainsi que l'a justement relevé la doctrine ⁽⁷⁾, « naturellement les contrats se passent entre personnes « repérées », mais souvent une identité apparente est suffisante (...). Ce qui compte pour la validité juridique de l'acte, validité qui lui permettra d'être formé régulièrement, puis de produire des effets juridiques fondés en droit et ultérieurement de prétendre à une certaine valeur probante, c'est la possibilité de l'imputer à quelqu'un c'est-à-dire d'établir le lien entre un acte et son auteur.

⁽¹⁾ V. par exemple CJCE 30 avril 1996 *P contre S et Cornwall County Council*, aff. C-13/94

⁽²⁾ Définition du Lexique des termes juridiques : Dalloz, 13e éd.

⁽³⁾ PIETTE-COUDOL (Thierry), « L'identité des personnes, les certificats et la signature électronique », *Communication Commerce électronique* n° 1, Janvier 2005, Etude 2

⁽⁴⁾ Dans le cas où l'adresse figurant sur l'une des pièces d'identité précitées est située hors du territoire français, l'accès au service se limite à une offre Carte SIM seule.

⁽⁵⁾ Cette deuxième série de pièces ne visent pas les Clients Cartes prépayées et les cas de souscriptions à distance.

⁽⁶⁾ Cette troisième série de pièces ne visent pas les Clients Cartes prépayées et les cas de souscriptions à distance.

⁽⁷⁾ PIETTE-COUDOL (Thierry), « L'identité des personnes, les certificats et la signature électronique », *Communication Commerce électronique* n° 1, Janvier 2005, Etude 2

31. Il n'existe en France aucune obligation de détenir une carte d'identité ou un passeport. En conséquence, ainsi que l'énonce l'article 1^{er} de la loi n° 2012-410 du 27 mars 2012 relative à la protection de l'identité, l'identité d'une personne se prouve par tout moyen. Cependant, ainsi que l'avait déjà énoncé un rapport d'information du Sénat sur la fraude documentaire il y a plus de 10 ans ⁽⁸⁾, aucun texte législatif ou réglementaire n'énumère, de manière globale, les documents valant pièce justificative d'identité.
32. S'il n'y a aucun doute sur le fait qu'une carte nationale d'identité ou un passeport, prévus par les décrets modifiés n° 55-1397 du 22 octobre 1955 et n° 2005-1726 du 30 décembre 2005, valent titres d'identité pour leur titulaire, y compris parfois lorsqu'ils sont périmés, d'autres documents peuvent être également admis en fonction du contexte où ils sont requis.
33. Chaque personne morale publique ou privée est libre d'arrêter, pour ce qui concerne son domaine de compétence, la liste des pièces admises aux fins de la justification de l'identité ⁽⁹⁾.
34. Ainsi, par exemple, une carte de combattant délivrée par les autorités françaises peut valoir justificatif d'identité pour bénéficier de la procédure d'ouverture d'un compte bancaire ⁽¹⁰⁾. Le permis de conduire peut également être présenté pour vérifier la concordance documentaire avec l'identité mentionnée sur la carte d'embarquement valable pour la protection des bagages de soute ou encore pour voyager en France⁽¹¹⁾. Toutefois, ces pièces ne sont généralement pas admises par les compagnies aériennes lorsqu'il s'agit de justifier de son identité pour voyager en avion à l'étranger⁽¹²⁾.
35. Toutefois, les actes de l'état civil ne prouvent pas, en tant que tels, l'identité d'une personne. A ce titre, ils ne constituent pas des documents d'identité ⁽¹³⁾. Ainsi, selon la Cour de cassation ⁽¹⁴⁾, il incombe aux notaires recevant des actes concernant des parties inconnues d'eux, de contrôler leur identité par la production de pièces comportant photographies et signatures, afin de conforter les mentions figurant sur les livrets de famille, d'état civil ou autres pièces qui peuvent leur être présentées. En omettant de le faire, ils commettent une faute de nature à engager leur responsabilité s'il en découle un préjudice.

