

GRUPE DE TRAVAIL

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS



Fiche 7

Le refus d'accès aux droits des ménages accompagnés

2021

The logo for Fapil, featuring the word 'fapil' in a lowercase, sans-serif font. The 'a' and 'i' have a stylized house roof shape above them.

Groupe de travail animé par Nadia Hamadache, cabinet Concept RSE

Fondé sur la mise en commun des expertises et des expériences de ses adhérents, notre réseau développe plusieurs modes d'intervention pour répondre aux difficultés rencontrées par les ménages :

- accueillir, orienter et informer les personnes ;
- les accompagner ;
- produire des logements de qualité et abordables ;
- et assurer une gestion locative adaptée.

Notre fédération apporte un soutien opérationnel et utile à ses adhérents et favorise les échanges. Nous associons d'autres acteurs à nos réflexions, convaincus de l'importance des partenariats pour construire ensemble des réponses à la hauteur des enjeux du mal-logement.

Avec le soutien : du Ministère chargé du logement ; du Ministère des Solidarités et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et de la Fondation Abbé Pierre.

The logo for Fapil, featuring the word 'fapil' in a lowercase, sans-serif font. The 'a' and 'i' have a stylized house roof shape above them.

Fédération
des Associations
et des Acteurs
pour la Promotion
et l'Insertion par
le Logement

6, avenue du Professeur
André Lemierre
75020 Paris
contact@fapil.fr
www.fapil.fr



▶ Les professionnels constatent des refus d'accès aux droits des ménages qu'ils accompagnent, comme le refus d'ouverture d'un compte bancaire, le refus de prise en compte d'une pièce d'identité, le refus d'une prestation sociale, etc. De telles situations peuvent constituer des discriminations. Que peut faire le professionnel face à ces situations ?

Les impacts pour la structure

- ▲ Ne pas pouvoir accompagner correctement les ménages.
- ▲ Retarder la sortie du dispositif d'accompagnement.
- ▲ Susciter la souffrance éthique des professionnels démunis face à ces observations de discrimination.



Le cadre légal et éthique applicable

- ▶ La discrimination constitue un délit dès lors qu'une distinction est opérée entre les personnes physiques sur le fondement d'un critère illégal (article 225-1 code pénal) dans la fourniture d'un bien ou d'un service (article 225-2 du code pénal). L'auteur de la discrimination encourt **3 ans d'emprisonnement et de 45000 € d'amende**. La responsabilité du donneur d'ordre et de l'exécutant est pareillement engagée.
- ▶ La responsabilité est également engagée lorsqu'un critère, une pratique ou une disposition apparemment neutre, entraîne, comparativement à d'autres, un désavantage particulier pour des personnes identifiées par un critère illégal (article 1 loi 2008-496 du 27 mai 2008).



La bonne posture à tenir

Face à un non accès aux droits, le professionnel doit vérifier si ce refus est susceptible de cacher une discrimination en suivant les étapes suivantes :

Repérer le motif de refus

- ▶ Le refus s'appuie-t-il directement sur un critère discriminatoire ? Voir les critères illégaux prévus par la loi du 27 mai 2008 ou à l'article 225-1 du code pénal.
- ▶ Le refus vous paraît-il relever d'un traitement inégal ? Vous avez comparé la situation de la personne ou du ménage avec celle d'un autre ménage dans une situation comparable et vous avez repéré une différence de traitement.

Passer à l'écrit

- ▶ Si le refus vous semble anormal, pensez à formuler une demande de ce droit par écrit en conservant une preuve et si possible une date certaine (obtention d'un accusé de réception, signature de remise en mains propres, LRAR).

Documenter le refus

- ▶ Si des éléments de fait laissent supposer l'existence d'une discrimination, il suffit de solliciter l'auteur supposé pour qu'il fournisse le texte d'application justifiant sa décision.

Trois situations peuvent alors se produire :

1. L'auteur ne répond pas à votre demande ou refuse de vous fournir l'information
2. L'auteur explique que le dossier est incomplet et demande sans cesse de nouveaux documents
3. L'auteur fournit un texte justifiant sa décision

Situation 1. : L'auteur ne répond pas à votre demande ou refuse de vous fournir l'information

Dans ce cas, vous pouvez accompagner le ménage lors de sa demande de droit (ex : ouverture d'un compte bancaire) afin de noter les arguments de refus ou aider le ménage à saisir le dispositif d'alerte existant sur votre territoire (vous aurez pris soin de vous renseigner sur les ressources existantes sur votre territoire) ou le défenseur des droits. Dans certains cas, même en l'absence de preuve, il est possible d'agir sur le champ civil pour demander réparation d'un préjudice subi.

