



D



ÉTUDES & RÉSULTATS

Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé

OCT. 2021

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseur des droits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —

ÉTUDES & RÉSULTATS

Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé :
une étude auprès des personnes âgées de 65 ans ou plus vivant
à domicile

O C T . 2 0 2 1

Résumé

Bien que les personnes âgées ne constituent pas une catégorie juridique en tant que telle, certains textes réglementaires ou législatifs s'y réfèrent expressément, sans nécessairement préciser un âge ou une tranche d'âge donnée, afin de rappeler en particulier qu'elles doivent bénéficier « *sans discrimination, des mêmes droits que tout être humain* » [Bourdairé-Mignot 2020, Mercat Bruns 2021].

Apparue depuis une cinquantaine d'années, la notion d'âgisme est définie comme « *un processus de stéréotypage systématique et de discrimination contre les personnes, en raison de leur âge* » [Butler 1975]. Il concerne en général les plus jeunes et les personnes âgées. Le rapport collectif à la vieillesse, imprégné d'un présupposé d'inutilité, peut avoir des répercussions sur le bien-être physique et psychique des personnes âgées et être source de discriminations.

À l'heure actuelle, les propos et attitudes âgistes - souvent banalisés - et les situations discriminatoires sont peu rapportés par les personnes concernées. De ce fait, bien que prohibées par le droit communautaire et national, les discriminations à l'égard des personnes âgées restent un enjeu peu investi par les débats et politiques publiques alors même qu'avec la crise sanitaire, certains discours sur les personnes âgées ont pu contribuer à renforcer une certaine forme de stigmatisation à leur égard.

Face à ce constat, le Défenseur des droits a souhaité réaliser une étude, afin de documenter les difficultés d'accès aux droits, les inégalités de traitement et les discriminations dans l'accès aux biens et aux services des personnes âgées vivant à domicile. Celle-ci repose sur une enquête quantitative auprès de 2 506 personnes âgées de 65 ans ou plus vivant à domicile et une enquête qualitative auprès de 15 aidants de personnes âgées en situation de perte d'autonomie, menées entre septembre et fin novembre 2020.

L'enquête révèle que près d'un quart des personnes âgées de 65 ans et plus sont confrontées à des difficultés dans les démarches administratives, ce qui soulève des enjeux d'accès aux droits. *Toutes choses égales par ailleurs*, le niveau de dépendance des personnes âgées, la précarité et les facilités d'utilisation d'Internet sont des facteurs fortement associés aux difficultés dans les rapports avec les administrations et services publics. Face aux difficultés administratives, plus d'une personne sur sept abandonne ses démarches.

Par ailleurs, l'enquête met en évidence une faible sensibilisation des personnes âgées aux discriminations et en particulier à celles liées à l'âge avancé. La perception des aidants se révèle plus aigüe que celle des personnes âgées elles-mêmes en la matière. Toutefois, 30 % des personnes âgées déclarent avoir été témoins d'une discrimination liée à l'âge avancé d'une personne au cours de leur vie et près d'une sur cinq en aurait été victime au cours des cinq dernières années. Les discriminations les plus fréquemment rapportées se manifestent dans les transports en commun, les relations avec les services publics ou dans l'accès aux biens et aux services privés. L'enquête met en évidence une forte corrélation des discriminations liées à l'âge avec les critères d'origine, de sexe, d'état de santé et de particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, ce qui illustre les liens qu'entretiennent inégalités de santé, inégalités sociales et discriminations au sein d'une population très hétérogène.

Ces résultats invitent à replacer l'enjeu des discriminations liées à l'âge avancé au cœur des débats et politiques publiques portant sur l'effectivité des droits fondamentaux des personnes âgées.

Introduction

Au 1^{er} janvier 2020, la France compte 13,4 millions de personnes de 65 ans ou plus, soit un habitant sur cinq¹ [Blanpain 2018]. D'ici à 2070 elles devraient représenter près d'un tiers de la population totale.

Bien que les personnes âgées ne constituent pas une catégorie juridique en tant que telle, certains textes réglementaires ou législatifs s'y réfèrent expressément, sans nécessairement préciser un âge ou une tranche d'âge donnée, afin de rappeler en particulier qu'elles doivent bénéficier « *sans discrimination, des mêmes droits que tout être humain* » [Bourdaire-Mignot 2020, Mercat Bruns 2021].

Si les sociétés occidentales ont pris la mesure du défi démographique lié au vieillissement de leur population et à sa prise en charge, l'enjeu consiste aujourd'hui à contrecarrer les effets des préjugés attachés à cette population sur l'exercice de ses droits.

Apparue depuis une cinquantaine d'années, la notion d'âgisme est définie comme « *un processus de stéréotypage systématique et de discrimination contre les personnes, en raison de leur âge, tout comme le racisme ou le sexisme l'a fait pour la couleur de peau ou le sexe* »². Il concerne en général les plus jeunes et les personnes âgées. L'âgisme peut également trouver sa source dans des politiques et pratiques institutionnelles qui contribuent à alimenter, par exemple, une image négative des personnes âgées. Ces stéréotypes peuvent avoir des répercussions sur le bien-être physique et psychique des personnes âgées et leur sentiment d'intégration dans la société. Ils contribuent surtout à la production et au maintien d'inégalités et encouragent les attitudes discriminatoires [Billé 2018].

L'âge est consacré par le droit français comme un critère prohibé de discrimination à la faveur de la transposition des directives européennes de 2000³ : « *Constitue une discrimination [...] la situation dans laquelle, sur le fondement [...] de son âge [...] 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* »⁴.

En France, la reconnaissance des discriminations liées à l'âge dans le débat public a émergé récemment. Le champ de la recherche s'est consacré plus particulièrement aux discriminations à l'égard des seniors dans le domaine de l'emploi mais plus rarement en matière d'accès aux biens et aux services ou aux soins des personnes âgées [Rennes 2019].

La crise sanitaire liée à la COVID-19 est venue raviver le débat autour des personnes âgées⁵. À cette occasion, la tentative d'établir des règles ou des différences de traitements fondées sur l'âge a été un temps envisagée. Elle a révélé des attitudes âgistes fortement ancrées dans de multiples domaines, les personnes âgées étant parfois accusées d'être à l'origine de certaines mesures restreignant les libertés de la population générale.

Face à ces constats, le Défenseur des droits a souhaité réaliser une enquête, afin de documenter les difficultés d'accès aux droits rencontrées par les personnes âgées et mesurer les discriminations et inégalités de traitement dans l'accès aux biens et aux services des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile⁶.

Cette étude présente dans un premier temps les difficultés rencontrées par les personnes âgées dans leurs relations avec les services publics et aborde dans une deuxième partie la question des discriminations et en particulier celles liées à l'âge avancé.

¹ Source : Insee, 2020.

² Notamment par Robert Butler dans « Why Survive being old in America », 1975.

³ Directive 2000/43/CE du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race et d'origine ethnique ; directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

⁴ Article 1 de la loi du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

⁵ Communiqué de l'Académie nationale de médecine : Âgisme et tensions intergénérationnelles en période de COVID-19 – Académie nationale de médecine | Une institution dans son temps (academie-medecine.fr).