La force probatoire des actes d'état civil

36. Selon une définition donnée par la première chambre civile de la Cour de cassation, l'acte d'état civil est un écrit dans lequel l'autorité publique constate, d'une manière

⁽⁸⁾ Rapport d'information n° 439 (2004-2005) sur la nouvelle génération de documents d'identité et la fraude documentaire, M. Jean-René Lecerf, rapporteur, M. Charles Guéné, président.

⁽⁹⁾ Réponse du Ministère de l'Intérieur, de l'outre-Mer et des collectivités territoriales, JO du 26 octobre 2010 p. 11713 ; <http://questions.assemblee-nationale.fr/q13/13-84003QE.htm>

⁽¹⁰⁾ Arrêté du 31 juillet 2015 fixant la liste des pièces justificatives pour l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France

⁽¹¹⁾ Arrêté du 5 février 2013 relatif à la vérification de concordance documentaire à l'embarquement et modifiant l'arrêté du 18 avril 2012 relatif à la vérification de concordance entre passagers et bagages de soute

⁽¹²⁾ La carte nationale d'identité ou le passeport qui sont les seuls à pouvoir certifier à la fois l'identité et de la nationalité de leur titulaire. De même, ni le livret de famille ni d'autres documents temporaires remis en cas de demande de carte d'identité ou de passeport ne sont admis dans ce cadre car ils ne comportent pas de photographie.

⁽¹³⁾ Ainsi, l'acte de naissance n'atteste que de la réalité de l'accouchement. De même, l'acte de mariage n'atteste que la réalité de la célébration ([C. civ., art. 194](#)).

⁽¹⁴⁾ [Cass. 1re civ., 6 févr. 1979, n° 77-15.232](#) : Bull. civ. 1979, I, n° 45

authentique, les principaux événements dont dépend l'état d'une ou plusieurs personnes ⁽¹⁵⁾. L'inscription de ces informations sur le registre par l'officier de l'état civil, dans les conditions de forme et de fond prévues par la loi, et notamment par les articles 34 à 39 du code civil, leur confère le caractère d'acte authentique, au sens de l'article 1317 de ce même code.

37. Qu'il s'agisse des actes inscrits sur les registres, des copies intégrales ou des extraits, tous partagent ce même caractère ⁽¹⁶⁾. Un tiers auquel on oppose une copie intégrale ou un extrait ne peut invoquer les dispositions de l'article 1334 du code civil ⁽¹⁷⁾ et contester la conformité de ces actes avec l'original en exigeant la présentation du registre. La mention marginale, comme l'acte dans lequel elle s'insère, a une valeur authentique et partage avec lui la même valeur probatoire.
38. L'acte d'état civil dressé dans les formes légales fait foi de façon exclusive et permanente de l'état d'une personne.
39. Cet acte et notamment la mention du prénom et du sexe inscrits dans l'acte de naissance est opposable à tous et fait foi jusqu'à preuve du contraire ⁽¹⁸⁾.
40. Ceci signifie que ce n'est donc pas à la personne qui invoque l'acte d'établir l'exactitude des déclarations qu'il comporte ; c'est au contraire à la personne qui estime ces déclarations inexactes de prouver qu'elles sont fausses ⁽¹⁹⁾.
41. L'Instruction générale relative à l'état civil du 11 mai 1999 (IGEC, n° 241) ⁽²⁰⁾ ainsi qu'une circulaire du 6 avril 2012 ⁽²¹⁾ présentent les tableaux récapitulatifs des formules de mentions apposées en marge des actes de l'état civil. Le jugement admettant le changement de sexe et éventuellement de prénom(s) est mentionné succinctement en marge de l'acte de naissance de l'intéressé(e).
42. Il convient de rappeler que l'opposabilité d'un jugement à l'égard des tiers consiste à leur « faire sentir ses effets », selon la formule du professeur Cornu ⁽²²⁾ en les forçant à reconnaître, de manière plutôt passive, l'existence de la situation de droit et de fait ainsi déclarée ou constituée et à respecter cette situation comme un élément de l'ordonnement juridique, sous réserve de la tierce opposition.

