



Décision du Défenseur des droits MLD-2014-058

RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

Décision relative à l'état civil et au titre de civilité pour les personnes transgenres

Domaine(s) de compétence de l'Institution : Lutte contre les discriminations

Thème(s) :

- *Discrimination :*

critère de discrimination : SEXE et IDENTITE SEXUELLE

domaine de discrimination : BIENS ET SERVICES/CREDIT / BANQUE

Consultation préalable du collège en charge de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité

Synthèse :

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative aux difficultés rencontrées par une personne transgenre dans la prise en compte de son nouvel état civil pour ses activités bancaires courantes. La réclamante obtient en justice le changement de son prénom qui est désormais féminin afin de mettre en harmonie son apparence physique avec l'élément d'état civil, dans la perspective de l'achèvement d'un processus de transition sexuelle. Toutefois, elle n'a pas encore procédé à une opération de réassignation. Malgré ses nombreuses réclamations, sa banque refuse de retirer son titre de civilité sur ses carnets de chèque, relevés de compte bancaire etc.

Elle prend en compte son changement de prénom de manière aléatoire et lorsqu'elle lui reconnaît l'usage du prénom féminin, elle fait précéder cette mention par le titre de civilité « Monsieur ». Or, le titre de civilité n'est pas un élément de l'état civil et aucun obstacle technique ou juridique ne s'oppose à ce que cette mention soit retirée des actes bancaires courants. Ces éléments apparaissent comme relevant de la qualification de harcèlement discriminatoire fondée sur le sexe et l'identité sexuelle au sens de la loi du 27 mai 2008. Lors de l'enquête, la banque mise en cause s'est engagée à modifier ses systèmes d'information de manière à ce que la réclamante puisse voir figurer le titre de civilité de « Madame » sur l'ensemble de ses opérations bancaires courantes.

Paris, le 27 mars 2014

Décision du Défenseur des droits MLD-2014-058

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 le Code monétaire et financier ;

Vu le Code pénal ;

Vu 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 ;

Vu la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel ;

Après consultation du collège compétent en matière de de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisi par Madame Laetitia, personne transgenre, dont l'ancienne identité était Romain, qui estime avoir eu des difficultés afin que soit pris en compte sa situation dans le cadre de ses activités bancaires courantes,

Décide de prendre acte de la décision de la banque Y de donner instruction pour que la civilité « Madame » lui soit attribuée dans ses systèmes d'information.

Le Défenseur des droits informe le groupe la banque Y et la Fédération bancaire française de la présente décision.

Dominique BAUDIS

Recommandation

Le Défenseur des droits a été saisi, par courrier du 24 octobre 2013, d'une réclamation de Laetitia Sabrina X, personne transgenre en processus de conversion sexuelle, au sujet du refus de sa banque de prendre en compte sa nouvelle identité.

Laetitia est né de sexe masculin et s'appelait initialement Romain.

Son état civil a été modifié par jugement du TGI de Créteil le 23 juin 2011 afin de « *mettre en harmonie son apparence physique avec l'élément d'état civil qui constitue le prénom, dans la perspective de l'achèvement d'un processus de transition sexuelle* ». Son acte de naissance mentionne la naissance de « Laetitia, Sabrina, X du sexe masculin ».

Laetitia n'a pas changé de sexe mais a l'intention de procéder à une chirurgie de réaffectation.

Elle a ouvert plusieurs comptes bancaires auprès de la Banque X au début des années 2000 sous son ancienne identité c'est-à-dire Romain X.

En 2010, à la suite d'une demande expresse de Laetitia X à son agence, Madame H. du service clients a accepté d'adresser tous ses documents et supports, tels que relevés bancaires, RIB, espace personnel sur internet à « X Laetitia » sans aucun titre de civilité. Mais cette prise en compte n'a été que temporaire et n'a duré que quelques mois.

Ses carnets de chèque lui sont ainsi adressés sous l'identité de « Monsieur X Laetitia ». Entre 2010 et 2013, elle reçoit des relevés de compte adressés tantôt à « X Laetitia » (relevé du 1^{er} septembre 2010 et 1^{er} février 2013) tantôt à « Monsieur X Romain » (1^{er} juillet 2010, 31 décembre 2010) tantôt encore à « Monsieur X Laetitia » (30 avril 2013). Son espace personnel figurant sur internet continue d'indiquer Monsieur X Romain.

