

# D



# 39 28



# ANTIDISCRIMINATIONS.FR

---

DOSSIER DE PRESSE

1 année  
au service des victimes  
de discriminations

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**

— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —



## ANTIDISCRIMINATIONS.FR EN CHIFFRES

**14 000**

SOLLICITATIONS DONT 11 000 APPELS AU 39 28  
ET PLUS DE 3 000 TCHATS

**1 500 000**

VISITES SUR LA PLATEFORME

**7**

JURISTES-ÉCOUTANTS

**1 200**

ACTEURS ASSOCIATIFS ET INSTITUTIONNELS  
PARTENAIRES

**4**

CAMPAGNES DE COMMUNICATION DIGITALES  
À DESTINATION DES JEUNES

**50%**

DES APPELS EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION  
CONCERNENT L'EMPLOI

**25%**

DES APPELS EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION  
CONCERNENT LE CRITÈRE DE L'ORIGINE

**24%**

DES APPELS EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION  
CONCERNENT LE CRITÈRE DU HANDICAP

**70%**

DES APPELS EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION REÇUS  
AU 39 28 SONT ORIENTÉS VERS UNE SAISINE  
DU DÉFENSEUR DES DROITS



## ACTIVITÉ DE L'INSTITUTION EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

**EN 2021**

**7 096**

DOSSIERS TRAITÉS  
(+25% PAR RAPPORT À 2020)

**530**

DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX,  
DONT 75 RÉFÉRENTS DISCRIMINATIONS

**60%**

DE RÈGLEMENTS À AMIABLES ENGAGÉS  
ABOUTISSENT FAVORABLEMENT  
EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

## ÉDITORIAL

### DE CLAIRE HÉDON, DÉFENSEURE DES DROITS

Il y a un an, était lancée la plateforme *antidiscriminations.fr*. Aujourd'hui, nous souhaitons dresser un premier bilan de cette année d'activité.

La création de cette plateforme répondait à un constat formulé depuis longtemps par le Défenseur des droits : l'ampleur des discriminations ne se reflète pas dans le nombre de recours portés par les personnes qui en sont victimes. De nombreux facteurs y contribuent : le caractère systémique des discriminations, qui peut empêcher de les identifier ou créer une forme de lassitude ou de découragement ; une méconnaissance de ses droits et des moyens de recours ; la crainte de représailles ; la difficulté à apporter la preuve des faits...

Pour soutenir le pouvoir d'agir des victimes et les aider à exercer leur droit au recours, nous avons créé, suite à un appel lancé par le président de la République, la plateforme *antidiscriminations.fr*. En simplifiant les signalements, en mettant en lumière les recours contre les discriminations, en accompagnant les victimes, nous avons conçu ce nouvel outil pour donner aux personnes qui subissent des discriminations les ressources et le courage nécessaires pour les dénoncer.

Comme les chiffres que vous trouverez dans ce dossier de presse le montrent, la plateforme a rapidement trouvé sa place pour relever ce défi : en un an nous avons constaté une augmentation de 25% des saisines en matière de lutte contre les discriminations. A ce jour, la plateforme comptabilise en effet : 14 000 sollicitations, dont 11 000 appels au 39 28 et plus de 3 000 tchats, 1 500 000 consultations du site, 1 200 acteurs associatifs et institutionnels partenaires. Cette activité intense montre bien que la plateforme *antidiscriminations.fr* a réussi en moins d'un an à être identifiée comme une ressource importante dans le domaine des discriminations.



Mais au-delà des chiffres, il ressort de ce premier bilan un constat net : la création de la plateforme a contribué à accroître le signalement et le traitement des discriminations. Car l'activité de la plateforme ne s'arrête pas à la réception de sollicitations : elle se traduit par une écoute de qualité – dont témoigne la durée moyenne des appels (20 minutes) – et par une réponse ajustée à la situation. Les exemples contenus dans ce dossier illustrent bien que cette plateforme a apporté aux personnes victimes de discriminations un soutien qui leur manquait, que ce soit pour nommer ce qu'elles ont vécu, pour reconnaître les atteintes subies ou pour s'orienter dans les recours possibles. Ces personnes nous rappellent que les discriminations doivent être combattues de la même manière qu'elles affectent leur vie : dans leur globalité.