⁶ Cette étude est consacrée uniquement aux personnes âgées vivant à domicile. Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en institution sont abordés dans un rapport publié par le Défenseur des droits en mai 2021 : rap-ehpad-num-29.04.21.pdf (defenseurdesdroits.fr).

L'ACTIVITÉ DU DÉFENSEUR DES DROITS AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES, INACTIVES OU RETRAITÉES

Le Défenseur des droits est chargé depuis 2011 de défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et de permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits. En 2020, près de 8 000 personnes de 60 ans ou plus, déclarées retraitées ou inactives, ont sollicité le Défenseur des droits pour un problème d'atteinte à leurs droits. Les réclamants sont dans 54 % des cas des hommes et l'âge moyen est de 69,6 ans.

La très grande majorité des dossiers traités (97 %) concernent des réclamations liées à des difficultés avec les services publics.

Dans plus de quatre cas sur dix, les problèmes concernent les relations avec des organismes de la protection et de la sécurité sociale, dont les 2/3 touchent aux pensions de retraite : constitution des droits, calcul du montant et problème de réversion sont les difficultés les plus fréquentes. Ces difficultés sont illustrées par de nombreuses décisions prises par l'institution en la matière (Décision 2018- 068 du 9 février 2018 relative à la suspension du versement d'une pension de réversion). Par ailleurs, de nombreux dossiers concernent la détermination des besoins en aides à domicile (Règlement amiable RA-2018-065 du 13 avril 2018) ou le versement d'allocations (Règlement amiable RA-2018-055 du 28 mars 2018, Décision 2020-249 du 23 décembre 2020)

Concernant les discriminations, en 2020, l'institution a reçu moins de 200 réclamations issues de personnes de 60 ans ou plus retraitées ou inactives.

Dans cette population, la part des réclamations pour discriminations représente 2 % de l'ensemble des réclamations. Ces chiffres mettent en évidence un faible recours des victimes pour faire reconnaître leurs droits.

Le handicap, la santé et, dans une moindre mesure, l'âge sont les critères les plus fréquemment retenus. On constate que parmi les personnes de 60 ans ou plus retraitées ou inactives, l'accès aux biens et services privés constitue le 1^{er} domaine dans lequel s'exercent les discriminations (31 % des cas). À cet égard, le Défenseur des droits s'est prononcé à plusieurs reprises sur des pratiques discriminatoires relatives à des refus de crédits opposés à des personnes âgées en raison de leur âge (Décision 2018-099 du 29 mars 2018, Décision MLD-2016-236 du 20 septembre 2016, Décision MLD-2015-166 du 19 juin 2015), ou encore à des conditions de souscriptions d'assurances fondées sur l'âge considérées comme discriminatoires (Décision MLD-2016-245 du 4 octobre 2016, Décision MLD-2015-208 du 1^{er} septembre 2015, Décision MLD-2012-150 du 16 novembre 2012).

Enfin, parmi les discriminations portées à la connaissance de l'institution par les personnes âgées de 60 ans ou plus, dans 14 % des cas les mis en cause sont les services publics (principalement les collectivités locales), dans 9 % des cas les organismes de protection sociale et près de 8 % concernent le domaine du logement. Dans ce dernier domaine, le Défenseur des droits a eu l'occasion de traiter plusieurs affaires relatives à des refus de locations en raison de l'âge ou du statut de retraité (Décision MLD-2013-46 du 28 novembre 2013, Décision MLD-2012-28 du 1^{er} février 2012, Décision LCD-2011-68 du 8 décembre 2011) ou des refus d'adaptation du logement (Décision 2017-247 du 1^{er} décembre 2017).

Méthodologie

Deux modalités d'enquêtes ont été déployées : une enquête quantitative menée auprès de la population des personnes de 65 ans et plus vivant à domicile et une enquête qualitative réalisée auprès d'un panel d'aidants de personnes âgées en situation de perte d'autonomie.

L'enquête quantitative a été réalisée par téléphone du 22 septembre au 31 octobre 2020 auprès d'un échantillon représentatif de 2 506 personnes âgées vivant à domicile. Pour des raisons méthodologiques, cette enquête n'inclut pas les personnes vivant en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation du répondant. Un redressement de l'échantillon a été réalisé sur les variables de sexe, âge, nombre de personnes dans le foyer, niveau de diplôme, statut d'occupation du logement, région, taille de commune et limitations fonctionnelles déclarées.

Outre les caractéristiques sociodémographiques des individus (âge, sexe, activité professionnelle, diplôme, nationalité, situation de santé ou de handicap, limitations fonctionnelles...), le questionnaire comporte un module dédié aux relations avec les services publics (dont les difficultés liées aux démarches administratives) et un module consacré à la perception et aux expériences de discriminations liées au grand âge.

La significativité statistique des résultats a été testée à l'aide du test du Khi-deux de Pearson⁷. Les caractéristiques principales de l'échantillon et les résultats des modèles sont reproduits en annexe 1. Afin de mesurer l'impact de la perte d'autonomie sur les relations avec les services publics ou les expériences de discriminations, un indicateur de dépendance a été construit⁸.

L'étude qualitative a été conduite auprès d'un panel de 15 aidants entre le 12 et le 27 novembre 2020 afin de disposer d'un regard complémentaire sur les difficultés vécues par les personnes âgées dépendantes ou en perte d'autonomie, les aidants étant susceptibles d'être les premiers témoins de ces difficultés. Elle a également eu vocation à mieux connaître leurs place et rôle dans l'accompagnement des personnes aidées concernant l'accès aux services publics. Quinze entretiens téléphoniques d'une durée moyenne d'une heure et demie ont été réalisés.

⁷ Les résultats sont considérés comme significatifs lorsque la p-valeur est inférieure à 0,05.

⁸ L'indicateur a été construit à partir des réponses à l'échelle de Katz. Celle-ci se présente sous la forme d'un questionnaire concernant 5 critères de capacité des gestes du quotidien. 1. Se laver 2. S'habiller 3. Se déplacer 4. Aller à la toilette 5. Manger. Pour chacun de ces critères, le répondant devait noter de 1 à 3 allant d'une absence de nécessité d'aide à une aide totale.

Résultats

RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS

ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES :

UNE PERSONNE ÂGÉE SUR CINQ CONFRONTÉE À DES DIFFICULTÉS

Si l'accès aux droits est conditionné par la connaissance qu'ont les usagers de leurs droits⁹ et des dispositifs pour y accéder, les difficultés rencontrées pour les faire valoir paraissent inégalement rapportées selon le profil des bénéficiaires.

Parmi les répondants, 23 % des personnes de 65 ans et plus déclarent avoir rencontré des difficultés¹⁰ pour remplir leurs démarches administratives et 21 % ont rencontré des difficultés au cours des cinq dernières années pour résoudre un problème avec une administration ou un service public (graphique 1)¹¹.

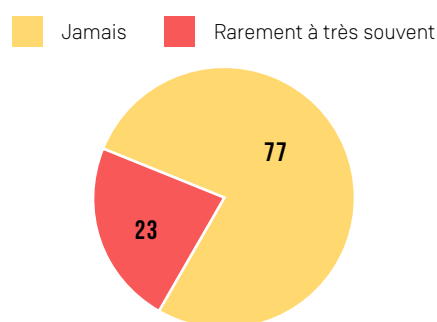
Ainsi près d'un quart des personnes âgées de 65 ans ou plus évoquent des difficultés pour faire valoir leurs droits. Parmi cette population, les 65-74 ans indiquent davantage faire face aux difficultés administratives que les plus âgées, ce qui renvoie en partie aux démarches nouvelles liées à l'âge qu'elles doivent engager avec les administrations (droits à la retraite, allocation perte d'autonomie, allocation de solidarité aux personnes âgées).