Situation 2. : L'auteur explique que le dossier est incomplet et demande sans cesse de nouveaux documents

Dans ce cas, pensez à demander immédiatement le texte indiquant la liste des documents à fournir et envoyer les pièces demandées en recommandé avec accusé de réception pour avoir une date certaine. Si le dossier relève d'une administration, vous pouvez, après un délai de 2 mois, établir un recours gracieux contre ce refus sur le principe de l'application de la règle du « silence vaut acceptation¹ ». Vérifiez cependant qu'il n'existe pas une exception au principe dans le cas traité.

Si des pièces sont impossibles à fournir par le ménage du fait de sa situation, une discrimination indirecte peut être à l'œuvre.

Situation 3. : L'auteur fournit un texte justifiant sa décision

Dans ce cas, vérifiez la qualité du texte. En effet, avoir un texte affirmant une règle n'est pas suffisant.

Il faut vérifier les points suivants :

- La nature du texte (loi ? Circulaire ? Règlement interne ? Instruction ?...)
- La date du texte (parfois de nouveaux textes supplantent un ancien)
- L'interprétation du texte (par la jurisprudence nationale et/ou européenne, par le Défenseur des Droits, par la Doctrine...)

¹ - Article L231-1, Code des relations entre le public et l'administration : « Le silence gardé pendant deux mois par l'administration sur une demande vaut décision d'acceptation ».

Faire cesser la tentative de discrimination

Si vos vérifications confirment l'existence d'une discrimination ou d'un risque de discrimination, vous pouvez :

- ▶ Alerter l'auteur sur le risque juridique encouru en cas de maintien de sa position erronée (faire constater l'erreur et demander sa réparation).
- ▶ Réaliser un testing pour prouver la discrimination lorsque cela est possible.
- ▶ Réaliser la démarche d'accès aux droits auprès d'une autre structure similaire (banque, centre de formation...) afin de démontrer que le refus n'était pas justifié mais bien discriminatoire.

Saisir les instances dédiées

- ▶ Plusieurs instances peuvent intervenir dans les refus d'accès aux droits soit pour lever le frein, soit pour sanctionner le refus. Vous trouverez la liste ci-dessous des instances que vous pouvez saisir seul ou en accompagnement des victimes.

Garder la mémoire des cas de discrimination constatés

- ▶ Pour garder la mémoire des cas constatés, il est utile d'utiliser une fiche statistique ou d'information. Elle permettra d'une part de faire valoir la difficulté d'accompagnement, et d'autre part, de documenter l'ampleur des problèmes, en vue le cas échéant d'une action collective auprès des institutions responsables.

Définir un protocole d'intervention interne

- ▶ Afin de gérer au mieux ces problèmes, il est important que la structure dispose d'un protocole interne pour définir le mode opératoire et permettre ainsi aux professionnels de savoir exactement comment agir dans ce type de situation. Une réflexion interne doit permettre de définir le niveau de marge de manœuvre, le partage d'information, la posture face à un partenaire, la possibilité de réaliser des testings, les formes adoptées pour le rappel à la loi, le type d'accompagnement des victimes, la position de témoin...



Contacts utiles et Ressources

- ▶ **Défenseur des droits** : www.defenseurdesdroits.fr – www.antidiscriminations.fr – 09 69 39 00 00 pour des questions de discrimination ou en qualité de médiateur de la république en charge d'intervenir dans les différends entre les usagers et les administrations.
- ▶ **Pré-plainte** : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
- ▶ **Refus de soins** : **Médiateur CPAM** - Ecrire au conciliateur et adresser le courrier à votre caisse d'assurance maladie. Certaines caisses proposent d'adresser la réclamation au conciliateur par mail ou prévoient un accueil téléphonique. Pour plus d'informations, contactez votre caisse.
- ▶ **Refus bancaire** : **Médiateur bancaire** - Il est nécessaire de saisir le service client de la banque par courrier avant de saisir le médiateur.
- ▶ **Refus liés à Pôle Emploi** : **Médiateur Pôle Emploi** (national et un par région)
- ▶ **Refus liés aux prestations sociales** : **Médiateur CAF**
- ▶ **Refus liés aux impôts** : **Médiateur des ministères économiques et financiers**
- ▶ **Refus lié au logement** : **ADIL**
- ▶ **Refus assurance** : **Médiateur assurance**
- ▶ **Fondation Abbé Pierre** : www.fondation-abbe-pierre.fr/ADLH