Laetitia X se plaint à plusieurs reprises auprès de la Banque Y de cette situation. Le 29 novembre 2012, elle adresse à Madame H. de la Banque Y un courrier lui signifiant qu'elle utilise le prénom Laetitia en guise de prénom usuel et qu'elle souhaite que la Banque Y en prenne compte pour l'émission de ses prochaines cartes bancaires.

En réponse à son courriel du 14 octobre 2013, un chargé de clientèle lui indique, par courriel du 18 octobre 2013, que la Banque a pu donner suite à sa demande en changeant le prénom de ses données personnelles. Concernant la carte bancaire et l'édition de relevés de comptes (uniquement s'ils sont imprimés depuis l'espace banque en ligne), les données sont personnalisables. En revanche, il l'informe que le logiciel ne permet pas de supprimer totalement la civilité d'un client et qu'il n'est donc pas possible de satisfaire à sa demande car légalement, la civilité qui est enregistrée doit être conforme à l'identité juridique. Il ajoute néanmoins que si Laetitia X transmet par courrier un acte de justice spécifiant que son état civil a été modifié, il sera possible de faire apparaître « Madame » au lieu de « Monsieur » dans le libellé du compte.

A la suite d'une nouvelle réclamation de Laetitia X, le responsable du service clients lui répond, par courrier du 16 décembre 2013, qu'en application des dispositions légales prévues par l'article R. 312-2 du Code monétaire et financier, il incombe au banquier pendant la durée de la relation commerciale de tenir compte de toute modification éventuelle de l'identité de son client, au risque de voir sa responsabilité engagée, identité figurant dans l'acte de naissance. Or, en l'espèce, sur l'extrait d'acte de naissance, le sexe mentionné est bien de type masculin. S'agissant d'une information figurant dans le registre d'état civil, il affirme que seul le Procureur de la République peut procéder à la rectification administrative (article 1046 du Code de procédure civile). Le responsable du service clients invite donc Laetitia X à saisir le Procureur de la République ou le Président du TGI afin de rectifier l'état civil et permettre à la Banque Y de procéder à la modification souhaitée.

On relèvera qu'un certain nombre de créanciers de Laetitia, prestataires de services de distribution d'électricité, de téléphone ou encore sa Caisse primaire d'assurance maladie la connaissent sous l'identité de Laetitia X et ont établi des factures attribuées à cette identité.

En réponse à l'enquête du Défenseur des droits, le Directeur juridique de banque Y, Monsieur R. indique que Monsieur Romain X a effectivement ouvert un compte auprès de la banque Y. Il précise que les mentions figurant sur sa carte nationale d'identité ont alors été reportées dans le système d'information de la banque, conformément au Code monétaire et financier relatives à la connaissance obligatoire du client par les établissements bancaires, tant pour procéder à l'ouverture du compte que pour les opérations ultérieures.

Parmi ces informations figure la civilité ainsi que l'imposent les articles R. 152-6, R. 721-3, R. 741-6, R.751-6 et R. 761-6 du Code monétaire et financier. Monsieur R. rappelle que les banques ne peuvent s'abstenir de faire figurer cet élément, contrairement à d'autres fournisseurs de prestation.

Il reconnaît que la réclamante a demandé de modifier son état civil sur présentation d'un extrait d'acte de naissance daté du 8 mars 2013 mentionnant les nouveaux prénoms « Laetitia Sabrina X, de sexe masculin ».

Si un agent a pu donner suite partiellement à sa demande, il s'est avéré que la modification de civilité de la cliente ne répondait pas aux textes en vigueur.

Monsieur R. fait référence à l'article 34-1 du Code civil selon lequel « *les actes de l'état civil sont établis par les officiers de l'état civil. Ces derniers exercent leurs fonctions sous le contrôle du procureur de la République* ». De plus, l'article 100 du Code civil précise « *toute rectification judiciaire ou administrative d'un acte ou jugement relatif à l'état civil est opposable à tous* ».