**CLAIRE HÉDON**  
Défenseure des droits

## LE 39 28 : C'EST QUOI ?

Lancée le 12 février 2021, la plateforme *antidiscriminations.fr* est un dispositif de réponse dédié, adapté aux besoins des réclamants, qui comprend un numéro de téléphone, 39 28, et un module de tchat en ligne.

Accessible gratuitement, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, 7 juristes spécialement formés aux discriminations écoutent et répondent de façon confidentielle aux réclamants.

Le Défenseur des droits peut être saisi par toute personne morale ou physique s'estimant victime de discriminations.

**LE DÉFENSEUR DES DROITS EST UNE AUTORITÉ CONSTITUTIONNELLE INDÉPENDANTE CRÉÉE PAR LA LOI ORGANIQUE DU 29 MARS 2011, SUITE À LA RÉVISION CONSTITUTIONNELLE DU 23 JUILLET 2008.**

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 530 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

## QU'EST-CE QU'UNE DISCRIMINATION ?

Il y a discrimination lorsque trois éléments sont réunis :

- un traitement moins favorable envers une personne ou un groupe de personnes ;
- en raison de critères définis par la loi (origine, handicap, sexe, religion, orientation sexuelle, apparence physique, ...);
- dans un domaine prévu par la loi (l'emploi, l'accès au logement, ...).

## UNE PLATEFORME ADAPTÉE AUX BESOINS DES VICTIMES

La plateforme vise à rendre facile pour les victimes de discriminations le contact avec les juristes. Elle cherche également à mieux faire comprendre les discriminations.

### UNE PLATEFORME ACCESSIBLE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'accessibilité de l'outil de Tchat a été conçue afin de permettre aux personnes malvoyantes de l'utiliser sereinement et facilement. La plateforme possède également un outil d'accessibilité LSF, TTRP et LPC en complément du 39 28.

### UNE PLATEFORME QUI RECENSE PLUS DE 1 200 ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

La plateforme s'est enrichie, au cours de l'année, d'un annuaire de recherche locale et nationale, permettant à toutes et tous de trouver, près chez soi, un délégué du Défenseur des droits, une permanence associative ou syndicale partenaire, ou encore un service de l'État compétent en terme de discrimination. Les utilisateurs peuvent ainsi choisir le critère, le domaine de discrimination

et l'aide qu'il souhaite se voir apporter. Il permet ainsi de faciliter la prise de contact et un accompagnement adapté aux besoins des personnes.

### DES OUTILS POUR MIEUX COMPRENDRE LES DISCRIMINATIONS

Au travers des outils interactifs, la plateforme *antidiscriminations.fr* accompagne et aiguille les utilisateurs vers une meilleure compréhension des discriminations.

Vidéos, quiz, cas concrets, offrent aux utilisateurs un accompagnement pédagogique qui permet d'illustrer concrètement ce qu'est une discrimination tout en renforçant l'accessibilité et l'accompagnement pour tous, en éclairant chaque individu sur leurs propres situations vécues. L'idée est de pouvoir briser le cycle de non recours et d'inciter les personnes à contacter le 39 28.

### COMMENT TRAVAILLE-T-ON POUR RÉTABLIR LES PERSONNES DANS LEURS DROITS ?

#### UNE INTERVENTION DANS LE CADRE STRICT DES MISSIONS FIXÉES PAR LA LOI

Lorsque le Défenseur des droits reçoit une réclamation il vérifie d'abord s'il va bien pouvoir intervenir. Le Défenseur des droits agit dans les cinq domaines d'intervention qui lui ont été confiés par la Loi. Si la demande n'entre pas dans [les domaines prévus par la Loi](#), il réoriente le réclamant vers les organismes compétents. **Personne n'est laissé sans réponse.**

Une décision de réorientation ne signifie pas que le Défenseur des droits considère que le réclamant n'est pas dans son droit. Elle signifie simplement que le Défenseur des droits ne peut traiter ce type de réclamations car elle n'est pas dans sa compétence.

#### UNE INSTRUCTION CONTRADICTOIRE ET IMPARTIALE

Lorsque qu'une réclamation entre dans son champ de compétence, nos agents instruisent le dossier.

Le Défenseur des droits n'est l'avocat d'aucune partie.

Nos agents sont neutres et leurs enquêtes sont impartiales.

