



PREMIER TESTING AU CREDIT BANCAIRE EN FRANCE

Des risques de discriminations avérés
dans l'accès au crédit bancaire,
des pistes de recommandations
pour faire évoluer les pratiques

CONTACT PRESSE

CATHY SERRA

TÉL. : 04 72 65 80 54

PORTABLE : 06 85 48 27 60

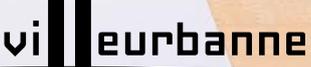
E MAIL : cathy.serra@mairie-villeurbanne.fr

une diminution ou un dédommagement.
L'emprunteur peut présenter contre le prêteur, soit en demandant une diminution ou un dédommagement ou en présentant une demande reconventionnelle, ne saurait demander ni différer les obligations de l'emprunteur d'effectuer les paiements tel qu'il est prévu dans le présent contrat, retarder l'exercice de tout recours ni constituer un moyen de défense relativement à toute réclamation présentée par le prêteur contre l'emprunteur aux termes du présent contrat. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'emprunteur reconnaît que le texte précédent s'applique à toute réclamation ou question de quelque nature que ce soit concernant les assurances, notamment l'assurance-vie, contractées à l'égard du contrat.

Tous les paiements au titre du présent contrat doivent être effectués au prêteur, au lieu désigné à l'occasion par ce dernier à l'emprunteur. Tout paiement reçu par le prêteur après 14 h ou durant un jour où le prêteur est fermé au public sera réputé, aux fins du calcul et du paiement des intérêts, avoir été effectué et reçu le prochain jour au cours duquel le prêteur est ouvert au public. Sur réception, les paiements seront d'abord affectés en réduction des intérêts, calculés au taux d'intérêt établi, et ensuite au remboursement du capital, sauf que si l'emprunteur est en défaut, le prêteur peut affecter à son gré en réduction de toute partie des obligations garanties par le présent contrat chaque paiement reçu durant la période où l'emprunteur est en défaut. Si l'emprunteur ne paie pas un montant, y compris les intérêts, des intérêts seront payables sur les intérêts et autres arriérés moyennant le taux d'intérêt établi, ou, en cas de renouvellement, au taux d'intérêt prévu dans le contrat reconstruit le plus récent, composés mensuellement.

L'emprunteur s'engage à payer au prêteur le capital aux termes du prêt à terme, les intérêts et l'ensemble des frais et coûts de la manière suivante :
a) Les intérêts courus sur le capital à compter de la date de chaque avance jusqu'à la date de rajustement des intérêts seront exigibles et payés à l'avance à la date de chaque avance moyennant le taux d'intérêt établi à terme.
b) À compter de la date de rajustement des intérêts, le capital et les intérêts sur le capital, moyennant le taux d'intérêt établi à terme, calculés à compter de la date de rajustement des intérêts, seront exigibles et payés en un seul paiement, d'un montant de \$ chacun le même jour de chaque mois à compter du premier de ces paiements. Les intérêts et les autres obligations qui ne constituent pas le capital ou les intérêts sur le capital seront payés à la première date de paiement et le dernier, à la date d'exigibilité du solde.
Sur demande, avec l'intérêt sur ceux-ci moyennant le taux d'intérêt établi à terme, les intérêts calculés sur le capital et les intérêts sur le capital existant ou, en cas de renouvellement, le taux d'intérêt indiqué dans le présent contrat reconstruit le plus récent. L'écart entre le taux d'intérêt établi existant ou, en cas de renouvellement, le taux d'intérêt indiqué dans le présent contrat reconstruit le plus récent, et le taux d'intérêt établi existant ou, en cas de renouvellement, le taux d'intérêt indiqué dans le présent contrat reconstruit le plus récent, sera ajouté au capital existant ou, en cas de renouvellement, au capital existant au jour de la signature du présent contrat reconstruit le plus récent. Les frais et les autres obligations qui ne constituent pas le capital ou les intérêts sur le capital seront payés à la première date de paiement et le dernier, à la date d'exigibilité du solde.

généralité de ce qui précède, l'emprunteur s'engage à payer au prêteur les coûts, les frais et les intérêts courus sur le capital existant ou, en cas de renouvellement, le taux d'intérêt indiqué dans le présent contrat reconstruit le plus récent, et le dernier, à la date d'exigibilité du solde. L'emprunteur reconnaît que le texte précédent s'applique à toute réclamation ou question de quelque nature que ce soit concernant les assurances, notamment l'assurance-vie, contractées à l'égard du contrat.



