

<p align="center">Compte Rendu Conseil Local du Handicap – La discrimination liée au handicap 11.10.2022</p>
--

Ouverture de la réunion par **Cécile Bossavie, conseillère du 19^e arrondissement, déléguée aux handicaps et à l'accessibilité universelle** : Cette semaine Paris organise la 13^e semaine de lutte contre les discriminations. Plusieurs évènements (conférences, ateliers, table-rondes, animations...) sont organisés sur la discrimination selon le genre, le sexe, l'orientation sexuelle, l'ethnie et avec une attention particulière cette année sur la discrimination liée au handicap. C'est pourquoi en plus de cette séance extraordinaire du Conseil Local du Handicap sur ce thème (ouverte à tous les habitants), trois évènements auront lieu sur l'arrondissement. Tout d'abord une exposition dans le hall de la Mairie « *C'est pas juste une exposition sur le handicap* » (Association Ya Fouei) permettant à travers des dessins humoristiques, de découvrir de façon ludique et pédagogique, les différents types de handicaps. Ensuite une exposition au Centre Social et Culturel Rosa Parks, « *Changer son regard sur le handicap* » avec des photographies-portraits de l'IME Raphaël et l'IRTS Parmentier. Enfin « *Et maintenant, quelque chose de différent* » au Centre Paris Anim' Mathis avec l'Association Asperger Amitié, une pièce de théâtre conçue par les participants à l'atelier théâtre de l'association.

La séance de ce Conseil Local du Handicap est animée par **Yannis Zouahri, chargé de mission discrimination du Défenseur des Droits pour l'Île-de-France**, venu présenter la discrimination liée au handicap.

I. Qu'est-ce que le Défenseur des Droits ? Comment puis-je le saisir ?

Le ou la Défenseur(e) des droits, est nommé(e) par le Président de la République, pour un mandat de six ans non renouvelable. **Aujourd'hui la Défenseure des Droits est Claire Hédon**. Le Défenseur des droits peut être représenté par **ses cinq adjoints** (un par mission, ex. adjoint aux droits de l'enfant, adjoint à lutte contre les discriminations...). Trois collègues se réunissent aussi régulièrement pour assister le Défenseur des droits. Ces groupes de réflexion prévus par la loi et composés de personnalités qualifiées dans leur domaine (droits de l'enfant, déontologie des personnels de sécurité, discrimination), aident le Défenseur des droits à prendre des décisions pertinentes en lui apportant un regard nouveau et pluridisciplinaire.

Quand on parle du Défenseur des Droits, on parle aussi de l'autorité administrative indépendante, qu'il ou elle dirige et qui est chargée de veiller à la protection des droits et des libertés et de promouvoir l'égalité. Il dirige ainsi à peu près **250 personnes au siège à Paris** (principalement des juristes et agents administratifs) et près de **500 délégués du Défenseur, bénévoles, sur l'ensemble du territoire français** qui accueillent, écoutent et orientent celles et ceux qui le souhaitent dans leurs démarches, avant de traiter eux-mêmes la demande ou de la renvoyer au siège.

Un délégué du Défenseur des droits est d'ailleurs présent au Point d'Accès au Droit 53 rue Compans, Paris 19^e.

Cette institution a succédé au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) et à la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS).

Le Défenseur des droits est chargé de **cinq grandes missions** :

- **Défendre l'accès au service public**, les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ;
- **Défendre et promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant** consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ;

- **Lutter contre les discriminations**, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que promouvoir l'égalité ;
- **Veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité** sur le territoire de la République ;
- **Protéger et orienter vers les autorités compétentes tout lanceur d'alerte.**

Pour remplir ses cinq missions, le Défenseur des droits dispose de deux moyens d'action : d'une part il traite en droit les demandes individuelles qu'il reçoit (les réclamations) et de l'autre, il mène des actions de promotion de l'égalité.

Pour le traitement des demandes individuelles que l'institution reçoit (les réclamations), que ce soit par écrit ou par téléphone, des juristes ou des délégués étudient la demande. La première étape consiste à vérifier que la situation relève bien des compétences du Défenseur des droits. Le dossier est ensuite transmis si besoin à des juristes spécialisés ou réglé directement par le délégué.