L'instruction respecte une procédure contradictoire. Elle confronte les points de vue du réclamant et des personnes mises en cause. Nos agents étudient les arguments de chaque partie.

Au cours de l'instruction, les services du Défenseur des droits recueillent tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension du dossier. L'instruction des dossiers fait l'objet d'enquêtes et de recherches approfondies. Pour cela, les agents étudient tous les documents qui leur sont transmis et échangent autant que nécessaire avec les parties. C'est pour cette raison que l'instruction des réclamations par les agents du Défenseur des droits prend parfois du temps.

L'analyse des situations est menée avec la plus grande rigueur juridique pour vérifier que les faits dont nos services sont saisis sont de nature à caractériser une atteinte au droit et que les éléments de preuve qui leur sont adressés sont indiscutables.

#### DANS LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Tous nos échanges sont confidentiels.

**Le Défenseur des droits ne commente pas les dossiers en cours d'instruction.** Il ne divulgue aucune information et ne mentionne pas les dossiers dont il est saisi avec d'autres personnes que les parties en présence.

#### Quels résultats sont possibles ?

À l'issue de l'instruction, plusieurs solutions sont possibles. Le Défenseur des droits tente d'obtenir une solution amiable pour rétablir la personne dans ses droits et lui permettre d'obtenir une réparation du préjudice subi. Lorsqu'un règlement amiable n'est pas possible, le Défenseur des droits adresse des recommandations ou une demande de sanctions auprès de l'autorité en charge du contrôle disciplinaire.

Le Défenseur des droits peut également intervenir devant les tribunaux pour présenter ses observations dans les dossiers dont il est saisi.

## RETOUR SUR UN AN D'ACTIVITÉ : CE QUE FAIT LA PLATEFORME

### " PAROLE D'ÉCOUTANTS AU 39 28 "

Au sein de la plateforme *antidiscriminations.fr*, nous traitons au quotidien les appels des personnes s'estimant être victimes ou témoins de discriminations auxquels nous apportons des conseils juridiques, une orientation mais avant tout une écoute.

Cette écoute se déroule directement au téléphone via notre numéro, le 39 28, ou par le tchat sur le site internet [antidiscriminations.fr](#). Lorsque les personnes qui nous contactent sont victimes d'une discrimination au sens de la loi du 27 mai 2008, nous leur envoyons un mail récapitulatif de leur appel permettant s'ils le souhaitent que nous les assistions par la suite dans la création de leur dossier au sein du Défenseur des droits.

### UNE ÉCOUTE QUALITATIVE AU SERVICE DES BESOINS DES VICTIMES

La plateforme *antidiscriminations.fr* a été conçue pour faciliter l'écoute et le dialogue. En effet, d'une part l'identification des discriminations peut être difficile à établir par les victimes et d'autre part on constate que face à des expériences répétées de discriminations la majorité des victimes n'engagent pas de recours.

Ainsi, la plateforme met en avant l'écoute réalisée par les juristes du Défenseur des droits qui aident à orienter ou à rassurer sur la réalité de faits discriminatoires que les personnes ont pu vivre. Les écoutants prennent le temps de répondre aux questions, de faire une première qualification juridique de la situation, donnent des explications sur les démarches possibles et une éventuelle orientation vers des associations ou service de l'État.

Cette dimension au service de la population, avec des juristes spécialement formés à la discrimination, permet d'apprécier son efficacité et son utilité : après un échange avec un juriste-écoutant de la plateforme, 70% des appelants sont orientés vers une saisine auprès du Défenseur des droits.

### DES INSTRUCTIONS PRIVILÉGIANT LE RÈGLEMENT AMIABLE

Un tiers des appels au 39 28 qui sont orientés vers une saisine, concernent les discriminations dans l'emploi privé, essentiellement mais public également. Viennent ensuite l'accès aux biens et services (commerces, loisirs...) puis l'accès au logement.

Les critères les plus fréquemment mis en avant dans les appels adressés au 39 28 sont l'origine réelle ou supposée et le handicap. S'agissant des réclamations à proprement parler, les trois principaux critères sont le handicap, l'origine réelle ou supposée et l'état de santé. Viennent ensuite le sexe, l'âge et la nationalité.

