



**TESTING (tests de discrimination) SUR L'ACCÈS AU PRÊT IMMOBILIER
ET AU PRÊT À LA CRÉATION D'ENTREPRISE RÉALISÉ PAR
LA VILLE DE VILLEURBANNE**

RAPPORT FINAL

Septembre 2017

À quoi l'obtention d'un crédit bancaire est-elle liée ? À une somme de critères comptables et objectifs : stabilité professionnelle du demandeur, montant de ses revenus ou de son apport personnel, solidité de son projet... Guidé par la seule logique financière, le secteur bancaire devrait être à l'abri de toutes formes de discriminations. Et pourtant non. Comme en ont fait part des créateurs et créatrices d'entreprises villeurbannais qui - en raison de leur origine ou de leur sexe - ont eu le sentiment de ne pas être traités à égalité. Durant plusieurs mois, l'Association pour le Développement Local a recensé tous ces témoignages.

Dans notre pays, les discriminations sur l'accès au crédit bancaire n'ont jamais fait l'objet d'études. La discrétion des banques sur ce sujet nous prive de données objectives. Les conséquences ne sont pourtant pas anodines. Chaque ménage - ou presque - a besoin, à un moment ou à un autre, d'avoir accès à un crédit. Un refus peut conduire à renoncer à un achat immobilier ou à un projet d'entreprise. Ceux qui subissent les discriminations peuvent voir le cours de leur vie changer. Et ceux qui discriminent sont hors-la-loi. À Villeurbanne, depuis 15 ans, nous avons choisi d'agir dans les domaines de l'emploi, du logement, des services publics, de la santé. L'application du droit a été un pilier de notre action. Et l'égalité entre les citoyens, un point fixe sur notre ligne d'horizon.

Ce testing portant sur l'accès au crédit bancaire est le premier en France. Forts de l'expérience d'une démarche identique auprès d'agences immobilières et du regard d'un conseil d'experts, nous avons confié l'étude à ISM CORUM qui a réalisé 90 tests auprès de 12 banques de Villeurbanne et de l'agglomération lyonnaise. Les résultats confortent les témoignages qui nous sont parvenus : les risques de discrimination liés à l'origine supposée ou au sexe sont réels.

Notre intention n'est pas d'incriminer ou de pointer du doigt. Par l'observation et la mesure des situations discriminatoires, nous voulons contribuer à la reconnaissance du problème... pour y remédier. À nos côtés, le Défenseur des droits a établi une liste de recommandations à destination du secteur bancaire. Elles doivent accompagner la prise de conscience et le changement. Et permettre au principe d'égalité de s'appliquer sans condition pour toutes et tous.

Jean-Paul Bret
Maire de Villeurbanne

Agnès Thouvenot
Adjointe au maire déléguée à la lutte
contre les discriminations et à l'égalité
femmes-hommes

SOMMAIRE

Préface	5
Introduction	9
1. Périmètre du testing	10
1.1. Établissements testés.....	10
1.2. Critères testés	10
1.3. Qualification des tests.....	11
1.4. Nombre de tests exploitables	12
2. Le crédit immobilier	13
2.1. Méthodologie des tests sur le crédit immobilier	13
2.2. Constats concernant le parcours du demandeur de prêt immobilier	17
2.2.1. <i>Présentation détaillée sur le parcours du demandeur de prêt</i>	17
2.2.2. <i>Présentation synthétique des principaux constats concernant le parcours du demandeur de prêt</i>	25
2.3. Constats concernant l'information et les propositions sur l'offre de prêt immobilier	28
2.3.1. <i>Présentation détaillée de l'information donnée et des propositions sur l'offre</i>	28
2.3.2. <i>Présentation synthétique des principaux constats sur l'information donnée et l'offre de prêt</i>	33
2.4. Constats concernant la qualité de la relation commerciale pour les tests sur le crédit immobilier	35
2.4.1. <i>Présentation détaillée de la qualité de la relation commerciale</i>	35
2.4.2. <i>Synthèse des principaux constats sur la qualité de la relation commerciale</i>	37
3. Le crédit à la création d'entreprise	38
3.1. Méthodologie des tests sur le crédit à la création d'entreprise	38
3.2. Constats concernant le parcours du demandeur de prêt à la création d'entreprise.....	43
3.2.1. <i>Présentation détaillée sur le parcours du demandeur de prêt</i>	43
3.2.2. <i>Présentation synthétique des principaux constats concernant le parcours du demandeur de prêt</i>	52
3.3. Constats concernant l'information et les propositions sur l'offre de prêt à la création d'entreprise	56
3.3.1. <i>Présentation détaillée de l'information donnée des propositions sur l'offre de prêt</i>	56
3.3.2. <i>Synthèse des principaux constats sur l'information donnée et l'offre de prêt</i>	59
3.4. Constats sur la qualité de la relation commerciale pour les tests sur le crédit à la création d'entreprise	60
3.4.1. <i>Présentation détaillée de la qualité de la relation commerciale</i>	60
3.4.2. <i>Synthèse des principaux constats sur la qualité de la relation commerciale</i>	62
4. Principaux constats à retenir	63
5. Limites d'interprétation	68
Annexe	70