Ce résultat masque cependant de fortes disparités selon les profils de répondants et les difficultés évoquées.

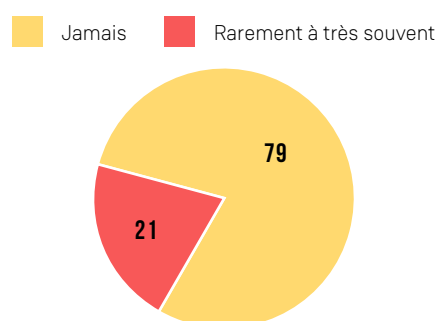
Graphique 1

Difficultés dans les démarches administratives déclarées par les personnes de 65 ans et plus vivant à domicile, 2020 (en %)

Fréquence des difficultés rencontrées pour remplir ses démarches administratives



Difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec un service public au cours des 5 dernières années



Champ : ensemble de la population (n=2 506).

Lecture : 23 % des répondants ont déjà rencontré des difficultés pour remplir leurs démarches administratives.

Source : enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

⁹ Ces données confirment les résultats de l'enquête « Accès aux droits » menée en 2016, dans laquelle 32 % des personnes de 65-79 ans déclaraient alors rencontrer des difficultés pour accomplir leurs démarches administratives [Défenseur des droits 2019b].

¹⁰ « Rarement » à « très souvent ».

¹¹ L'enquête ne précise pas les types d'administrations concernées ou mises en cause par les personnes âgées.



LA SITUATION DE DÉPENDANCE, LA PRÉCARITÉ ET LES FACILITÉS D'UTILISATION D'INTERNET : TROIS FACTEURS FORTEMENT ASSOCIÉS AUX DIFFICULTÉS ADMINISTRATIVES

Toutes choses égales par ailleurs, le niveau de dépendance des personnes âgées, la situation de précarité, la maîtrise de la langue française et l'usage d'Internet apparaissent comme des facteurs fortement associés aux difficultés dans la réalisation de démarches administratives chez les personnes âgées (annexe 2).

Les personnes en situation de dépendance ont deux fois plus de chances qu'un individu autonome d'avoir des difficultés à remplir des démarches. Il en est de même pour les personnes qui déclarent avoir des difficultés financières¹² ou des faibles revenus¹³. Par ailleurs, l'étude révèle que les personnes présentant des difficultés à comprendre ou à s'exprimer en français sont davantage confrontées aux difficultés administratives.

Enfin, les personnes de 65 ans ou plus ayant un usage d'Internet rare (moins d'une fois par semaine) déclarent davantage de difficultés administratives que les personnes ayant des usages plus fréquents. Ce dernier résultat vient souligner l'impact de la dématérialisation des services publics sur cette catégorie de population. La difficulté d'utilisation des outils numériques et l'accès à Internet pour ceux qui habitent dans des zones blanches ou qui n'ont pas d'ordinateur, ou encore l'absence de maîtrise des usages d'Internet sont des réalités qui concernent particulièrement les personnes âgées. Rappelons que 30 % de l'échantillon a déclaré ne pas disposer d'un accès à Internet à son domicile ; proportion qui augmente fortement avec l'âge (21 % des 65-74 ans, 38 % des 75-84 ans et 53 % des 85 ans ou plus).

¹² Il s'agit d'une mesure subjective de la précarité économique. Sont considérées comme en 'difficultés financières' les personnes ayant indiqué « y arriver difficilement » ou ne pas « y arriver sans faire de dettes » à la question « Actuellement diriez-vous que financièrement... ».

¹³ Revenus déclarés avant impôts inférieurs à 1 000€ nets mensuels.

LA DIFFICULTÉ À CONTACTER QUELQU'UN ET LE MANQUE D'INFORMATION : LES OBSTACLES LES PLUS RÉCURRENTS

« Il y a de l'isolement, une déshumanisation, l'humain est remplacé par les médias, l'informatique : le relationnel n'existe plus, il faut être autonome. »

Les principaux problèmes évoqués par les personnes âgées face à une difficulté avec une administration ou un service public sont la difficulté à contacter quelqu'un (28 %), le manque d'information (19 %) ou la mauvaise information (18 %) et enfin l'absence de réponse (18 %) (graphique 2).

Selon l'enquête qualitative menée auprès des aidants de personnes âgées, l'omniprésence du numérique accroît les difficultés des personnes âgées, avec un sentiment d'exclusion fortement ressenti et une nécessité pour eux de s'adapter, notamment par l'accompagnement et le soutien indispensable des aidants. Les aînés, étant plus à l'aise dans les relations directes et physiques, se retrouvent donc en difficulté suite à la montée en puissance du tout numérique.

« Je pense qu'ils souffrent de ne pas avoir d'interlocuteur précis en face d'eux qui les aide, les rassure ou valide ce qu'ils font. Il y a le côté 'oh si je fais une bêtise'. »

« Il faut que les personnes âgées s'adaptent, on leur demande d'être connectées de plus en plus, d'avoir un téléphone portable, des tablettes, des ordinateurs et il y a des réfractaires, des gens qui ne veulent pas et favorisent le lien. »

Même si l'usage d'Internet au sein de la population des seniors est en croissance selon le dernier Baromètre du numérique¹⁴, les personnes âgées restent les moins nombreuses à déclarer effectuer des démarches administratives en ligne¹⁵ [CRÉDOC 2021]. L'e-administration génère de l'inquiétude pour près d'une personne de 70 ans ou plus sur deux [CRÉDOC 2016].

Ces résultats sont corroborés par les témoignages des aidants :

« Maintenant, on s'organise de plus en plus autour des ordinateurs, d'Internet et tout, ils sont complètement dépassés. Déjà à mon âge je commence à être dépassé, donc eux sont complètement perdus. »

« Pour les impôts : si vous ne maîtrisez pas Internet vous ne pouvez rien faire. Les déclarations se font sur Internet. C'est moi qui m'en occupe. Mon père me fait confiance mais il a peur de manquer quelque chose (...). »

Même si les « exclus du numérique » ne sauraient être caractérisés en fonction du seul critère de l'âge, le rapport du Défenseur des droits sur la dématérialisation des services publics rapporte que l'âge constitue le facteur discriminant le plus important [Défenseur des droits 2019a]. L'étude réalisée par l'association des Petits frères des pauvres corrobore ce constat : plus les personnes sont âgées, plus elles ont des difficultés avec le numérique [Petits frères des pauvres 2018].

Rappelons à ce titre que près d'un quart des personnes interrogées ne dispose d'aucune aide possible dans leur entourage en cas de difficultés dans leurs démarches administratives.