Après une première qualification au centre d'écoute, les saisines sont enregistrées en instruction préalable et attribuées à un juriste qui prend connaissance de la réclamation exposée et procède d'abord à une mise en état avec les réclamants : demande de pièces selon le dossier (exemples : les dossiers de candidatures, fiches de postes, les échanges avec le recruteur pour les discriminations à l'embauche).

S'il y a des éléments qui laissent supposer qu'il pourrait y avoir une discrimination, les juristes peuvent procéder à une première instruction auprès du mis en cause. Il s'agit de demander des explications au mis en cause pour avoir ses observations, l'instruction menée par le Défenseur des droits étant toujours contradictoire et impartiale.

Selon les éléments récoltés auprès des différentes parties et de ce que souhaite le réclamant, plusieurs actions peuvent être prises au niveau de l'instruction préalable : il peut y avoir un rappel à la loi et un courrier pédagogique qui rappelle au mis en cause les dispositions applicables en matière de lutte contre les discriminations et lui donne

des recommandations afin de prévenir la répétition de situations similaires.

Pour certaines situations, avec l'accord du réclamant les juristes peuvent procéder à un règlement amiable entre le réclamant et le mis en cause.

Enfin, les juristes procèdent également à des transmissions aux délégués territoriaux pour des règlements amiables locaux, ainsi qu'aux pôles spécialisés lorsque la situation nécessite une instruction plus approfondie. Ce qui mènera éventuellement à une décision du Défenseur des droits, présentant par exemple des observations devant le juge, ou des recommandations au mis en cause.

### LA CRÉATION D'UN RÉSEAU DE PARTENAIRES ASSOCIATIFS

La plateforme vise l'ensemble des victimes de discrimination au sens juridique du terme. Son objectif premier est d'être un outil d'accès aux droits, et de s'adresser en particulier aux personnes qui rencontrent des difficultés à exercer ou faire respecter leurs droits.

Dans ce cadre, la place des associations et organisations syndicales partenaires est centrale pour essayer de toucher un large public, notamment celui qui se trouve en situation de non recours, quelle qu'en soit la raison. Il est également important que cette collaboration ne se limite pas au niveau national, mais que soit mis en place un large maillage territorial pour permettre aux usagers de trouver des acteurs de proximités compétents en matière de lutte contre les discriminations qui peuvent leur être les plus familiers.

La plateforme permet aujourd'hui d'identifier plus de 1 200 antennes locales de partenaires mobilisés sur le terrain, ce qui entraîne une augmentation significative des points d'accès aux droits sur l'ensemble du territoire, aux côtés des délégués du Défenseur des droits référents en matière de lutte contre les discriminations. Ce référencement territorial s'est construit dans un premier temps autour de partenaires historiques de l'institution qui agissent de deux manières :

- En tant que points d'informations, pour faire connaître la plateforme et orienter

les personnes victimes ou témoins de discriminations qui s'adresseraient à elles ;

- En tant qu'intervenants juridiques, en proposant aux victimes de discrimination un accompagnement adapté à leur situation et à leurs souhaits, en fonction de leurs compétences propres.

### UN MAILLAGE TERRITORIAL EN CONSTANT DÉVELOPPEMENT

#### LA SPÉCIALISATION DU RÉSEAU TERRITORIAL DES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits dispose au sein de son réseau de 530 délégués bénévoles, de 75 délégués « référents discrimination » spécialement formés et accompagnés dans l'identification et le traitement de ces situations, *via* le règlement amiable.

Le Défenseur des droits dispose enfin de 13 chefs de pôles régionaux, agents permanents, en métropole et en Outre-mer, qui coordonnent l'action des délégués. Dans le cadre du déploiement de la plateforme *antidiscriminations.fr*, des chargés de mission « discriminations et accès aux droits » ont été recrutés aux côtés des chefs de pôles régionaux à Nantes, Lille, Lyon, Toulouse, Strasbourg, Aix-Marseille, et bientôt Bordeaux.

#### LE DÉPLOIEMENT D' ACTIONS DE PROMOTION DE L'ÉGALITÉ SUR LE TERRITOIRE

Le Défenseur des droits a étoffé son réseau territorial avec le recrutement de chargés de mission discrimination en charge notamment d'assurer une promotion territoriale de la plateforme à l'occasion d'événements et de rencontres avec les acteurs de la société civile.