Si la situation ne peut pas être prise en charge par le Défenseur des droits, il est indiqué les personnes où les organismes qui peuvent aider.

NB. si une action en justice est en cours, la prise en charge de la demande par le Défenseur des droits ne modifie pas les délais que la justice a fixés.

Pour régler l'affaire le Défenseur des droits dispose **de nombreux pouvoirs pour enquêter** sur les demandes qui lui sont adressées. Notamment il procède par demande d'explications : les personnes mises en cause ne peuvent pas refuser de communiquer une information au Défenseur des droits.

NB. En cas de discrimination, un test de situation est possible, il s'agit de *tester* le mis en cause sous une fausse identité (dans une situation similaire à celle du réclamation) par un agent du Défenseur pour voir si la discrimination se reproduit... Si c'est le cas on présumera que la première a bien eu lieu.

Il procède aussi par **règlement amiable du différent**. Cette voie est privilégiée lorsque les réclamations indiquent une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration... Dans ce cas, le Défenseur des droits intervient en facilitant le dialogue entre toutes les personnes concernées. Il propose une solution adaptée afin d'éviter une action en justice.

NB. En cas de discrimination, une transaction pénale est aussi possible. Si, après enquête, le Défenseur des droits considère qu'il y a eu une discrimination volontaire qui relève du Code pénal, il peut proposer une transaction pénale, qui peut prévoir notamment une amende, une indemnisation de la victime, ou encore une publication (dans les locaux professionnels, dans la presse, au Journal officiel...). La transaction pénale doit être enregistrée par le Procureur de la République. Si la personne mise en cause refuse la transaction, le Défenseur des droits peut déclencher une poursuite pénale au tribunal contre cette personne.

Enfin, il procède par **voie de recommandation**. Si un règlement amiable n'est pas possible, le Défenseur des droits peut formuler une recommandation, document par lequel il demande officiellement par écrit que le problème soit réglé et/ou qu'une mesure soit prise dans un délai qu'il fixe. Les recommandations constituent le mode d'intervention le plus souvent utilisé par le Défenseur des droits. Lorsqu'elles viennent régler une situation particulière, on parle de « recommandation individuelle ». D'autres recommandations « à portée générale », traitent de situations plus larges, touchant un dispositif, une catégorie de personnes, une règle de droit...et permettent de mettre fin à des pratiques touchant plusieurs personnes.

S'il ne dispose pas d'un pouvoir direct de sanction, le Défenseur des droits dispose d'un véritable « droit de suite » sur les recommandations qu'il prononce : la personne mise en cause est tenue de lui rendre compte des suites données à ses recommandations. En l'absence de réponse ou en cas d'insuffisance de sa réponse, le Défenseur des droits peut exercer un pouvoir d'injonction, c'est-à-dire exiger d'appliquer le contenu de la recommandation, et ce dans un nouveau délai qu'il fixe. Si aucune

suite n'est donnée à l'injonction, le Défenseur des droits peut décider de rendre public un rapport spécial, où le nom de la personne mise en cause est dévoilé. Il peut aussi imposer à ce qu'une autorité applique des sanctions disciplinaires ou intervenir devant un tribunal ou une cour pour formuler des observations sur une affaire.

Pour les actions de promotion de l'égalité, l'institution peut promouvoir et réaliser des études sociologiques ou statistique, des recherches et des enquêtes sur le respect des droits en France ou sur leur appréhension. Elle peut aussi proposer des modifications de la loi au législateur et donner son avis du les futures lois. Le Défenseur participe aussi à la formation de nombreux professionnels (notamment ceux de l'Éducation nationale (chefs d'établissements, inspecteurs de l'Éducation nationale, personnels en charge du handicap...) et en direction des élèves gardiens de la paix, proposent des nouveaux outils pour promouvoir l'égalité et la connaissance des droits (Dépliants, affiches, jeux, guides, vidéos...) et surtout informe et communique sur les droits existants et ses travaux de recherches et d'analyse.