⁽¹⁵⁾ [Cass. 1re civ., 14 juin 1983, n° 82-13.247](#) : [JurisData n° 1983-701418](#) ; Bull. civ. 1983, I, n° 174 ; Rev. crit. DIP 1984, p. 316

⁽¹⁶⁾ La Cour de cassation a pu estimer que la preuve de la filiation résultait suffisamment des mentions de l'acte de naissance dont une copie régulière figurait au dossier de la procédure, sans retenir le moyen qui soutenait que la preuve de la filiation n'aurait pu résulter que de la production d'un extrait authentique de l'acte de naissance et non de simples copies dénuées de valeur probante ou d'acte de notoriété (Cass. 1re civ., 12 oct. 1971 : Bull. civ. 1971, I, n° 258). V. également Cass. civ., 21 févr. 1933 : S. 1933, 1, p. 361, Niboyet ; JDI 1934, p. 107, Perroud) et [Cass. 1re civ., 24 mars 1998, n° 95-22.137](#) : [JurisData n° 1998-001981](#) ; LPA 11 févr. 1999, n° 30, p. 14, J. Massip) censurant une cour d'appel qui avait rejeté une demande en annulation d'une mention marginale au motif que "la mention avait une apparence de régularité", en considérant : "qu'en se déterminant ainsi, alors que la mention litigieuse (...) ne comportait pas le nom de l'officier de l'état civil, la cour d'appel avait méconnu" [l'article 34 du Code civil](#).

⁽¹⁷⁾ Les copies, lorsque le titre original subsiste, ne font foi que de ce qui est contenu au titre, dont la représentation peut toujours être exigée.

⁽¹⁸⁾ Concernant la mention du sexe, v. TGI Seine, 18 janv. 1965 : JCP G 1965, II, 14421, concl. Fabre. – TGI Saint-Étienne, 26 mars 1980 : D. 1981, jurispr. p. 270, 2e esp. – V. J. Linossier, Le transsexualisme : D. 1980, chron. p. 139 cités par Frédérique Granet-Lambrechts, in *Jurisclasseur civil*, sur les actes de l'état civil – Indication du sexe dans l'acte de naissance

⁽¹⁹⁾ Cass. civ., 1er mai 1889 : S. 1889, 1, p. 335 ;

⁽²⁰⁾ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000647915>

⁽²¹⁾ Circulaire présentant les tableaux récapitulatifs des formules de mentions apposées en marge des actes de l'état civil ; http://www.textes.justice.gouv.fr/art_pix/JUSC1204252C.pdf

⁽²²⁾ CORNU (G.), Vocabulaire juridique, PUF, 2016

L'opposabilité à tous de la rectification de l'état civil

43. Concernant les actes d'état civil, « toute rectification judiciaire ou administrative d'un acte ou jugement relatif à l'état civil est opposable à tous » en vertu de l'article 100 du code civil.
44. Même si la rectification judiciaire de l'état civil ne confère de droits qu'au requérant et à ses ayants cause ⁽²³⁾, « l'article 100 du code civil consacre le principe de l'autorité absolue provisoire des décisions rendues en matière de rectification (...) » ⁽²⁴⁾.