De nombreuses rencontres ont été réalisées en région par les chefs des pôles régionaux et les chargés de mission afin de faire connaître le dispositif et plus largement les missions du Défenseur des droits. Sur l'ensemble du territoire, ces temps d'échanges ont pu être organisés auprès d'institutions (collectivités ; conseils départementaux ; ministères...) et d'associations (animation du réseau des partenaires de la plateforme et prospection de nouvelles structures) lors de présentations collectives ou de temps d'échanges bilatéraux.

## UN DISPOSITIF À ANCRER DANS UN AVENIR DURABLE POUR LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

### LES JEUNES, UN PUBLIC PRIORITAIRE QUI DOIT SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS

La crise sanitaire a révélé la vulnérabilité des jeunes actifs et actives : leur taux d'emploi a diminué quatre fois plus que l'ensemble de la population active en 2020 et les discriminations qu'ils et elles subissent demeurent massives, comme le montre le dernier [Baromètre](#) de la perception des discriminations dans l'emploi publié en décembre 2021.

Les saisines que le Défenseur des droits reçoit placent toujours l'emploi comme l'un des contextes où les discriminations opèrent le plus. En 2021, il représente près de la moitié des réclamations (46,3% dont 25,9% en emploi privé et 20,1% en emploi public), tous critères confondus.

Cependant, ces réclamations ne révèlent que la partie « émergée » de ce phénomène : les discriminations explicitement identifiées, dénoncées grâce aux démarches entreprises par la personne qui les a subies, avec l'appui le cas échéant des partenaires sociaux ou d'acteurs associatifs.

La plateforme *antidiscriminations.fr* doit être un outil de réel recours dont les jeunes doivent se saisir pour faire valoir leurs droits.

« *L'expérience répétée des discriminations a des conséquences délétères et durables sur les parcours individuels, mine la cohésion de la société française et la confiance de notre jeunesse dans la promesse d'égalité.*

*C'est un des axes de travail majeur de mon mandat. Cette plateforme en est une pierre qui doit s'inscrire dans une dynamique plus large si nous voulons être à la hauteur de l'enjeu. »*

CLAIRE HÉDON, DÉFENSEUR DES DROITS



C'est la raison pour laquelle nous nous sommes efforcés depuis un an de toucher et faire connaître auprès des 18 - 25 ans la plateforme *antidiscriminations.fr*, grâce notamment à des campagnes numériques ciblées sur Instagram, Facebook, Snapchat ou TikTok. Mais également par le biais de spots audio diffusés sur les web radios comme Fun Radio et Skyrock, ainsi que sur les plateformes de streaming Deezer et Spotify. Écoutées près de 11 millions de fois, ces campagnes à destination des jeunes ont attiré plus de 700 000 visiteurs sur la plateforme *antidiscriminations.fr*.

### LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS

En 2019, les jeunes entre 18 et 25 ans ne représentaient que 3,7 % des saisines de l'institution, alors même que les moins de 25 ans représentent environ un tiers de la population globale en France.

En matière de discrimination, toujours selon le baromètre, plus de la moitié (58%) des jeunes victimes de discrimination ont entrepris des démarches à la suite des faits. Ils ont alerté en priorité la direction ou l'encadrement (20% d'entre eux) ou les syndicats et représentants du personnel (17%). Une plus faible proportion d'entre eux a pris contact avec le Défenseur des droits (12%), l'inspection du travail (11%), un avocat ou une association (10%) et/ou décidé d'engager une procédure contentieuse (11%).

Cependant, plus de 4 jeunes sur 10 n'ont rien dit à la suite des faits, et principalement des femmes (51% des femmes déclarant des discriminations n'ont entrepris aucune démarche contre 33% pour les hommes). Ce non-recours s'explique principalement par le fait que les victimes pensent que cela n'aurait rien changé (50% d'entre elles), ne savent pas quoi faire (34% d'entre elles) ou avaient peur des représailles (26%). Dans près d'un cas sur quatre (24%), la personne victime déclare n'avoir pas eu conscience au moment des faits qu'il s'agissait d'une discrimination, notamment lorsqu'il s'agit d'une femme (28% des femmes qui n'ont rien dit invoquent cette raison contre 18% pour les hommes).