II. Qu'est-ce qu'une discrimination ? Que faire si je suis victime d'une discrimination ?

En droit, une discrimination est un traitement défavorable qui doit généralement remplir **deux conditions cumulatives** : être fondé sur un critère défini par la loi (sexe, âge, handicap, orientation sexuelle, ethnie...) **ET** relever d'une situation visée par la loi (accès à un emploi, accès à un service, accès à un logement, accès à un lieu, évolution de carrière...).

À ce jour, la loi reconnaît plus de 25 critères de discrimination. Ainsi, défavoriser une personne en raison de ses origines, son sexe, son âge, son handicap, ses opinions... est interdit par la loi et les conventions internationales auxquelles adhère la France.

Exemple : Une règle défavorisant les salariés à temps partiel peut constituer une discrimination indirecte fondée sur le sexe, puisque statistiquement une nette majorité des salariés à temps partiel sont des femmes.

Par ailleurs, une discrimination peut prendre la forme d'un harcèlement fondé sur un des critères définis par la loi.

- Une discrimination peut être directe si la décision contestée est fondée sur un de ces critères définis par la loi.
- Une discrimination peut aussi être indirecte si une règle apparemment neutre a pour effet un traitement défavorable sur des personnes à raison d'un de ces mêmes critères.

Exemple : Des collègues ou supérieurs traitent mal ou dénigrent constamment un salarié en raison de son origine, son handicap, son orientation sexuelle...

Est également considérée comme une discrimination -fondée sur le critère du sexe- le harcèlement sexuel, « constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui portent atteinte à la dignité et tout comportement, même non répété, qui constitue une pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle. »

L'incitation à la discrimination et l'instruction donnée de discriminer sur le fondement d'un critère défini par la loi (par ex : ordre donné à un cabinet de recrutement d'écartier les candidatures en raison de l'âge, de l'origine, de l'adresse...) constituent également des discriminations.

Enfin, la loi protège contre toutes les mesures de représailles ou de rétorsion les personnes qui se sont plaintes de discriminations interdites par la loi ou celles qui en ont été témoins.

NB. Une discrimination peut être intentionnelle mais la majorité sont non intentionnelles. Les deux grands domaines dans lequel on trouve le plus de discrimination est l'emploi et le logement.

NB. La discrimination systémique implique les procédures, les habitudes et une forme d'organisation au sein d'une structure qui, souvent sans intention, contribuent à des résultats moins favorables pour les groupes minoritaires que pour la majorité de la population, en ce qui concerne les politiques, les programmes, l'emploi et les services de l'organisation. Elle peut aussi faire l'objet d'une saisine du Défenseur.

NB. Certaines discriminations sont considérées comme *légales* : la loi permet, dans certains cas, de faire une distinction en raison de la nationalité, du sexe, de l'âge, etc. Certains emplois publics seront, par exemple, fermés aux personnes qui n'ont pas la nationalité française. Pour cette dernière forme de discrimination, il y a obligation d'accomplir un but légitime et des moyens nécessaires appropriés. Le Défenseur peut être saisi pour vérifier que ces conditions sont remplies.

Toute personne physique (un individu) ou morale (une société...) qui s'estime discriminée, ou à défaut ses représentants légaux (parents, représentant d'enfants ou de majeurs protégés), une association déclarée depuis au moins 5 ans dont les statuts combattent la discrimination conjointement avec la victime ou avec son accord, peuvent saisir le Défenseur.

Le Défenseur des droits peut également se saisir d'office lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire.

La victime de discrimination doit uniquement rapporter les faits de discrimination, charge à la personne mise en cause de prouver qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour empêcher la discrimination.

III. Les discriminations fondées sur le handicap

Le handicap est un motif prohibé. Pour qu'il y ait discrimination il faut qu'on soit dans le domaine de l'emploi ou de l'accès aux services ou aux biens, publics ou privés.

La discrimination des personnes handicapées dans le cadre du travail :

L'obligation d'aménagement raisonnable ne vaut aujourd'hui que dans le cadre du travail. Il répond à un objectif d'égalité réelle. On peut traiter différemment des personnes qui sont dans des situations différentes s'il y a un même résultat. Cette obligation d'aménagement raisonnable nous vient du droit public international dans la CIDPH, reconnu aussi dans la Convention Européenne des Droits de l'Homme, ou en matière de droit de l'Union européenne dans la directive du 27 novembre 2000. Dans l'emploi cette obligation est inscrit dans le code du travail. Cela est donc plus facile à mobiliser devant les juridictions et entreprises. C'est du cas par cas et cela s'apprécie *in concreto* (« est ce qu'on peut estimer que l'employeur a fait tout ce qu'il pouvait selon ses moyens pour le maintien dans l'emploi ou la promotion de la personne handicapée »).