La ville de Villeurbanne a fait réaliser un testing, inédit en France, sur les discriminations dans l'accès au prêt immobilier et au prêt à la création d'entreprise. À l'issue de cette opération et au vu des résultats – les risques discriminatoires sont avérés – l'objectif est de faire évoluer les pratiques des établissements bancaires. Afin de garantir le respect des droits et l'égalité de traitement pour tous, le Défenseur des droits lancera des pistes d'évolution.

Villeurbanne ouvre le débat sur la question des discriminations dans le domaine de l'accès au crédit bancaire. Elle s'appuie sur un important travail de recherche et de recueil de témoignages conduit durant plusieurs mois par une association villeurbannaise ADL (association pour le développement local). Il a fait apparaître que les principales discriminations repérées et ressenties par les créateurs d'entreprises portaient sur l'accès aux prêts bancaires. Au regard de ces multiples témoignages, la Ville a décidé, comme elle l'avait fait dans le domaine du logement (cf. encadré) de lancer un testing non-judiciaire confié à l'association ISM Corum. La démarche, soutenue par l'État et le Défenseur des droits, s'est accompagnée d'un Comité scientifique ad hoc. Le premier objectif que la Ville s'est fixé est de repérer si les primo-accédants (locataires du logement social) pouvaient être confrontés à des risques discriminatoires dans l'accès à un prêt immobilier, du seul fait de leur « *origine ethno-raciale supposée* ». Dans l'accès au prêt à la création d'entreprise, le repérage a été étendu au critère du « *sexe* » des porteurs de projet.

VILLEURBANNE, VILLE ENGAGÉE DANS LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS
Villeurbanne est aujourd'hui l'une des collectivités de France parmi les plus engagées dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Depuis 2002, l'action de la Ville investit tous les champs : l'accès au droit (ouverture d'une permanence de la Halde – devenue depuis 2011 le Défenseur des droits – à la Maison de justice et du droit) ; l'emploi (création en 2008 d'un Réseau de vigilance et de prévention des discriminations, convention avec les professionnels de l'insertion, formation des élus et des cadres de la mairie, création d'un guide Recrutez sans discrimination). Dans le domaine du logement, après des sessions de formation des professionnels du logement, une opération de testing pédagogique dans la location privée en 2011, la Ville a créé en 2012 un comité local des agences immobilières et un label "Louer sans discriminer". En 2015, elle a signé la Charte européenne pour l'égalité des femmes et des hommes dans la vie locale et présenté un plan d'actions pour 2016-2020. Elle poursuit aujourd'hui son action pour repérer et faire reconnaître les pratiques discriminatoires dans l'accès au crédit bancaire.

90 tests
réalisés
dans
63 agences
de
12 banques
différentes

LA MÉTHODOLOGIE DU TESTING : COMPARER LES SERVICES OBTENUS PAR DEUX CLIENTS RIGOREUSEMENT ÉQUIVALENTS À L'EXCEPTION DU CRITÈRE TESTÉ

Dans l'accès au crédit, un test de discrimination consiste à comparer les services obtenus (ou pas), auprès d'une même agence bancaire, par deux clients ou clientes rigoureusement équivalent-e-s, à l'exception du critère dont on souhaite tester l'influence éventuelle sur les réponses des conseillers financiers. Le périmètre des tests a été le bassin de résidence et d'activité de l'agglomération lyonnaise. Les tests ont été réalisés dans les agences de 12 banques différentes (commerciales et mutualistes), parmi les enseignes les plus connues implantées sur le territoire : Banque Populaire Loire et Lyonnais, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole Centre-Est, Crédit Coopératif, LCL-Crédit Lyonnais, Société Générale et, uniquement pour le prêt immobilier, Crédit Foncier, Crédit Mutuel, HSBC et La Banque Postale.