#### LES RECOMMANDATIONS DE LA DÉFENSEURE DES DROITS EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Le Défenseur des droits est en charge de la mission de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité. À ce titre, l'institution alerte depuis des années sur l'insuffisante mobilisation des pouvoirs publics et a publié de nombreuses propositions de réformes et recommandations afin de mieux prévenir et sanctionner les discriminations :

- Mesurer les inégalités et les discriminations pour agir
- Créer un Observatoire des discriminations
- Assurer une sanction dissuasive des discriminations par les juges
- Assurer une réelle portée au dispositif d'action de groupe
- Assurer un engagement des organisations dans la prévention des discriminations
- Obtenir la sanction des discriminations par les organisations
- Assurer la transparence, la traçabilité et l'objectivation des procédures et décisions
- Éduquer contre les discriminations

## PAROLES DE RÉCLAMANTS



#### M.C, TÉMOIN D'UN REFUS DE PRISE EN CHARGE D'URGENCE, DISCRIMINATOIRE EN RAISON DE L'ORIGINE

« En juillet 2021, je marchais entre deux arrêts de tram. En arrivant à un arrêt, j'aperçois la silhouette d'une personne au sol sur le bord du quai, prête à tomber. Je m'empresse d'arriver au niveau de cette personne, dans la crainte de la voir chuter sur les rails avant le passage d'un tram.

Si sa silhouette amaigrie ne me permet pas d'affirmer son genre, c'est sa voix qui m'indique que c'est une femme qui se trouve à mes pieds quand elle me répond qu'elle ne parvient pas à se relever.

Elle me dit qu'elle a été agressée et que c'est pour cela qu'elle est au sol. J'appelle le 18 alors que d'autres personnes viennent à mon niveau pour venir en aide à cette dame. Je donne ma localisation à l'assistant de régulation médicale qui prend mon appel. Je lui indique que je suis face à une dame au sol, qui dit avoir été agressée, qui se trouve près des rails du tram, et qui présente des propos désorientés et qui ne peut se lever. J'indique que j'ai de la peine à maîtriser la situation car cette dame bouge, au sol, vers les rails du tram.

Après m'avoir demandé l'âge de cette femme, le régulateur me demande s'il s'agit d'une personne noire. Surprise par cette question, je lui réponds que non. Il me demande ensuite s'il s'agit d'une personne Rom. Je lui réponds que je ne sais pas. Par la suite il me demande si elle est bien habillée, ce à quoi je réponds non. Agacée par ces questions qui, selon moi, ne nourrissent en rien son diagnostic, je lui rappelle la situation. Il me dit que les secours vont venir, que je ne réponds pas à ses questions. Je lui demande lesquelles, il me raccroche au nez.

J'ai été surprise que l'agent de régulation ne m'indique pas la durée que pouvait prendre les secours pour arriver, ni qu'il me demande de rester visible pour leur arrivée, contrairement à ce que je connaissais des précédents appels que j'avais pu faire au 15 ou au 18. Ses questionnements pour déterminer l'alerte m'ont semblé bien lacunaires.

L'alerte que j'ai lancé a eu pour réponse ce court appel de 3min14 et ses propos discriminants et racistes en cascade. L'agent de régulation a raccroché précipitamment, après mes reproches envers ses questionnements discriminatoires. Malgré les formations de premiers secours que j'ai pu suivre, je me suis sentie désemparée. Seule face à la violence de propos tenus par un représentant d'une telle institution, le stress, la rage et l'impuissance s'additionnant, une crise de panique m'a gagné alors que la victime gisait à mes pieds.

L'aide que j'ai pu recevoir après ma déclaration concernant cet événement sur le site *Antidiscriminations.fr* et les actions menées par un juriste du Défenseur des droits ont permis d'affirmer que de tels propos sont anormaux et intolérables et qu'ils nécessitent l'engagement d'une procédure disciplinaire.

Les actions mises en œuvre par le Défenseur des droits ont permis une procédure disciplinaire à l'égard de cet agent de régulation. Celui-ci m'a adressé ces excuses. Cela peut paraître anecdotique, mais est rassurant sur la santé de nos institutions, que l'on pourrait penser parfois défailtantes. Ainsi dans ma situation, face à des propos discriminatoires, le Défenseur des droits a été un levier d'alerte et un appui.