La fermeture des agences de proximité participe également à ces difficultés dans la réalisation des démarches administratives, en particulier dans les zones rurales, comme l'évoquent les aidants de personnes âgées dépendantes :

« La poste vient de fermer pour aller sur un gros village (...) Les petits centres des impôts ferment (...). »

« Pour prendre un billet de train, on n'a plus de gare. Il faut aller dans une autre gare à 15 km ou aller à Bourges à 34 km, ou sinon il faut prendre sur Internet ! »

Les difficultés qui surviennent dans les relations avec les administrations peuvent être à l'origine d'un renoncement aux droits.

¹⁴ Si la navigation sur Internet depuis un téléphone mobile reste corrélée à l'âge (64 % des 60-69 ans et 42 % des plus de 70 ans contre 90 % des 18-39 ans en 2020), cette pratique s'est accrue chez les sexagénaires et les retraités (+21 points entre 2019-2020) [CRÉDOC 2021].

¹⁵ 40 % des plus de 70 ans se déclarent peu ou pas du tout compétents pour utiliser les démarches administratives en ligne [CRÉDOC 2021].

Graphique 2

Types de difficultés rencontrées par les personnes de 65 ans ou plus dans les démarches administratives, 2020 (en %)



Plusieurs réponses possibles.

Champ : personnes ayant déjà rencontré des difficultés pour remplir leurs démarches administratives (n=512).

Lecture : 28 % des répondants ont rencontré des difficultés à contacter quelqu'un.

Source : enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

PLUS D'UNE PERSONNE ÂGÉE SUR SEPT ABANDONNE SES DÉMARCHES SUITE À UNE DIFFICULTÉ ADMINISTRATIVE

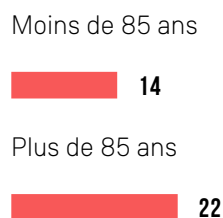
Face à des problèmes administratifs, 58 % des personnes âgées se sont adressées directement à l'administration ou au service public concerné, 24 % ont contacté quelqu'un afin de les aider dans leurs démarches et enfin 15 % ont déclaré avoir abandonné leurs démarches (graphique 3)¹⁶.

Si la fréquence du renoncement n'est pas significativement différente entre les hommes et les femmes, en revanche on constate qu'elle augmente avec l'âge : 22 % des personnes de plus de 85 ans ont déclaré abandonner leurs démarches en cas de difficultés contre 14 % des 65-85 ans. Par ailleurs, les personnes en situation de dépendance sévère ont sept fois plus de chances que les personnes autonomes d'abandonner leurs démarches.

Enfin les taux d'abandon sont significativement associés à la situation de précarité des personnes âgées : les personnes âgées déclarant des difficultés financières abandonnent deux fois plus fréquemment les démarches que les personnes se déclarant à l'aise financièrement.

Graphique 3

Taux d'abandon des démarches par âge, 2020 (en %)



Champ : personnes ayant abandonné leurs démarches suite à une difficulté administrative (n=73).

Lecture : 22 % des répondants de plus de 85 ans ont abandonné leurs démarches contre 14 % des moins de 85 ans.

Source : enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

¹⁶ Cette proportion est légèrement plus élevée que celle observée en population générale : 12 % des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches (enquête Accès aux droits, Défenseur des droits, 2019).

UNE FAIBLE RECONNAISSANCE DES DISCRIMINATIONS...

Au sein de l'enquête, seulement 30 % des personnes âgées de 65 ans ou plus pensent que les discriminations interviennent « souvent à très souvent » en France. 25 à 40 % d'entre elles considèrent que ces situations ne surviennent « jamais »¹⁷ (graphique 4). Au sein de l'échantillon, ces résultats ne varient pas selon le genre et la catégorie d'âge des répondants.

Dans l'enquête « Accès aux droits » de 2016 menée en population générale [Défenseur des droits 2019b], les discriminations sont davantage reconnues : 25 % à 62 % des personnes interrogées indiquent que celles-ci interviennent « souvent à très souvent », et ce quel que soit le critère de discrimination évoqué.

La tendance chez les personnes âgées à sous-estimer les discriminations avait déjà été relevée dans des travaux issus de l'enquête « Trajectoires et Origines » [Insee-Ined 2016] et serait le signe d'une forme d'intériorisation des situations d'inégalités et de discriminations.

Par ailleurs, les représentations sociales négatives et les politiques de vieillesse ont tendance à présenter la catégorie « personnes âgées » sous la forme d'un « problème social » [Ennuyer 2020]. Cette perception, parce qu'elle est largement répandue, est susceptible d'être acceptée par les personnes elles-mêmes, normalisant alors les injustices dont elles peuvent faire l'objet.

Une analyse en correspondances multiples (annexe 3) permet toutefois d'approfondir ce résultat : elle révèle en particulier une sensibilité aux discriminations qui s'estompe avec l'avancée en âge ainsi qu'avec la dégradation de l'état de santé : les personnes âgées déclarant un mauvais état de santé ou une dépendance perçoivent moins de discriminations que les personnes en bonne santé.

Ce résultat traduit vraisemblablement un « effet d'âge », les plus jeunes étant davantage sensibilisés que leurs aînés aux discriminations, qui sera peut-être modéré dans les années à venir par un effet générationnel.

La dégradation de l'état de santé et l'état de dépendance sont également à rapprocher d'une diminution de la participation sociale de ces personnes et donc d'une exclusion, d'une autocensure ou d'un repli sur elles-mêmes. Ces dernières, par un retrait de la vie sociale peut-être plus marqué, auraient une représentation des discriminations moins affirmée que les autres.

Par ailleurs, l'étude révèle que les personnes les plus diplômées sont plus sensibilisées aux discriminations. Ce résultat est à mettre en regard avec celui de l'enquête « Trajectoires et Origines » qui précise, à propos des discriminations liées à l'origine, que « [...] l'instruction mène à une conscience plus aiguë des discriminations ».

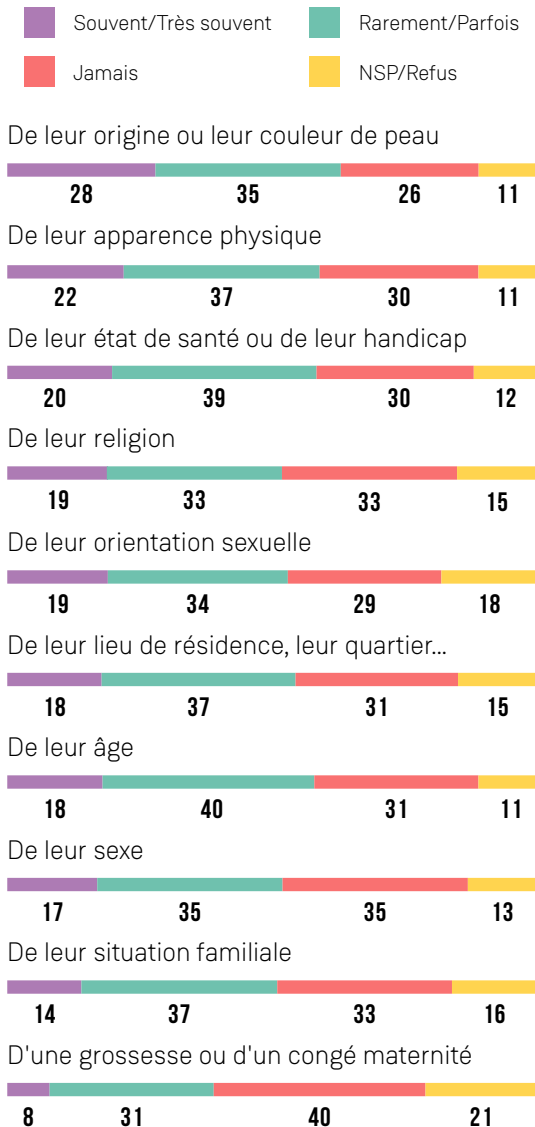
Enfin, les personnes perçues comme blanches semblent plus sensibilisées aux phénomènes discriminatoires, contrairement aux personnes « non blanches » qui ont tendance à ne pas vouloir se positionner clairement, « ne sachant pas » ou « refusant de répondre ». Ces dernières ne semblent pas davantage sensibles aux discriminations liées à l'origine ou la couleur de peau que les personnes perçues comme blanches. Ce résultat révèle là encore probablement un phénomène d'autocensure qui est susceptible d'avoir des effets durables dans les parcours de vie des personnes âgées qui ont pu être victimes de discrimination.