Il conclut que l'acte de naissance résultant d'un jugement opposable précise que Laetitia X est de sexe masculin. La prise en compte de l'acte d'état civil empêcherait ainsi la banque Y d'attribuer à la cliente la civilité « Madame » ou « Mademoiselle » qui s'attache au sexe féminin.

Il estime donc que la banque Y n'a pas manifesté de volonté de discrimination à l'encontre de la cliente mais s'est strictement conformée à la législation en vigueur.

Toutefois, afin de mettre un terme à ce différend, et pour donner satisfaction à la cliente, il indique donner instruction pour que le sexe féminin lui soit attribué dans les systèmes d'information, ce qui aura pour conséquence de permettre l'adjonction de la civilité « Madame » aux nom et prénoms de la réclamante.

ANALYSE JURIDIQUE

I. Les obligations des établissements bancaires concernant l'identification de leurs clients

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme dans les relations d'affaires

Une bonne connaissance de la clientèle permet de déceler des opérations atypiques pouvant être liées à des transactions délictueuses et de procéder à des déclarations de soupçon. L'ordonnance du 30 janvier 2009 oblige ainsi les établissements financiers à connaître leur client lorsqu'il s'agit d'une personne physique qui détient directement ou indirectement au moins 25 % du capital ou des droits de vote de la société, ou bien ou une personne détenant un pouvoir de contrôle, d'administration ou de direction sur la société ou sur l'assemblée générale de gestion.

Les établissements du secteur bancaire doivent, en principe ⁽¹⁾, « *identifier leur client avant d'entrer en relation d'affaires ou de l'assister dans la préparation ou la réalisation d'une transaction* » (article L. 561-2 1° et 1bis et article L. 561-5 du Code monétaire et financier).

La connaissance de la clientèle repose donc principalement, avant l'entrée en relation, sur son identification et la vérification de celle-ci (identité, domicile, activité, etc.) par tout document probant, sur le recueil de toute information relative à l'objet et à la nature de la relation et, plus généralement, sur le mode envisagé de fonctionnement du compte pour déterminer le profil de risque du client.

L'ouverture d'un compte client

De manière générale, « *le banquier doit, préalablement à l'ouverture d'un compte, vérifier le domicile et l'identité du postulant, qui est tenu de présenter un document officiel comportant sa photographie. Le banquier doit recueillir et conserver les informations suivantes : nom, prénoms, date et lieu de naissance du postulant, nature, date et lieu de délivrance du document présenté et nom de l'autorité ou de la personne qui l'a délivré ou authentifié* ». (article R. 312-2 du Code monétaire et financier).

Cette disposition n'impose pas de mentionner le titre de civilité.

Par ailleurs, le titre de civilité ne constitue pas un élément de l'état civil et il n'y a aucune obligation législative ou réglementaire qui contraint d'utiliser ce titre.

⁽¹⁾ Par dérogation lorsque le risque de blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme paraît faible et dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, il peut être procédé uniquement pendant l'établissement de la relation d'affaires à la vérification de l'identité du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif. (article L. 561-5 II et Décret no 2013-183 du 28 février 2013 relatif aux obligations de vigilance en matière de services de paiement en ligne pour la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

C'est notamment ce que confirme la circulaire du Premier Ministre n° 5575/SG du 21 février 2012 concernant la suppression des termes Mademoiselle, nom de jeune fille, nom patronymique, nom d'épouse et nom d'époux des formulaires et correspondances des administrations. Parallèlement, en réponse à la question écrite n° 121388 de M. Michel Issindou, Député d'Isère, le Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale a indiqué, le 8 mai 2012, que « *l'emploi des civilités « Madame » et « Mademoiselle » ne repos[ai] sur aucune disposition législative ou réglementaire. Résultant exclusivement de l'usage et ne constituant pas un élément de l'état civil, l'utilisation de l'une ou l'autre de ces appellations selon la situation matrimoniale de la femme ne peut, dès lors, être valablement imposée* ».

Dispositions spécifiques dans le cadre d'opérations à l'étranger ou dans les collectivités d'outre-mer

Il est exact que d'autres dispositions du Code monétaire et financier telles que les articles R.152-6, R.721-3, R.731-4, R.741-6 obligent à prendre en compte le titre de civilité dans le cadre d'opérations spécifiques.