• **Les agences bancaires testées sur l'accès au prêt immobilier selon le critère de l'"origine"** ont été démarchées dans le cadre d'un projet de primo-accession à la propriété par deux testeurs en demande d'un prêt, non-clients de la banque, de nationalité française, tous les deux locataires d'un logement social. Le projet et le profil socio-économique étaient parfaitement comparables. Ils se différençaient uniquement par leur origine supposée. La ville de Villeurbanne a souhaité mesurer le risque de discrimination à l'encontre des demandeurs de prêt immobilier «supposés comme d'origine subsaharienne».

• **Pour le testing sur le prêt à la création d'entreprise**, les agences bancaires étaient démarchées dans le cadre d'un projet de création d'entreprise par un testeur «*homme supposé comme sans origine migratoire*», une testeuse «*femme supposée comme sans origine migratoire*» et un testeur «*homme supposé comme d'origine maghrébine*», tous trois de nationalité française. Les trois projets de création étaient comparables quant aux budgets impliqués, au prêt sollicité et à l'équilibre entre les faiblesses et les atouts de leurs porteurs. Les trois créateurs se différençaient uniquement par leur origine supposée ou uniquement par leur sexe.

Les tests se sont déroulés en deux temps: la prise de rendez-vous par téléphone puis lors d'un rendez-vous pour un entretien avec un conseiller bancaire. Trois dimensions ont été retenues pour l'analyse des résultats sur les deux types de prêt:

- **le parcours du demandeur** de prêt, depuis la demande de rendez-vous jusqu'à l'issue de l'entretien avec un conseiller (la poursuite ou non de l'étude du projet par la banque),
- **l'obtention d'informations** par le demandeur de prêt et la proposition financière qui lui est faite ou non,
- **la qualité de l'accueil** et de la relation commerciale de l'agence bancaire.

LES RÉSULTATS : UNE INÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Accès à un prêt immobilier : risques discriminatoires significatifs en lien avec l'origine ethno-raciale. Les tests sur l'accès au prêt immobilier selon le critère de l'"origine" ont été réalisés auprès de 35 agences bancaires différentes. Sur ces tests pris globalement, l'«*homme supposé comme d'origine subsaharienne*» a été discriminé de façon significative par rapport à l'«*homme supposé comme sans origine migratoire*».

•**au moment d'être reçu en entretien avec un conseiller bancaire:** Des rendez-vous ont été programmés, sans inégalité de traitement par 33 agences bancaires. L'«*homme supposé comme sans origine migratoire*» a été reçu en entretien malgré l'absence de carte d'identité à présenter. Or, pour ce même motif d'absence de papier d'identité, l'«*homme supposé comme d'origine subsaharienne*» s'est vu refuser l'entretien sur place par 5 des 33 agences.

Dans une agence, alors que le testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» bénéficie de son entretien sans qu'on ne lui demande à aucun moment sa pièce d'identité, le testeur «*supposé comme d'origine subsaharienne*» se voit contraint de repartir illico: «*Au moment où je me suis présenté à l'accueil, on m'a demandé de fournir une pièce d'identité. La cheffe d'agence est sortie de son bureau, pour m'informer que la banque est une structure financière et qu'il est de son devoir d'identifier tous les clients, que c'est une exigence du siège [...]. Elle m'a dit que si je souhaitais être reçu, il fallait que je revienne avec ma pièce d'identité.*»

•**dans la relation commerciale instaurée par l'agence:** Parmi les 28 agences bancaires qui ont reçu les deux testeurs en entretien, le testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» a été mieux reçu que le testeur «*supposé comme d'origine subsaharienne*» dans 11 agences, l'inverse se produisant 6 fois (les autres agences les ont reçus de façon égale et correcte). Des comportements ouvertement dépréciatifs ont pu avoir lieu à l'encontre du testeur «*supposé comme d'origine subsaharienne*», jamais à l'égard de l'autre testeur. Dans 19 agences sur 28, le testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» a été reçu plus longtemps en entretien que le testeur «*supposé comme d'origine subsaharienne*», l'inverse ne se produisant que 3 fois.