¹⁷ Pensez-vous qu'aujourd'hui, en France, des personnes subissent des traitements inégaux, injustes ou des discriminations en raison de l'âge ? Jamais, Rarement, Parfois, Souvent, Très souvent.

Graphique 4

Opinion des personnes de 65 ans et plus sur la survenue des discriminations en France (en %)

Question : Pensez-vous qu'aujourd'hui, en France, des personnes subissent des traitements inégaux, injustes ou des discriminations en raison... ?



Champ : ensemble de la population (n=2 506).

Lecture : 28 % des répondants pensent que les discriminations en raison de l'origine ou de la couleur de peau arrivent souvent ou très souvent.

Source : enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

UNE HIÉRARCHISATION DES DISCRIMINATIONS SELON LES CRITÈRES ET LES CONTEXTES

L'étude révèle toutefois une forme de « hiérarchie » dans les perceptions des discriminations selon les critères : les personnes âgées dénoncent plus fréquemment les discriminations à raison de l'origine ou de la couleur de peau (28 %) que les discriminations liées à l'âge ou au sexe par exemple (moins de 20 %).

Cette hiérarchisation est identique à celle observée en population générale [Défenseur des droits 2019b]. À ce titre, la prédominance des motifs liés à l'origine a déjà été identifiée en population générale et rejoint les travaux de l'enquête « Trajectoires et Origines » de 2008 et de l'enquête « Accès aux droits » de 2016. Elle s'explique en partie par la forte visibilité de la thématique dans les campagnes publiques et les médias depuis plus de vingt ans.

Concernant les discriminations liées à l'âge, seules 18 % des personnes âgées interrogées pensent que les discriminations liées à ce critère surviennent souvent ou très souvent et 30 % déclarent avoir été témoins au moins une fois de discriminations liées à l'âge avancé d'une personne au cours de leur vie.

On aurait pu s'attendre à une sensibilité plus prononcée des discriminations liées à ce critère avec l'avancée en âge, mais celle-ci ne s'observe pas. Ce résultat rejoint les analyses menées à partir de l'enquête « Accès aux droits » qui montraient que la tranche d'âge la plus convaincue que ces expériences ont fréquemment lieu dans la société est celle des 45-64 ans, ce qui peut s'expliquer « peut-être par une plus grande vulnérabilité dans la deuxième partie de la carrière professionnelle » en particulier [McAvay 2019]. Le Baromètre des discriminations dans l'emploi mené en 2014 démontrait à ce titre que l'un des deux critères qui expose le plus aux discriminations à l'embauche est le fait d'« être âgé(e) de plus de 55 ans »¹⁸.

À ce titre, les personnes enquêtées identifient le domaine de l'emploi comme étant celui le plus fortement discriminatoire, suivi de l'accès au logement (23 %).

¹⁸ Défenseur des droits, OIT (2014) « 7^e Baromètre sur la perception des discriminations au travail », Études&Résultats, mars 2014.

Graphique 5

Contextes des discriminations subies par les personnes de 65 ans ou plus (en %)

Question : Vous-même, depuis que vous avez 65 ans ou plus, vous est-il arrivé de subir des traitements inégaux, injustes ou des discriminations liées à votre âge dans chacun des cas suivants ?



Champ : personnes de 65 ans et plus ayant subi au moins une discrimination liée à l'âge (n=426).

Lecture : 20 % des répondants déclarent avoir déjà subi une discrimination lors de la recherche d'un logement.

Source : enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

En revanche, le secteur de la santé (relations avec les professionnels de santé et les hôpitaux) et les lieux de loisirs et de culture ne sont cités que par 11 % de l'échantillon.

PRÈS D'UNE PERSONNE ÂGÉE SUR CINQ VICTIME DE DISCRIMINATION LIÉE À L'ÂGE

Parmi les personnes de 65 ans et plus, 17 % déclarent avoir subi au moins une fois une discrimination liée à leur âge, au cours des 5 dernières années. Pour ces personnes, les discriminations se sont manifestées le plus souvent dans les contextes suivants : les transports publics (42 %), les relations avec les services publics (39 %) et l'accès aux biens et aux services privés (34 %) (graphique 5). Comme évoqué précédemment, l'emploi reste un domaine perçu comme fortement discriminant dans la mesure où plus d'un tiers des personnes actives au moment de l'enquête déclarent avoir subi une discrimination dans l'emploi liée à leur âge.

Si le genre et l'âge ne semblent pas être associés ici au fait de déclarer être victime de discriminations fondées sur l'âge, l'enquête révèle en revanche une association entre la déclaration de ces discriminations et l'état de santé, la situation de précarité ou encore, dans une moindre mesure, l'origine.

ÂGE, ÉTAT DE SANTÉ, ORIGINE ET PRÉCARITÉ : UNE FORTE CORRÉLATION

Les personnes en situation de difficultés financières sont deux fois plus nombreuses à déclarer des discriminations (28 % versus 14 %) que les personnes « à l'aise », ainsi que les personnes déclarant un mauvais état de santé (28 %) ou une situation de dépendance (32 %) par rapport à celles en bonne santé (14 %).

Enfin, les personnes perçues comme non-blanches semblent davantage exposées aux discriminations (28 % déclarent de tels phénomènes contre 17 % des personnes perçues comme blanches).

¹⁹ La « discrimination intersectionnelle » désigne une situation où plusieurs motifs agissent et interagissent les uns avec les autres d'une manière telle qu'ils sont indissociables et donnent lieu à des types de discrimination particuliers. La discrimination intersectionnelle est un concept relativement récent qui, bien que largement reconnu aujourd'hui, n'a pas encore été pleinement traduit dans le droit et la pratique juridique.

Par ailleurs, la maîtrise de la langue française, variable pouvant être rapprochée du critère d'origine, est également un facteur discriminant : 29 % des personnes ayant des difficultés à s'exprimer en français font état de discriminations contre 17 % en moyenne.

Ces résultats mettent en évidence une intersectionnalité¹⁹ des discriminations avec les critères d'âge, d'origine, d'état de santé et de vulnérabilité économique.