Mais d'une part, elles ne sont pas applicables en l'espèce. En effet, l'article R. 152-6 porte sur les déclarations de transferts de fonds de plus de 10000 euros en provenance ou à destination d'un autre Etat de l'Union européenne. Les autres articles susmentionnés concernent des opérations s'effectuant à St Pierre et Miquelon, Mayotte et Nouvelle-Calédonie, ce qui ne vise pas le cas de la réclamante.

D'autre part, la réclamante n'est pas allée jusqu'à exiger que son titre de civilité soit modifié pour être en adéquation avec son nouveau prénom féminin. Elle a simplement souhaité que le titre de civilité ne figure pas sur l'ensemble de ses opérations courantes.

II. L'identification par le nom et le prénom résultant de l'acte de naissance

Conformément à la loi du 6 fructidor An II (23 août 1794), toujours en vigueur, le nom de tout citoyen français est celui qui lui a été transmis selon les règles propres à chaque filiation et qui résulte de son acte de naissance. Les documents d'identité, les actes officiels ainsi que les dossiers administratifs doivent donc être établis à ce nom. Ce droit est le même pour les femmes et les hommes.

Selon l'article 1^{er} de cette même loi, « *aucun citoyen ne pourra porter de nom ni de prénom autres que ceux exprimés dans son acte de naissance ; ceux qui les auraient quittés seront tenus de les reprendre* ».

Conformément à l'article 60 du Code civil modifié par la loi n° 93-22 du 8 janvier 1993, « *toute personne qui justifie d'un intérêt légitime peut demander à changer de prénom. La demande est portée devant le juge aux affaires familiales à la requête de l'intéressé (...)* ».

La jurisprudence admet le changement de prénom des personnes transgenres. Une personne transgenre est « *une personne dont l'identité de genre n'est pas en harmonie avec le genre qui lui a été assigné à la naissance d'après son sexe génital* » ⁽²⁾. Les tribunaux n'exigent pas nécessairement que le processus de réassignation sexuelle soit achevé ⁽³⁾.

⁽²⁾ P. Reigné, note ss CA Nancy, 11 oct. 2010 : JCP G 2010, 1205

⁽³⁾ Par ex, CA Orléans, 12 nov. 2001, n° 00/02505 : JurisData n° 2001-162755 ; CA Reims, 4 oct. 2001, n° 00/02505 : JurisData n° 2001-162755 ; CA Paris, 28 janv. 2010, n° 09/11894 : JurisData n° 2010-000559. - J. Hauser : *RTD civ.* 2010, p. 759. - I. Copart : *RJPF* 2010-9/13 ; CA Paris, 28 janv. 2010, n° 09/11894 : JurisData n° 2010-000559. - J. Hauser : *RTD civ.* 2010, p. 759. - I. Copart : *RJPF* 2010-9/13

Les juges du fond se suffisent de la démonstration d'un intérêt légitime suffisant, qui peut consister à mettre en harmonie le prénom, d'une part, et l'apparence physique et la personnalité réelle de l'individu, d'autre part.

Le fait de changer de prénom permet de faciliter l'intégration sociale et de prévenir les inconvénients d'ordre administratif. Le fait de ne pas changer de sexe ne saurait pour autant signifier l'absence d'intérêt légitime au changement de prénom ⁽⁴⁾.

III. Le respect de la dignité des personnes transgenres et l'interdiction des discriminations fondées sur le sexe et l'identité sexuelle

Selon les principes de Jogjakarta, « *l'identité de genre fait référence à l'expérience intime et personnelle de son genre profondément vécue par chacun, qu'elle corresponde ou non au sexe assigné à la naissance, y compris la conscience personnelle du corps (qui peut impliquer, si consentie librement, une modification de l'apparence ou des fonctions corporelles par des moyens médicaux, chirurgicaux ou autre) et d'autres expressions du genre, y compris l'habillement, le discours et les manières de se conduire* » ⁽⁵⁾. »

Dès lors, le refus par exemple d'un établissement bancaire, de prendre en considération cette situation peut être ressenti comme une forme de déni d'identité. Ceci expose également l'intéressé à devoir divulguer dans sa vie courante à de nombreuses personnes les raisons du décalage existant entre son physique et son état civil, en méconnaissance du respect de sa vie privée, ce qui peut être à la source de refus de services discriminatoires.