Selon les statistiques : les discriminations les plus récurrentes sont surtout le refus de l'employeur de confirmer la personne dans son emploi après période d'essai, le refus de réaliser les aménagements de poste après avis du médecin, refus de reclassement et refus d'affectation ou de promotion. On constate que l'évolution professionnelle des personnes handicapées est bien plus faible que les personnes non handicapées. Il existe aussi une discrimination aussi systémique sur la rémunération, notamment après l'octroi d'aides. Les constats généraux du DDD en matière d'emploi ont été portés devant le comité onusien de suivi de l'application de CIDPH.

Le taux de chômage est deux à trois fois supérieur à une personne valide. Près d'une personne sur deux en situation de handicap déclare avoir été discriminée dans l'emploi, et le fait d'être en situation handicap multiplie par trois la possibilité d'être victime d'une discrimination au travail.

Le Défenseur constate particulièrement que les femmes en situation de handicap sont concentrées dans certains domaines d'activité et quasiment absentes des postes à responsabilité, une sorte de double plafond de verre.

Les femmes handicapées sont plus éloignées de l'emploi que les homologues masculins. 57% reconnues handicapées sont inactives. Il y a une véritable exclusion du marché de l'emploi des femmes handicapées. Dans le cadre du rapport de suivi des conventions internationales des personnes handicapées, le Défenseur émet diverses recommandations : sur la connaissance du quotidien des personnes handicapées, de 'l'exclusion des femmes handicapées, un manque d'informations peut être même cultivé par les politiques... C'était l'occasion une fois de plus, d'appeler à une vigilance particulière dans le cadre des politiques de droit commun pour le handicap.

Question de l'Association Sensation Inclusive : est-ce que ces statistiques incluent le handicap mental ? Tous les types de handicap sont pris en compte dans les études ; mais le problème des études est qu'elles reposent sur le déclaratoire et les résultats de ses études n'exposent pas les variables correspondant au type de handicap des personnes ayant répondu aux questionnaires.

La discrimination des personnes handicapées dans l'accès à l'éducation :

On reste sur l'idée de la discrimination raisonnable. Juridiquement on ne reconnaît pas l'obligation renforcée de l'aménagement raisonnable dans l'accès à l'éducation. Le code de l'éducation prévoit l'objectif de l'inclusion scolaire de tous les enfants sans distinction et envisage la possibilité d'une aide humaine, individuelle et mutualisé cependant.

Intervention d'une habitante du 19^e, mère-aidante : selon Madame, son enfant a fait l'objet d'une exclusion du secteur éducatif normale puis de l'éducation dans le secteur éducatif spécialisé. Selon Yannis Zouahri, il n'y a pas d'obligation d'aménagement raisonnable. Mais l'éducation nationale a pour objectif d'inclure les enfants. Seulement elle n'a pas les moyens pour l'éducation nationale de remplir ces objectifs.

La difficulté pour un droit est son opposabilité et son exigibilité. Dans quelle mesure on peut faire valoir son droit, un droit est effectif si on peut s'en prévaloir devant une juridiction. Un droit n'a de valeur que tout le monde s'accorde pour le respecter. Les grands principes de droit (notamment des conventions internationales) demeurent des grands principes. Charge aux institutions de les faire respecter sur le territoire. L'AN n'intègre pas toujours dans son droit ces grands principes. C'est justement l'objet du DDD de constater ces manquements.

La problématique en matière d'accès à l'éducation est qu'il n'y a pas d'objection légale d'aménagement raisonnable. Sans ça il n'y aura pas possibilité de faire sanctionner un établissement qui ne prendra pas toutes les mesures pour rendre l'éducation accessible à tous. Comparé avec l'emploi, comme ça s'est inscrit dans le Code du Travail, les prud'hommes peuvent obliger la réintégration, peuvent sanctionner donner des amendes... Ce droit ne sera pas effectif tant que ce ne sera pas pareil.