UN DISCOURS DES AIDANTS PLUS ALARMISTE QUE CELUI DES PERSONNES ÂGÉES

« Il a eu des soucis à l'hôpital, [...]. Il n'a rien dit, il ne voulait pas que je parle. Il a peur de faire des vagues. Il a tendance à minimiser et dire que ce n'est pas si grave... »

Par leurs rôle et place auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, les aidants sont des témoins privilégiés des difficultés et des inégalités de traitement dont elles peuvent être victimes. À cet égard, les résultats de l'étude qualitative montrent que les discriminations liées à l'avancée en âge sont davantage perçues par les aidants que par les personnes âgées elles-mêmes. Observateurs privilégiés des parcours de vie et des interactions des personnes âgées dont ils s'occupent, les aidants de ces dernières témoignent plus fréquemment des traitements inégalitaires dont elles font l'objet. Certaines situations, telles que l'accueil dans les administrations ou les services publics et l'accès aux soins, sont rapportées comme des contextes particulièrement propices à ces inégalités par les personnes interrogées.

Les aidants posent ainsi un constat plus assertif que les personnes âgées sur les traitements qu'on leur réserve et seraient davantage conscients des phénomènes d'âgisme. Ils dénoncent, dans leurs témoignages, un continuum d'attitudes négatives allant de la condescendance, l'impatience, jusqu'à l'irrespect voire l'inégalité de traitement.

Ce résultat confirme la forte intériorisation de l'âgisme par les personnes âgées elles-mêmes. Les travaux de Lagacé et al. indiquent à ce titre que « *L'intégration des stéréotypes sur la base de l'âge par l'ainé ouvre non seulement la voie du désengagement mais aussi celle d'une forme de banalisation de l'âgisme. Et c'est là la véritable puissance des stéréotypes et de la discrimination : lorsque ceux-ci ne sont pas dénoncés, ils apparaissent comme étant des phénomènes 'naturels'* » [Lagacé 2010].

RECOURS FACE À UNE DISCRIMINATION : UNE PERSONNE ÂGÉE SUR CINQ DÉCIDE DE NE RIEN DIRE

« Il faudrait une information sur ce qui existe comme recours face à l'accès au logement, et des aides ponctuelles, savoir qui peut les défendre. Il faut informer via la presse de proximité, la mairie... »

Face à une discrimination, plus d'un tiers des personnes âgées déclarent en parler à la personne concernée (39 %) ou alerter le ou les personnes responsables (36 %). Un quart demande de l'aide à un proche ou à un professionnel. Seules 12 % se sont engagées dans un recours contentieux et 10 % ont contacté le Défenseur des droits. Une personne âgée sur cinq décide cependant de ne rien dire ou faire (graphique 6).

Ces taux de non-recours sont préoccupants. Même lorsqu'elles reconnaissent le caractère illégitime des traitements différenciés qu'elles subissent, les personnes âgées semblent rarement percevoir ces situations comme étant susceptibles de faire l'objet d'un recours. Surtout, elles s'autorisent plus rarement à en parler à des proches. À titre de comparaison, en population générale, plus de deux tiers des personnes concernées indiquent avoir partagé leur expérience de discrimination avec leurs proches [Défenseur des droits 2019b].

Graphique 6

Recours suite à une discrimination
chez les personnes de 65 ans et plus (en %)

Vous n'avez rien dit



Vous en avez parlé à la personne concernée



Vous avez alerté un·e responsable



Vous avez cherché à vous faire aider
par un proche ou professionnel



Vous avez engagé une procédure contentieuse
ou témoigné lors d'une procédure



Vous avez pris conseil auprès d'un avocat,
une association, un travailleur social



Vous avez contacté le Défenseur des droits



Autre



Champ : les 65 ans et plus ayant subi au moins une discrimination liée à l'âge (n=426).

Lecture : 20 % des répondants déclarent n'avoir rien dit après avoir vécu une discrimination.

Source : Enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

EFFETS DE LA CRISE SANITAIRE : UN SENTIMENT DE DANGER OU D'ISOLEMENT POUR UNE PERSONNE ÂGÉE SUR QUATRE, UN SENTIMENT DE DISCRIMINATION POUR UNE SUR DIX

« C'est difficile car ma mère vit à Lyon et moi je suis dans le Jura. Avec le confinement je l'ai confiée à 3 voisines. J'ai confiance mais du coup elle ne nous voit plus, elle est triste de ne pas voir ses petits-enfants. »

Interrogées sur l'impact de la crise sanitaire ayant frappé le pays à partir de mars 2020, 24 % des personnes considèrent que celle-ci a détérioré la prise en compte de leur situation (graphique 7). Plus d'un tiers des personnes âgées déclarent ne pas s'être senties protégées par la société, 27 % se sont senties en danger, 24 % ont eu le sentiment d'être isolées et 15 % d'être mises à l'écart.

Durant cette crise sanitaire, plus d'une personne âgée sur quatre a eu le sentiment que sa situation n'a pas été bien prise en compte. Ce phénomène s'observe notamment dans le domaine des soins et des services. Les services de santé débordés par la gestion des cas de COVID-19 se sont vus parfois contraints de limiter, reporter, voire de supprimer certaines prestations avec la déprogrammation de rendez-vous médicaux et des visites à domicile, etc.

« Ma mère avait les symptômes de la COVID donc on a voulu faire passer quelqu'un mais les infirmières ont dit qu'elles étaient débordées, plus personne ne passait. »

« Ma voisine avait une aide-ménagère. Mais au premier confinement, le prestataire l'a supprimée au prétexte qu'elle était autonome [...]. Ils donnaient la priorité à ceux qui n'étaient pas autonomes. Du coup du jour au lendemain elle s'est retrouvée sans rien du tout. »

La pandémie de COVID-19 et les mesures de protection qui en découlent (distanciation physique, isolement, quarantaine) ont eu un impact certain sur la population notamment sur sa santé mentale et son bien-être, et cela est particulièrement vrai pour les personnes âgées.



Le confinement a eu pour effet de limiter les liens sociaux, générant un fort sentiment d'isolement qui s'est traduit principalement selon les personnes concernées par une rupture des liens sociaux et familiaux.

De nombreux facteurs individuels comme vivre seul, avoir de faibles ressources, des limitations physiques accroissent la probabilité d'être isolé socialement. En contexte de pandémie de COVID-19, plusieurs de ces facteurs sont exacerbés tels qu'une perte de mobilité en raison du confinement, l'absence de participation sociale, ou encore un âgisme plus manifeste.

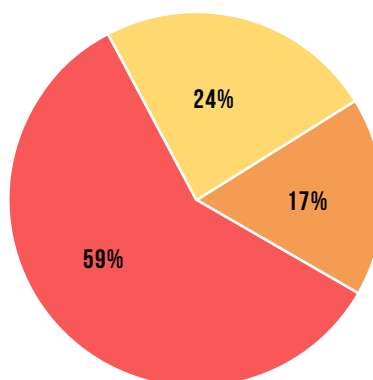
Pour l'ONU²⁰, la pandémie a exacerbé les stéréotypes et les discriminations liées à l'âge. Les personnes âgées ont été vues comme uniformément frêles et vulnérables tandis que les jeunes ont été présentés comme invincibles ou imprudents voire irresponsables. Le rapport relève notamment qu'en Europe, une personne sur trois déclare avoir été la cible de l'âgisme dont les personnes âgées qui ont fait l'objet de discours infantilisans.