Le testeur «*supposé comme d'origine subsaharienne*» témoigne ainsi de cette prise en charge dans l'une des agences testées : «*La conseillère se trouvait à l'accueil à mon arrivée, elle m'a mis dans un angle droit sans m'offrir de place assise. L'entretien a eu lieu debout. L'ambiance n'était pas à l'intimité car les autres clients qui venaient à l'accueil suivaient notre conversation. Tout s'est passé rapidement, elle ne m'a pas laissé l'occasion de poser des questions.*»

•**sur l'accès à l'information et sur les montants financiers d'une offre de prêt:** Le testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» a accédé davantage aux informations sur l'offre de prêt, en particulier concernant la durée de remboursement conseillée (dans 24 agences contre 11 agences) et le montant maximum empruntable (dans 20 agences contre 10). Le testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» a plus souvent obtenu des simulations. Lorsqu'il a été possible de comparer les offres de prêt dans leurs éléments financiers, le testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» a presque systématiquement bénéficié d'une offre plus attractive, en particulier sur le taux d'intérêt (dans 9 agences, contre 1 seule où l'inverse s'est produit). Le client-testeur «*supposé comme sans origine migratoire*» a vu sa demande de prêt immobilier continuer d'être étudiée, sans être désavantagé, dans deux fois plus d'agences bancaires que le testeur «*supposé comme d'origine subsaharienne*» (20 agences contre 9).

Dans une agence, on indique au client «*supposé comme sans origine migratoire*» que la banque pourrait envisager un prêt pour 20 ou 25 ans et on lui remet une simulation sur la durée la plus courte au taux de 2,20 %. Quand c'est le tour du client «*supposé comme d'origine subsaharienne*» dans la même agence, on lui propose une option sur 25 ans au taux de 2,80 % et on lui indique qu'il pourrait aussi emprunter sur 28 ans, mais pas sur 20. Or, si l'emprunt porte sur 165 000 euros (quasi-totalité du prix du logement et des frais de notaire), son coût au taux de 2,20 % sur 20 ans sera d'environ 39 100 euros, contre environ 64 600 euros au taux de 2,80 % sur 25 ans, soit une différence de 25 500 euros.



Prêt à la création d'entreprise : Risques discriminatoires significatifs en lien avec l'« origine ethno-raciale » : Concernant les tests selon le critère de l'« origine », sur l'ensemble des 27 agences testées, le créateur d'entreprise « *supposé comme d'origine maghrébine* » a été discriminé de façon statistiquement significative par rapport au créateur « *supposé comme sans origine migratoire* ».

•**au moment de la prise de rendez-vous:** les modalités de prise de rendez-vous ont été plus compliquées pour le testeur « *supposé comme d'origine maghrébine* », qui a plus souvent dû attendre d'être recontacté, que pour le testeur « *supposé comme sans origine migratoire* » (dans 8 agences bancaires contre 1). Toutefois, le créateur d'entreprise « *supposé comme d'origine maghrébine* » a été correctement reçu en entretien dans les 19 agences bancaires qui lui ont fixé un rendez-vous. Néanmoins 5 des 7 agences qui ont demandé à voir une pièce d'identité ne l'ont demandée qu'à lui.

•**sur le fait d'obtenir des réponses directement du conseiller sans devoir attendre qu'il en réfère à sa hiérarchie:** ce fut le cas dans 18 agences pour le testeur « *supposé comme sans origine migratoire* » contre 11 agences seulement pour le testeur « *supposé comme d'origine maghrébine* ». Par ailleurs, les conseillers ont moins souvent cherché à analyser en détail la situation du testeur « *supposé comme d'origine maghrébine* ». Ce point aurait pourtant permis de consolider la solvabilité du testeur.

•**sur l'accès à l'information concernant les éléments financiers d'une offre de prêt:** Le créateur d'entreprise « *supposé comme d'origine maghrébine* » n'a jamais reçu d'information sur le montant empruntable, ni sur le taux d'intérêt, ni sur la durée de remboursement conseillée (et a fortiori n'a jamais reçu de simulation). Tandis que le créateur « *supposé comme sans origine migratoire* » a accédé à ces informations dans la quasi-totalité des agences bancaires testées. Le créateur d'entreprise « *supposé comme d'origine maghrébine* » est donc fortement pénalisé pour se projeter dans la suite de son projet. Certaines conditions pour emprunter n'ont été imposées qu'au seul testeur « *supposé comme d'origine maghrébine* », par exemple la nécessité d'être déjà client de la banque pour obtenir un prêt ou de rapatrier la domiciliation de tous ses comptes. Ce qui n'a jamais été exigé ni de l'homme, ni de la femme « *supposés comme sans origine migratoire* ».