Il y a cependant une progression de l'intégration dans le milieu scolaire depuis 20ans. L'avantage que l'on a aujourd'hui est que l'on des normes internationales et européennes qui donnent des objectifs internationaux et des sanctions sont instaurées par les juges européens. Tout cela s'inscrit dans un temps très long malheureusement. Un retard conséquent.

Fany Pisseau, coordinatrice sociale de territoire 19e : Il faut remarquer de grands progrès en la matière. C'est une question de moyen surtout. On peut faire jouer le droit mais il faut que l'inclusion soit de qualité. Est-ce qu'on fait quelque chose à ça en tant que juriste ?

Yannis Zouahri répond que si les enfants sont reçus dans de mauvaises conditions (bien-être et sécurité) cela pose un problème pour l'enfant accueilli ou pour l'équipe éducative, il y a forcément un moyen d'attaquer juridiquement. Dans les pays étrangers beaucoup de moyens mis dans les politiques publiques pour ce sujet. Idem pour le périscolaire.

Cas particulier : un délégué de Paris du Défenseur est intervenu pour obtenir une AESH pour l'enfant, et le résultat a été le partage d'une AESH qui s'occupait déjà d'un autre enfant. Il y a donc bien une question de moyens alloués.

Intervention de l'Association Loisir Pluriel : il y a des niveaux de discrimination plus forts quand on s'éloigne de l'éducation nationale ; comme pour les établissements culturels (ex. les conservatoires d'arrondissement) sont débutant dans ce domaine et renvoient facilement vers les Centres d'animation.

La question est de savoir si la société doit être totalement inclusive, ou si le traitement spécifique d'une situation individuelle doit être parfaite... L'ONU a une approche sur une inclusion totale. Le DDD a une approche plus personnelle, car l'inclusion totale n'est pas forcément idéale lorsque les moyens ne sont pas correctement mis. Cela peut être contreproductif.

Par exemple : est-ce qu'il est plus important qu'un enfant apprenne la musique ou qu'il rentre au conservatoire ? La position du Défenseur est de répondre au choix de l'enfant et des parents. L'inclusion est un objectif mais l'important c'est l'accès. Le Défenseur est intervenu pour de nombreux accès aux grandes écoles par exemple.

Intervention Association Cemaforre : Deux trois repaires. La priorité n'est pas le choix de l'enfant mais qu'il ait le choix. Concernant l'accès à l'école, 60 000 enfants sont scolarisés dans des établissements médico-sociaux. Ce qu'on peut constater au niveau de l'accès à l'école, c'est la judiciarisation. Toutes les associations de famille qui ont porté plainte contre l'Etat et son démantèlement ont toujours gagné mais pas forcément l'inclusion. Pour qu'on est un état de droit, il y a obligation d'un rapport de force et pour l'accès au droit il y a les frais d'avocat et cela coûte cher. Nous sommes encore loin d'avoir gagné ce combat.

De plus, le décret de 2006 concernant les Etablissements Recevant du Public ne parle pas d'aménagement raisonnable, mais uniquement que les prestations doivent être accessibles ou à défaut présenter une égalité de qualité d'usage. Parmi des établissements recevant du public il y a les écoles et la culture.

La discrimination des personnes handicapées dans les loisirs :

Intervention du Centre Paris Anim' Mathis : il y a 20 ans il y avait juste des ateliers spécifiques et aujourd'hui les structures commencent à proposer des ateliers mixtes. Il y a les moyens mais il y a aussi la question de la volonté.

Il y a une absence d'une évolution individualisée des enfants et de leurs besoins en terme d'aménagement. Le refus d'accueil est presque systématique et les structures d'accueil se défendent avec l'absence de personnel qualifié, ou la sécurité voire pire incompatibilité de l'enfant et de l'activité. Pourtant l'incompatibilité ne peut pas passer car l'aménagement raisonnable peut être aussi de proposer des activités accessibles à tous.