A l'instar de la Cour européenne des droits de l'Homme, la Commission nationale consultative des droits de l'Homme estime ainsi que le droit, en refusant de consacrer l'apparence sociale d'une personne transidentitaire pendant de nombreuses années, place la personne « *dans une situation anormale lui inspirant des sentiments de vulnérabilité, d'humiliation et d'anxiété* » ⁽⁶⁾. Dans son arrêt *Goodwin*, le juge européen a d'ailleurs reconnu que l'on pouvait raisonnablement attendre des Etats qu'ils acceptent « *certaines inconvénients afin de permettre à des personnes de vivre dans la dignité et le respect, conformément à l'identité sexuelle choisie par elles au prix de grandes souffrances* », sauf à démontrer « *des difficultés concrètes ou notables ou une atteinte à l'intérêt public* » ⁽⁷⁾.

Ainsi, « *l'accès à des procédures de changement de prénom (...) dans les documents d'identité est crucial pour que les personnes transgenres puissent mener leur vie en accord avec leur identité de genre. En réalité, la possibilité pour elles de vivre dans cette harmonie et d'être juridiquement reconnues pour ce qu'elles sont dépend de la possession de pièces d'identité indispensables dans la vie de tous les jours (carte d'assuré social, permis de conduire ou diplôme nécessaire dans le cadre d'une recherche d'emploi, par exemple)* » ⁽⁸⁾.

L'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe a également demandé aux Etats parties que « *les documents officiels reflètent l'identité de genre choisie (...)* » ⁽⁹⁾.

⁽⁴⁾ CA Rennes, 9 mai 2006, n° 05/04649 : JurisData n° 2006-321160

⁽⁵⁾ Il s'agit de la définition donnée par un collège d'experts en droit international de tous les continents, pour l'ONU en 2007, dans les principes de Jogjakarta et qui ont été repris dans le rapport du haut-commissaire aux droits de l'homme des Nations-unies en novembre 2011. http://www.yogyakartaprinciples.org/principles_fr.pdf

⁽⁶⁾ *Ibidem*

⁽⁷⁾ CEDH 11 juillet 2002 *Goodwin c/ Royaume-Uni*, Req. n° 28957/95

⁽⁸⁾ Thomas Hammarberg, « Droits de l'Homme et identité de genre » du 29 juillet 2009 précité

⁽⁹⁾ Point 16.11.2 de la Résolution 1728 (2010) sur la discrimination sur la base de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre

Par ailleurs, depuis l'arrêt *P. c/ S et Cornwall County Council* de la Cour de justice de l'Union européenne ⁽¹⁰⁾, il est admis que le critère du « sexe » dans le cadre des directives relatives à la non-discrimination vient couvrir toute personne « *au motif qu'elle a l'intention de subir ou qu'elle a subi une conversion sexuelle* ».

Le droit positif en vigueur doit être interprété en conformité avec les principes susmentionnés.

En application de la directive 2004/113 du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services, l'article 2-4° de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 interdit « *toute discrimination directe ou indirecte fondée sur le sexe (...) en matière d'accès aux biens et services et de fourniture de biens et services* ».

L'article 1^{er} 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, tel que modifié par la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel, interdit les discriminations directes et indirectes fondées sur le critère du sexe et de l'identité sexuelle.

« *Constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement de (...) son orientation ou identité sexuelle ou son sexe, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable* ».
« *La discrimination inclut :1° Tout agissement lié à l'un des motifs mentionnés au premier alinéa et tout agissement à connotation sexuelle, subis par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (...)* ».

Il ressort des travaux préparatoires de la loi n° 2012-954 précitée et de sa circulaire d'application ⁽¹¹⁾ que l'ajout du critère de discrimination concernant l'identité sexuelle permet de couvrir les personnes transsexuelles et transgenres. Le Ministère de la justice explique que par ces dispositions, il s'agit de mettre fin aux difficultés rencontrées au quotidien par ces personnes ⁽¹²⁾.

Par ailleurs, selon une jurisprudence constante, le harcèlement est constitué indépendamment de l'intention de l'auteur ⁽¹³⁾.