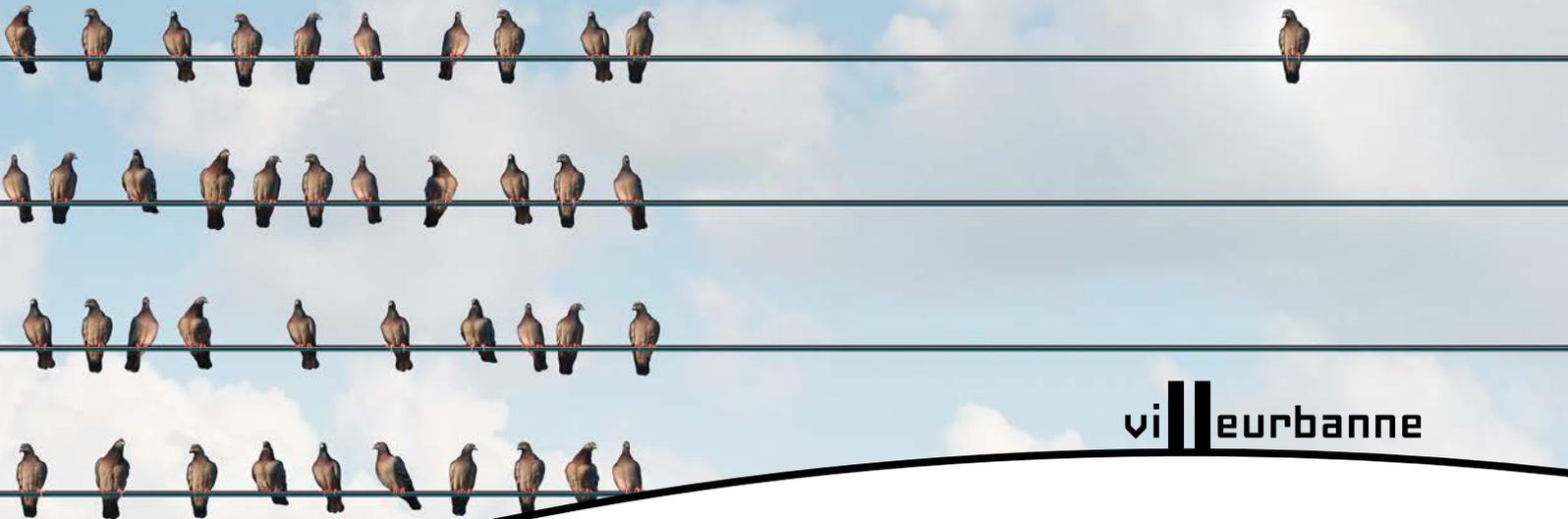


Prêt à la création d'entreprise : risques discriminatoires en lien avec le critère du sexe : sur l'ensemble des 28 agences bancaires testées, la créatrice d'entreprise (supposée comme sans origine migratoire) a été discriminée de façon statistiquement significative, par rapport à son alter ego masculin, principalement dans l'accès à l'information sur les éléments financiers concernant l'offre de prêt.

Elle a en effet plus rarement obtenu une simulation de prêt que le créateur d'entreprise « *homme supposé comme sans origine migratoire* » : dans 8 agences pour lui, contre 2 agences seulement pour elle. Même de façon orale, la testeuse créatrice d'entreprise a moins souvent été renseignée sur des éléments chiffrés de propositions de prêts (taux d'intérêt, durée de remboursement conseillée – 22 agences bancaires sur 23 ont apporté cette information au créateur d'entreprise « *homme* », contre 10 agences seulement à la créatrice d'entreprise). En revanche, aucun n'a jamais été favorisé sur l'autre quant au montant empruntable, au taux d'intérêt ou à la durée de remboursement. Elle a pu aussi connaître un traitement moins favorable que le créateur d'entreprise (tous les deux « *supposés comme sans origine migratoire* ») à l'occasion de la présentation de la politique de la banque. Les conseillers bancaires ont plus souvent présenté la banque comme se mettant au service du créateur d'entreprise (14 agences) qu'ils ne l'ont fait pour la créatrice d'entreprise (7 agences), à laquelle fut plus souvent rappelé les exigences liées à un emprunt.