Rapport du Défenseur sur L'accompagnement des Élèves en situation de handicap

Le Défenseur des droits a notamment publié cette rentrée 2022 un rapport sur l'accompagnement humain comme principale réponse à l'inclusion :

Le rapport constate que :

- Une gestion des besoins en accompagnement humain ne permettant pas l'égal accès à l'éducation des élèves en situation de handicap.
 - La non-exécution des décisions des MDPH
 - Les difficultés de recrutement en raison d'un statut peu attractif
- Des modalités d'accompagnement inadaptées aux besoins des élèves en situation de handicap
 - Une formation insuffisante et inadaptée des AESH
 - Le défaut d'intégration des AESH dans l'équipe et la mission éducative
 - L'accompagnement insuffisant sur le temps périscolaire

10 recommandations ont été formulées portant sur les besoins de formations, d'aménagements, de suivis, de recrutement, de pilotage et d'harmonisation des pratiques.

Le Défenseur souligne aussi que le « virage inclusif », voulu par la loi pour une École de la confiance du 26 juillet 2019, se heurte en pratique à divers obstacles, notamment :

- Formation insuffisante au handicap des acteurs de l'EN (enseignants, accompagnants, ...) ;
- Absence de mouvement d'ensemble, le médico-social s'étant adapté assez vite contrairement à l'EN (pas par manque d'envie mais du fait d'autres problèmes à régler au préalable) ;
- Manque d'accompagnement des acteurs du médico-social qui s'inscrivent dans la démarche inclusive (pas de moyen particulier, méconnaissance totale du cahier des charges et de la manière de rendre compte) ;
- Nombre insuffisant d'équipes mobiles d'accompagnement à la scolarisation (EMAS) pour répondre aux besoins sur certains territoires.

En matière d'accès des enfants aux activités de loisirs, le DDD constate régulièrement une absence d'évaluation individualisée des besoins d'accompagnement et des aménagements à mettre en place pour accueillir les enfants en situation de handicap.

Il en résulte un refus d'accueil presque systématique par les structures d'accueil, qui invoquent les motifs suivants :

- Craintes liées à la sécurité de l'enfant en situation de handicap et du groupe ;
- Absence de personnels qualifiés pour encadrer ces enfants,
- Incompatibilité du handicap de l'enfant avec les activités proposées

Conclusion :

Pour le Défenseur des Droits, le handicap fait partie des axes prioritaires de travail en matière de lutte contre les discriminations. C'est le premier critère de discrimination déclaré, et ce depuis six ans. Le déclaratoire est essentiel. Cela ne reflète pas nécessairement la société, car la discrimination est avant tout une question de ressentie, mais reste un bon indicateur.

C'est aujourd'hui la société civile qui permet au mieux de faire avancer les questions de handicap. Par rapport notamment à la discrimination en matière d'origine il y a une véritable mobilisation et organisation des acteurs.

Les discriminations en terme de handicap sont cependant encore sous évaluées. Par exemple, dans le 19^e une personne en fauteuil roulant électrique a demandé à ce que la rampe soit sortie pour pouvoir accéder à son coiffeur : le coiffeur demandait 150 euros pour sortir la rampe. Il n'est pas certain que cette personne ait dénoncé cet acte. Les gens ne font ainsi pas forcément appel au Défenseur comme pour les nombreuses demande AESH qui n'aboutissent pas. Un travail important de communication autour du Défenseur et de ses rapports est pourtant en cours.

Au niveau du droit il est primordial que l'on reconnaisse la discrimination par association (personne discriminée par le biais de la personne aidée porteuse d'un handicap) et d'instaurer l'obligation d'aménagement raisonnable pour l'accès aux biens et aux services ou à l'éducation, pour qu'il y ait une protection effective ; il ne faut plus que cette obligation d'aménagement raisonnable ne soit plus uniquement cantonnée à l'emploi.

En arrivant à sensibiliser et en touchant plus de monde on obtient une vision plus réaliste de ce que sont les discriminations et de comment les combattre.

NB. Depuis la création de la plateforme discrimination du Défenseur une orientation vers les associations partenaires de l'institution suivant le critère de discrimination avancé par le demandeur, permet un accompagnement personnalisé et adapté par l'association, en plus de l'aide du Défenseur.