J'éprouve de la gratitude pour la réponse apportée par le Défenseur des droits car cet événement avait nourri ma rage et m'avait fait sentir seule face au sentiment que j'avais alors de faire face à une violence institutionnelle. »



#### L.C, DONT L'ACCÈS PRIORITAIRE À UNE CAISSE LUI A ÉTÉ REFUSÉE MALGRÉ SON HANDICAP

« Mon handicap, reconnu par la MDPH, me donne le droit à l'allocation adulte handicapé, une aide de service médico-social ainsi que la carte mobilité inclusion qui me donne la priorité dans les files d'attente et pour les places assises dans tous les lieux recevant du public. Cette dernière est un véritable sésame dont j'ai grandement besoin.

En effet, rester debout est dangereux pour moi et cette position a des conséquences à la fois cognitives et psychiques. Je suis autiste, et de ce fait très sensible aux bruits, à la lumière et également aux interactions sociales qui me fatiguent énormément. Mon handicap est très mal compris et souvent minoré. Or ces sensibilités sont à l'origine de vives douleurs qui ont pour moi de lourds effets à long terme. Ainsi je peux facilement atteindre un niveau de burn out autistique à cause de stimuli et être dans une sorte de brouillard mental dont je peine à me sortir. Cela va m'empêcher de penser et de faire des actions mêmes basiques du quotidien pendant plusieurs jours.

80 % des handicaps invalidants font partie de cette catégorie de handicaps appelés "invisibles". Ces handicaps sont surtout invisibles par manque d'éducation et de compréhension. L'autre problème est que je suis jeune et l'on remet souvent en doute mon handicap alors que la carte attestant de ce dernier devrait suffire.

Si je la montre dans les transports, personne ne connaît cette carte et on me regarde comme si je montrais une carte Pokémon et on ne me donne pas la place, parce que la carte n'indique pas assez clairement que c'est une carte priorité handicap.

Autre exemple, dans les magasins, pharmacies, et laboratoires médicaux, la loi requiert un affichage clair et visible. La plupart du temps rien n'est présent et dans le meilleur des cas on peut voir une caisse avec un symbole sur fond bleu de personne en fauteuil roulant. Cela n'est pas du tout clair dans la mesure où cela ne m'indique pas du tout comment faire valoir mon droit et cela n'indique pas aux personnes faisant la queue ce qu'est cette carte mobilité inclusion et qu'elle veut dire que je suis handicapée et prioritaire sans condition.

Ainsi la plupart du temps si je demande aux personnes faisant la queue de me laisser passer elles voient ça comme une demande de privilège et pas une obligation et vont soit me le refuser, soit hésiter et me dire qu'il faut que je demande à tous les gens derrière s'ils sont d'accord, soit me demander de me justifier et m'obliger à discuter longtemps et me faire comprendre que c'est par gentillesse qu'elles m'accordent ça. J'essuie aussi un grand nombre de remarques désobligeantes me disant de ne pas venir à ces heures-là, que je n'ai pas l'air handicapée, ou encore que je suis mal poli.

Rien n'est jamais fait pour qu'il soit facile, si communiquer est difficile, de faire valoir son droit. Mais surtout rien n'est fait pour que les pharmaciens, caissiers ou personnels de laboratoire ne le fasse respecter.

J'ai saisi le Défenseur des droits car un jour une caissière m'a fait la leçon en me disant que je n'avais pas le droit de demander la priorité si la caisse handicap était fermée et

que dans ce cas aucun traitement de faveur n'était mis en place et que je n'avais pas à demander son ouverture. Ajoutant qu'elle me laissait passer parce que le monsieur à qui j'avais causé du tort m'avait gentiment laissé passer mais que je n'avais pas le droit d'exiger cela. « C'est la politique de l'enseigne » m'a-t-elle dit. Le Défenseur des droits m'a donc aidée et le magasin m'a fait part du fait qu'ils allaient revoir leur politique. Le directeur de l'enseigne m'a présenté ses excuses et en a informé son personnel de caisse. Il est important d'avoir ce recours car très peu de ressources et de recours sont possibles dans ce genre de situation et que cela arrive bien trop souvent. Il serait important à mon avis que plus de personnes handicapées sachent l'existence de cette institution.

Avec le Covid, les choses ont empiré, notamment dans les laboratoires d'analyse où la queue se fait maintenant sur le trottoir, sans possibilité de s'asseoir.