Application aux faits de l'espèce

45. Madame X dit s'être présentée munie de sa pièce d'identité mentionnant son sexe et ses prénoms masculins en parallèle de l'extrait de son acte de naissance comportant en mention marginale ses sexe et prénoms féminins, un RIB et une facture EDF, tous deux adressés à Madame X.
46. A l'inverse, le directeur juridique de Y affirme qu'elle a produit « un document au nom d'E.X », sans en expliciter la teneur, ainsi qu'un jugement l'autorisant à changer son état civil.
47. Il explique que la pièce d'identité est un document dont l'authenticité est garantie, contrairement à un RIB ou une facture EDF. Par ailleurs, le vendeur en boutique n'a pas été en mesure de vérifier « l'authenticité du jugement présenté » et n'a donc pas pu ouvrir une ligne au nom de X.
48. Malgré la difficulté d'établir la vérité sur ces faits, le Défenseur des droits ne voit toutefois aucune raison de mettre en doute la bonne foi de Madame X. En effet, elle a joint, dès le lendemain des faits, l'ensemble des documents qu'elle avait apportés afin de s'abonner à sa réclamation portée au service clients de Y.
49. Rien n'empêche l'identification d'une personne qui présente une pièce d'identité établie en 2006 valant titre d'identité de Monsieur E. X qui présente conjointement un extrait d'acte de naissance mentionnant toujours le même nom, à savoir X avec ses changements de sexe et de prénoms, à savoir X de sexe féminin par jugement ultérieur du 10 mai 2010. L'acte de naissance faisant foi jusqu'à preuve du contraire, Madame X pouvait valablement établir son identité en présentant ces deux documents conjointement.
50. En tout état de cause, même à considérer qu'elle n'avait présenté que sa pièce d'identité et le jugement du TGI de A de 2010 ordonnant la modification de son état civil, l'argument tiré de l'impossibilité d'authentifier le jugement, le RIB et la facture EDF paraît inopérant.
51. Le salarié d'un opérateur de téléphonie mobile n'est a priori ni compétent en matière de fraude documentaire ni habilité à procéder à un contrôle de l'authenticité des papiers, quels qu'ils soient, qu'un(e) potentiel(le) client(e) lui présente pour ouvrir un compte client.
52. Monsieur C indique que la pièce d'identité est à la différence d'un RIB ou d'une facture EDF, un document dont l'authenticité est garantie. Si la pièce d'identité est un

⁽²³⁾ 1^{re} Civ., 25 mai 1992, Bull. 1992, I, n° 158

⁽²⁴⁾ Paragraphe 189 de l'Instruction générale du 11 mai 1999 relative à l'état civil

document officiel, elle constitue également un document qui peut, comme tout autre document, être falsifié.

53. En l'occurrence, Madame X n'a cherché à usurper ni son identité ni son domicile. Monsieur E.X et Madame X sont une seule et même personne et l'adresse de Madame et de Monsieur X figurant sur la pièce d'identité, le RIB et la facture EDF sont les mêmes.
54. Madame X a certes produit des documents faiblement « discordants » sur son sexe et ses prénoms. Ces derniers ont simplement été féminisés.
55. Cependant, rien ne semblait pouvoir empêcher à un salarié de Y d'établir un contrat d'abonnement de téléphonie mobile au nom de X, prénoms féminins énoncés dans son acte de naissance et son jugement, son RIB et sa facture EDF.
56. Monsieur C précise que le vendeur aurait d'ailleurs proposé à Madame X d'établir le contrat au nom et prénoms figurant sur la pièce d'identité, les prénoms pouvant ensuite être facilement changés sur présentation d'une nouvelle pièce d'identité.
57. Cela veut bien dire qu'il était prêt à établir un contrat à Monsieur E.X alors même que le justificatif de domicile était celui de X et que la personne à recouvrir était également Madame X.
58. Même si l'enquête du Défenseur des droits n'a pas permis d'établir la preuve d'un comportement délibérément transphobe provenant du vendeur mis en cause par Madame X, le fait de refuser d'établir un contrat sous la nouvelle identité de Madame X, prenant en compte son changement de sexe, paraît constituer un comportement discriminatoire à raison de son sexe et/ou de sa conversion sexuelle.
59. En effet, en pratique, seules les personnes transidentitaires sont amenées à changer de sexe et de prénom(s) à leur état civil et à se retrouver dans des situations de discordance, telles que celle où se trouvait Madame X, entre leur sexe d'appartenance, leur apparence physique et certains de leurs papiers.
60. Cette situation caractérise donc un refus discriminatoire de prestation de service à une personne à raison de son sexe et de sa conversion sexuelle, en particulier au sens de la loi du 27 mai 2008.
61. En conséquence, le Défenseur des droits décide de recommander à la direction générale Y:
 - d'indemniser Madame X de son préjudice moral, et
 - d'élargir la liste des pièces justificatives d'identité exigées pour l'ouverture d'une ligne téléphonique, afin notamment de couvrir les cas des personnes transgenres dont l'apparence physique et les pièces d'identité peuvent être discordants.

Jacques TOUBON