FAIRE PROGRESSER L'ÉGALITÉ : LES PISTES DU DÉFENSEUR DES DROITS POUR INTERPELLER LES ACTEURS DU SECTEUR BANCAIRE

Les différences de traitement relevées dans ces testings sont suffisamment avérées pour démontrer l'existence de risques de discriminations dans l'accès au crédit bancaire. Le Défenseur des droits va, résultats à l'appui, lancer des pistes pour interpeller les acteurs du secteur bancaire pour faire évoluer les pratiques, faire respecter le droit et permettre au principe d'égalité de s'appliquer sans condition pour toutes et tous. Il s'agit entre autres d'inciter les banques à procéder à des diagnostics, de revoir les procédures qui conduisent à ces différences, de définir des critères objectifs et légaux, de former leur personnel et de favoriser la lisibilité pour les clients du processus de sélection des dossiers.



Le point de vue de Jeanne Lazarus et Djaouida Sehili, sociologues et membres du conseil scientifique de la démarche de testing (extraits)

Jeanne Lazarus, chargée de recherche au CNRS, membre du Centre de sociologie des organisations à Sciences Po Paris

« Les évaluations des clients par les banques sont loin d'être purement économiques. [...] Les préjugés sur la compétence technique, l'insertion professionnelle et personnelle, la « qualité » générale de la personne sont au cœur de la façon dont les conseillers reçoivent les personnes. Ces attitudes s'appuient sur des préjugés généraux sur les femmes et les personnes « non blanches », dont le testing donne à voir l'incarnation dans l'espace bancaire. [...] Il semblerait que le sexe et l'origine supposée, critères d'évaluation proscrits par la loi et évidemment par les banques, sont utilisés par les conseillers comme des indices pour juger de la qualité économique du candidat au crédit et influencent leur volonté ou non de faire affaire avec lui ou elle. Cela peut expliquer qu'avant même que les données économiques ne soient recueillies sur le demandeur, son accueil varie selon son apparence ou son nom. Les testeurs rapportent des scènes de quasi-humiliation. [...] Les responsables des banques se doivent de réfléchir aux processus qui conduisent à ces différences. [...] La question n'est pas de se demander si les conseillers agissent consciemment ou non. L'important est que les banques prennent conscience de ces traitements discriminatoires et qu'elles mettent en place des politiques pour y mettre fin. »

Djaouida Sehili, Enseignante-chercheuse à l'Institut d'études du travail de Lyon (IETL) du centre Max-Weber de l'Université Lyon 2; co-responsable scientifique de la Chaire et du Master « Égalité, inégalités et discriminations ».

« Les résultats du testing d'ISM Corum permettent véritablement de déconstruire l'idée d'une universelle objectivité « économique » dans la décision d'accepter ou de refuser un prêt. La « boîte noire » que constitue le scoring et son usage habituel, qui consiste pour les banques à évaluer le niveau de risque du demandeur et ainsi à lui attribuer une note, ne contrevient pas à l'opacité des processus de sélection, enregistrée ici à partir des pratiques des conseillers. [...] C'est l'organisation générale même du secteur bancaire au regard de son évaluation du client ou de la cliente « normale » (au sens de conforme à la norme) qui pourrait donc structurer les processus inégalitaires. Il serait donc avisé pour les banques qu'elles reconnaissent l'existence des discriminations qu'elles produisent afin de se donner les moyens de les corriger. [...] Qualifier les personnels en les invitant à questionner leurs propres représentations afin de les conformer à des exigences de non-discrimination, c'est assumer la responsabilité sociale de l'entreprise. Il serait donc judicieux, pour les banques, de questionner les divisions de travail opérantes dans leurs agences afin de mieux saisir si elles ne contribuent pas finalement à coproduire (voire légitimer) des pratiques individuelles discriminatoires. »