Je ne sors donc presque plus et n'utilise presque plus ma carte handicap.

Les droits des handicapés ne sont actuellement pas du tout respectés, et une carte ne sert à rien si la réflexion quant à sa possibilité d'usage dans la pratique par des personnes handicapées n'est pas réellement envisagée. »

#### **M.D, REFUSÉE À UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE EN RAISON DE SON LIEU DE RÉSIDENCE**

« J'ai saisi le défenseur des droits en Mars 2021 via le tchat de la plateforme *Antidiscriminations.fr* pour une discrimination à l'embauche dont j'ai été victime à cause de mon lieu de résidence. A l'époque en poste à Lyon j'ai postulé à un emploi dans la ville de Nice. La directrice de l'établissement dans lequel j'ai déposé ma candidature l'a rejetée car elle donnait, je cite « priorité aux candidats résidant à Nice ». Suite à cette réponse, je me suis renseignée sur ce que disaient les textes de lois à ce sujet. Je savais en effet qu'il existait des discriminations sur divers critères comme l'origine, l'âge, le sexe ou encore le handicap, mais je ne savais pas si le lieu de résidence pouvait constituer un critère de discrimination.



Ainsi, j'ai voulu savoir quels étaient les recours pour faire reconnaître cette discrimination. Ne voulant pas entamer un processus lourd et chronophage avec une plainte, je suis alors tombée sur la plateforme *antidiscriminations.fr*. J'ai eu la bonne surprise d'être orientée vers un formulaire en ligne à remplir très facilement et rapidement, pour expliquer ma situation et fournir la preuve de cette discrimination. À peine une semaine plus tard, j'ai reçu par email la confirmation que le Défenseur des droits avait envoyé un courrier à la directrice concernée, lui rappelant le Code du Travail et lui demandant de réexaminer ma candidature. J'ai été conviée par la suite à un entretien pour le poste en question.

Même si je n'ai pas eu le poste à la suite de l'entretien, je suis satisfaite du dénouement de cette situation. Je pense que beaucoup d'employeurs ne s'attendent pas à ce que des candidats puissent entamer des démarches pour dénoncer et faire entendre leurs droits. De plus, il est souvent difficile d'avoir des preuves, c'est pour cela que j'ai trouvé important de faire connaître ma situation. »



#### **R.F-P, DONT LA TRANSCRIPTION DE SON NOM D'USAGE LUI A ÉTÉ REFUSÉ SUR SON COMPTE BANCAIRE CAR IL ÉTAIT HOMOSEXUEL**

« Je me suis marié avec mon compagnon au mois de mai 2021. Nous étions chacun, titulaires d'un compte bancaire personnel. Cependant, nous trouvions logique d'ouvrir un compte joint. La banque nous importait peu. Nous avons choisi une banque en ligne, filiale d'une de nos banques. Nous ouvrons le compte en ligne et joignons tous les documents demandés. Nous décidons d'ouvrir le compte à notre nom d'usage : nos deux noms accolés. La banque refuse de nous ouvrir le compte au motif que nos pièces d'identité ne sont pas à ce nom. Naturellement, il n'est pas obligatoire d'avoir une pièce d'identité au nom d'usage, ayant la possibilité de justifier notre mariage par un document officiel. Nous avons adressé un courrier à la Direction d'agence en menaçant de faire intervenir notre Conseil. Faute d'avoir un responsable au téléphone, un « simple » conseiller m'appelle en m'expliquant que cette situation concerne une femme mariée (à un homme, me suggère-t-il) qui peut prendre en nom d'usage celui de son mari. Nous avons donc décidé de saisir le Défenseur des droits. Je savais que ce serait plus rapide et plus efficace que saisir un juge. Le Défenseur des droits a pris attache auprès de la Responsable du contentieux de la banque, laquelle m'a contacté pour régler le problème rapidement en m'expliquant qu'il y avait soi-disant eu une incompréhension. »

Contact presse



Victor Manciet - Attaché de presse

[victor.manciet@defenseurdesdroits.fr](mailto:victor.manciet@defenseurdesdroits.fr)

Tél. : 01 53 29 22 78 - 06 73 46 50 10



Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00



[antidiscriminations.fr](http://antidiscriminations.fr)

39 28

[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr)