Graphique 7

Effet de la crise sanitaire de la COVID-19 sur la prise en compte de la situation des personnes âgées (en %)

Question : Pensez-vous que la crise sanitaire liée à la COVID-19 a globalement... ?

■ N'a rien changé ■ Détérioration ■ Amélioration



Champ : ensemble de la population (n=2 506).

Lecture : la crise sanitaire a globalement détérioré la situation de 24 % des répondants.

Source : enquête sur les discriminations et inégalités d'accès aux droits des personnes âgées de plus de 65 ans vivant à domicile, Défenseur des droits, 2020.

Conclusion

Cette enquête révèle que près d'un quart des personnes de 65 ans et plus ont des difficultés pour remplir leurs démarches administratives. Le niveau de dépendance des personnes âgées apparaît comme un facteur fortement associé aux difficultés dans la réalisation de démarches ainsi que le niveau de précarité et la disponibilité et/ou l'aisance dans l'usage d'Internet. Ce dernier résultat souligne l'impact de la dématérialisation des services publics sur une population encore très attachée au service de proximité.

Par ailleurs, si l'enquête semble mettre en évidence une faible sensibilisation des personnes âgées aux discriminations, elle révèle toutefois que près d'une personne sur cinq serait victime de discriminations liées à l'âge avancé au cours des 5 dernières années. Le regard des aidants de personnes âgées en situation de dépendance se révèle à ce titre plus aigu que celui des personnes âgées elles-mêmes sur ces phénomènes discriminatoires. L'enquête révèle également un faible recours en cas de discriminations.

Par manque d'information, de sensibilisation ou encore d'accompagnement, les discriminations fondées sur l'âge peinent ainsi à être pleinement reconnues et sont à ce titre banalisées par les personnes âgées elles-mêmes, qui n'ont souvent pas conscience de faire l'objet d'une différence de traitement illégitime ou de la possibilité de faire un recours.

Ces résultats réinterrogent la place des personnes âgées dans nos sociétés et invitent à remettre la question des discriminations liées à l'âge avancé au cœur des débats et politiques publiques. Ils appellent notre attention sur la nécessité que soit opéré un changement d'approche sur le sujet du grand âge afin de retrouver, sur ce sujet comme sur d'autres, le sens de l'universalité des droits pour ne pas confiner la question de l'avancée en âge à une approche catégorielle qui tendrait à stigmatiser davantage les personnes concernées.

Bibliographie

Baromètre Adia – « *Observatoire des discriminations* », novembre 2006.

Beauchemin C., Hamel C., Lesné M., Simon P. (2010) « *Les discriminations : une question de minorités visibles* » Ined, Population & Société, 466.

Billé M., Martz D. (2018) « *La tyrannie du Bien Vieillir. Vieillir et rester jeune* » éditions Erès.

Blanpain N. (2018) « *De 2,8 millions de seniors en 1870 en France à 21,9 millions en 2070 ?* » Insee Références, France portrait social, édition 2018, pp 11-24.

Butler R. (1969) « *Ageism: Another form of bigotry* » The Gerontologist, 9,243-246.

CRÉDOC, Agence du numérique, Arcep, Conseil général de l'économie (2016) « *Le baromètre du numérique 2016* », 244 pages.

CRÉDOC, Agence du numérique, Arcep, Conseil général de l'économie (2021) « *Le baromètre du numérique. Édition 2021* », 348 pages.

Défenseur des droits (2019a) « *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* ».

Défenseur des droits (2019b) « *Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France* », Tome 2. La Documentation française.

Commission européenne (2015) « *Discrimination au sein de l'UE en 2015, Eurobaromètre spécial 437* », Bruxelles.

Lagacé M. (2010) « *L'âgisme : comprendre et changer le regard social sur le vieillissement* » Québec, Presses de l'Université Laval, 278 p.

Mercat-Bruns M. (2020) « *Les rapports entre vieillissement et discrimination en droit : une fertilisation croisée sur le plan individuel et collectif* », La Revue des droits de l'homme, 17.

Mercat-Bruns M. (2002) « *Discrimination fondée sur l'âge et fin de carrière* », Retraite et société, 2(2), 109-135.

Nahmiash D., Reis M. (2000) « *Most successful intervention strategies for abused older adults* », Journal of Elder Abuse and Neglect, 12 (3/4), 53-70.

ONU (2021) « *The Global report on ageism* », ONU, mars 2021.

Petits frères des pauvres (2018) « *Rapport annuel 2018* », 60 pages.

Rennes J. (2019) « *Déplier la catégorie d'âge* », Cairn Info, 2019/2 Vol. 60.

Annexes

ANNEXE 1

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON (N=2 506)

	n	%*
Genre		
Hommes	889	42,9
Femmes	1 617	57,1
Âge		
65-74 ans	1 228	53,9
75-84 ans	954	33,0
85 ans ou plus	324	13,0
Nationalité		
Française	2 478	98,2
Étrangère	27	1,8
Vit seul		
Oui	1 257	33,4
Situation financière		
En difficulté	313	15,6
Niveau de diplôme		
BEPC ou moins	654	52,4
CAP-BEP	534	21,8
Baccalauréat	467	10,9
Études supérieures	809	14,9

	n	%*
Statut d'occupation du logement		
Propriétaire	1 889	78,0
Locataire non HLM	310	5,5
Locataire HLM	127	10,0
Autre	166	6,5
Habitat		
< 20 000 hab.	1 114	43,8
20-100 000 hab.	366	15,9
> 100 000 hab.	704	27,8
Agglo Paris	321	12,7
Accès à Internet		
Oui	1 817	68,6
Non	681	30,2
Maladie chronique ou handicap		
Oui	1 066	42,9
Non	1 418	56,5
Situation de dépendance (Katz)		
Autonome	2 319	86,9
Dépendance modérée	124	9,6
Dépendance sévère	53	3,5

* Pourcentages pondérés

ANNEXE 2

FACTEURS ASSOCIÉS AUX DIFFICULTÉS POUR REMPLIR DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES :
RÉGRESSION LOGISTIQUE

		OR	Pvalue
Sexe	Hommes	1	
	Femmes	0,77*	0,077
Difficulté financière	À l'aise	1	
	Ça va / juste	1,41*	0,087
	Difficulté	2,10***	0,003
Revenus (en euros)	< 1 000	1,70**	0,049
	1 000-1 900	1,12	0,405
	2 000-2 400	1,04	0,857
	≥ 2 400	1	
	Non réponse	0,99	0,961
Dépendance	Non	1	
	Oui	2,40***	0,002
Niveau français	Courant	1	
	Difficultés	1,84*	0,064
Usage Internet	Tous les jours	1	
	Une fois par semaine	1,24	0,289
	Moins d'1 fois par semaine	1,93**	0,032
	Jamais	1,37	0,106

Autres variables (non reportées) : catégorie d'âge, niveau de diplôme, isolé ou non, maladie ou handicap, taille communes.

Test de significativité : * : $p < 0,05$; ** : $p < 0,01$; *** : $p < 0,001$.