Enfin, les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal prohibent la subordination de la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le sexe et l'identité sexuelle

IV. Application au cas d'espèce

Depuis le 23 juin 2011, Romain X a modifié son prénom et s'appelle désormais Laetitia Sabrina X sans pour autant avoir changé de sexe.

⁽¹⁰⁾ CJUE 30 avril 1996 *P. c. S and Cornwall County Council*, aff. C-13/94, Rec. 1996, p. I-2143

⁽¹¹⁾ Circulaire du 7 août 2012 de la Garde des Sceaux et Ministre de la Justice concernant la présentation des dispositions de droit pénal et de procédure pénale de la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel ; http://snesup.univ-lille1.fr/site/IMG/pdf/cir_35685.pdf

⁽¹²⁾ Réponse du Ministère de la Justice (JO Assemblée nationale du 24 décembre 2013) à la question de Mme Virginie Duby-Muller Députée de Haute-Savoie (JO Assemblée nationale du 9 juillet 2013)

⁽¹³⁾ Cass. Soc. 10 novembre 2009 N° 08-41497 et Cass. Soc. 22 janvier 2014 N° 12-23269. Cette jurisprudence vise les articles L. 1152-1 et L. 1154-1 du Code du travail et rien ne semble s'opposer à ce qu'elle s'applique *mutatis mutandis* à 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, tel que modifié par la loi n° 2012-954 du 6 août 2012

Ayant demandé à être prénommée Laetitia par la Banque Y avant même cette date, elle avait pu obtenir dans un premier temps que les supports de ses opérations tels que carnets de chèques, relevés bancaires, RIB, etc. lui soient adressées sous cette identité, sans titre de civilité.

Mais cette situation n'a pas perduré. Malgré la transmission d'informations concernant son nouveau prénom et l'information relative à sa situation de personne transgenre, la Banque Y a continué de l'appeler tantôt « Monsieur Romain X » (par exemple dans son espace personnel internet le 27 janvier 2014), tantôt « Monsieur Laetitia X » (par exemple dans son relevé de comptes du 2 janvier 2014). Son carnet de chèque est également adressé à « Monsieur Laetitia X ». Seule sa carte bancaire ne mentionnerait que son nom et son prénom, ce dernier étant en conformité avec son état civil modifié.

Il n'apparaît pas au vu des éléments précédemment exposés que, comme l'a indiqué un(e) chargé(e) de clientèle dans un courriel du 18 octobre 2013, la difficulté de procéder aux modifications souhaitées se heurte à des contraintes techniques objectives liées au logiciel utilisé. Au contraire, les raisons avancées par le responsable du service clients, dans son courrier du 16 décembre 2013, semblent démontrer qu'existait un refus de principe à la demande de ne pas mentionner le sexe dans les supports bancaires à disposition de Laetitia X en l'absence de changement de sexe sur son acte de naissance. Le fait que le Directeur juridique de la banque Y se soit ultérieurement engagé auprès du Défenseur des droits à modifier le titre de civilité de Laetitia X confirme qu'aucune contrainte technique ne s'y oppose ou en tout cas, que ce type de contrainte est surmontable.

Enfin, il n'y a aucune explication apportée au fait que Laetitia soit périodiquement appelée Romain sur certains supports bancaires alors que, depuis 2012, son acte de naissance a été modifié et qu'elle a indiqué à la Banque Y qu'elle s'appelait désormais Laetitia.

Au vu des éléments précédemment exposés, le refus de prendre en compte la situation particulière de Laetitia X, en particulier son changement de prénom sur tous les supports bancaires normalement à sa disposition en sa qualité de cliente de la Banque Y, ainsi que le maintien d'un titre de civilité sur ces mêmes supports alors qu'il ne constitue pas un élément de l'état civil et qu'il n'est pas en harmonie avec son apparence physique, caractérise une pratique discriminatoire prohibée au regard des textes susmentionnés.

Cette situation discriminatoire est amenée à prendre fin puisque lors de l'enquête du Défenseur des droits, la banque Y s'est engagée à modifier le titre de civilité de Laetitia dans les systèmes d'information, ce qui aura pour conséquence de permettre l'adjonction de la civilité « Madame » aux nom et prénoms de la réclamante.