ANNEXE 3

ANALYSE EN COMPOSANTE MULTIPLE (ACM) SUR LES PERCEPTIONS DES DISCRIMINATIONS PAR LES PERSONNES ÂGÉES

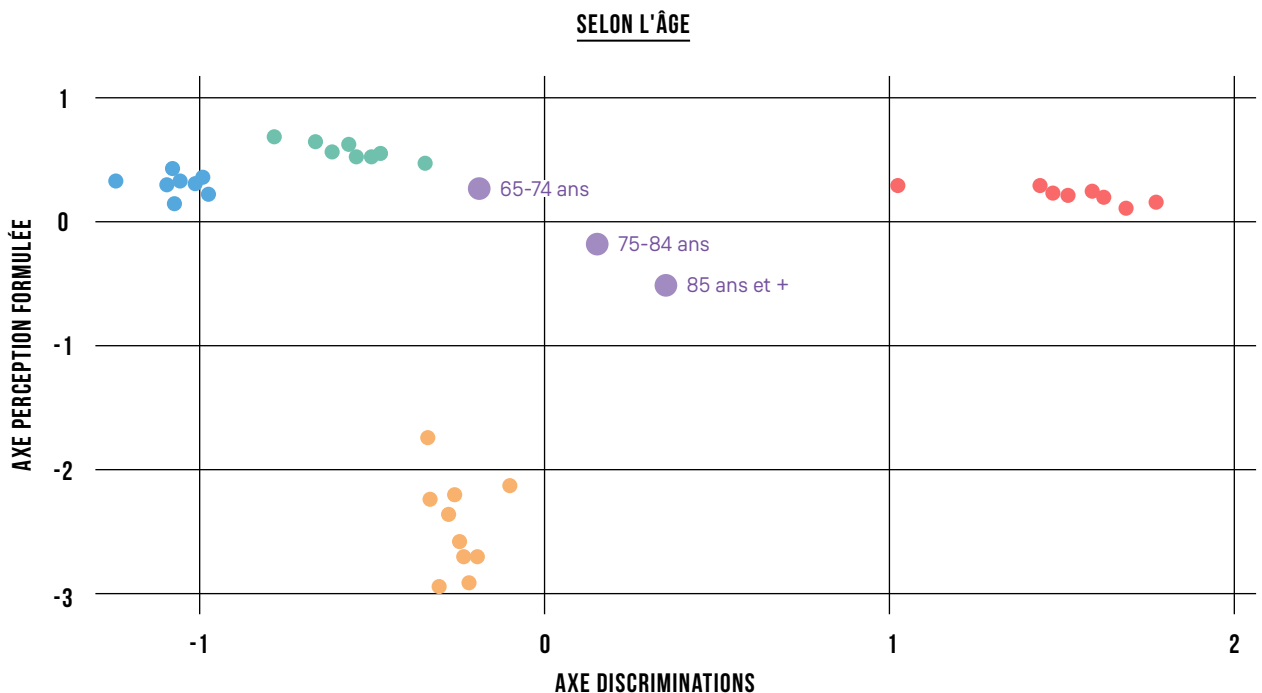
Le graphique suivant présente les résultats d'une analyse en composante multiple (ACM) pour les dix variables relatives aux discriminations perçues dans la société. Cette méthode permet de définir les associations qui existent entre plusieurs variables de type qualitatives en dégagant une série de coordonnées sur des axes principaux, ici un axe « discriminations » et un axe « perception formulée ».

Les caractéristiques sociodémographiques comme la classe d'âge ou la couleur de peau perçue ont été introduites comme variables dites supplémentaires et ne participent pas à la définition des coordonnées des axes.

À partir des résultats de l'ACM, il est possible d'affecter les individus à un groupe de réponses. Pour cela nous avons utilisé les résultats d'une Analyse en classe latente (ACL), couramment utilisée dans les études empiriques sur les discriminations, qui confirment ici ceux issus de l'ACM et permettent d'affecter simplement les personnes à un des quatre groupes.

DISCRIMINATIONS PERÇUES DANS LA SOCIÉTÉ

● Souvent / Très souvent ● Rarement / Parfois ● NSP / Refus ● Jamais ● Âge

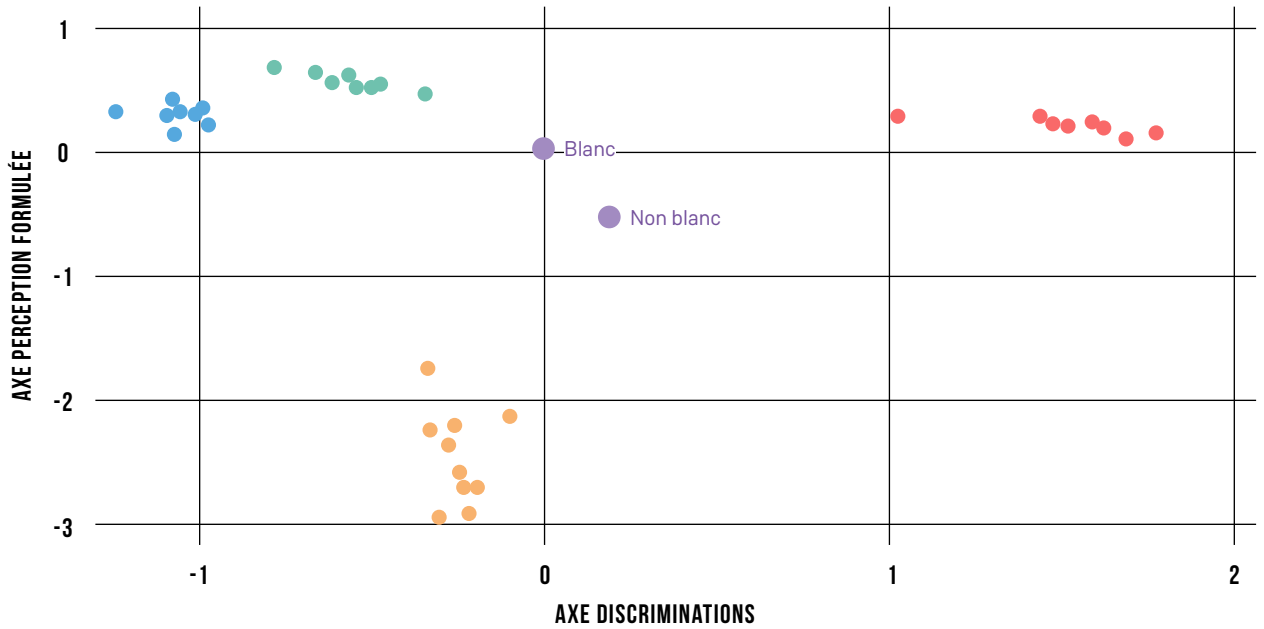


Discrimination liée à : âge, origine, sexe, orientation sexuelle, grossesse-maternité, handicap, lieu de résidence, religion, apparence physique, situation familiale.

DISCRIMINATIONS PERÇUES DANS LA SOCIÉTÉ

● Souvent / Très souvent ● Rarement / Parfois ● NSP / Refus ● Jamais ● Couleur

SELON LA COULEUR DE PEAU PERÇUE



Discrimination liée à : âge, origine, sexe, orientation sexuelle, grossesse-maternité, handicap, lieu de résidence, religion, apparence physique, situation familiale.

—

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

—

defenseurdesdroits.fr