Préface

Cette préface se compose de deux textes rédigés respectivement par Jeanne Lazarus et Djaouida Sehili, sociologues et membres du conseil scientifique de la démarche de testing (test de discrimination).

Jeanne Lazarus, Chargée de recherche au CNRS, Membre du Centre de Sociologie des Organisations à Sciences Po Paris.

Travaillant sur les relations entre les banques et leurs clients et sur le crédit depuis de nombreuses années, j'ai été stupéfaite par les résultats de ce testing. Je m'attendais à ce que la minoration¹ des personnes « non-blanches » ait un impact sur l'accès au crédit. Pourtant, bien qu'« initiée » de la banque comme de la condition noire, je n'anticipais pas de si violents résultats. Si cette enquête peut mener à une conclusion, c'est que les évaluations des clients par les banques sont loin d'être purement économiques. Ce constat peut sembler évident mais il est important de le souligner, tant les banques ont tendance à se retrancher derrière l'argument de la rentabilité pour justifier le traitement différencié de leurs clients. Le rapport révèle des cas de véritables discriminations.

Lors de ce testing, la femme et les deux testeurs « non-blancs » ont reçu globalement un accueil moins chaleureux que les hommes « blancs », ont eu accès à une information plus faible et lorsqu'une proposition leur a été faite, elle a été en général moins favorable. Ici, ce sont les interactions avec les agences qui ont été testées. Si elles ne se sont pas systématiquement comportées différemment avec les candidats, en très grande majorité, elles ont, à travers le premier contact téléphonique, l'accueil au guichet et le rendez-vous lui-même, adopté une attitude discriminatoire. Il importe de ne pas considérer cette attitude comme individuelle, mais au contraire de comprendre comment l'organisation de ces entreprises privées produit ce résultat dans l'interaction.

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. Celui-ci se caractérise par une combinaison de relations commerciales, de conseil et d'évaluation (en termes de risque comme de rentabilité) des clients. Ainsi, si elle évalue un client comme risqué ou non rentable économiquement, la banque ne souhaite pas nouer avec lui de relation commerciale, et encore moins lui fournir des conseils qui seraient alors perçus comme du temps perdu. L'évolution contemporaine des banques de détail accentue justement la dualisation des services : des procédures standardisées et rapides pour les clients les moins rentables ; des conseils individualisés par des conseillers ayant des formations supérieures pour les clients « premium ».

Si ces transformations font l'objet de controverses et de critiques, elles n'en sont pas moins assumées par les banques comme nécessaires à leur rentabilité. Toutefois, 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 des 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 : parler de choses importantes debout au milieu des autres clients est un signe de mépris, que les banques ne peuvent ignorer tant elles ont théorisé l'importance de la relation de clientèle et le fait de recevoir le client dans de bonnes conditions pour lui faire des offres commerciales. Ces scènes semblent destinées à faire comprendre au client qu'il n'est pas le bienvenu.

¹ Processus d'essentialisation et d'infériorisation des individus à partir d'une caractéristique qui leur est attribuée.

Ici, nous pouvons souligner les différences concernant les papiers d'identité : pour les hommes et la femme « supposés sans origine migratoire », leur absence n'empêche jamais le rendez-vous, quand elle est plusieurs fois brandie comme un obstacle insurmontable pour les deux hommes supposés d'origine migratoire. La différence n'est pas purement symbolique : cette demande de carte d'identité signale un soupçon administratif plus général, qui se traduit dans les vraies demandes de crédit par des vérifications supplémentaires. L'enquête n'a pas porté sur cette question, mais les résultats nous permettent d'en faire l'hypothèse.

Les hommes perçus comme n'ayant pas d'origine migratoire reçoivent régulièrement des informations plus riches que celles des autres testeurs. Est-ce le signe que les conseillers estiment ces candidats plus aptes à comprendre les questions techniques ou celui d'un plus grand désir d'en faire de futurs clients ? Cet accès restreint aux informations diminue le pouvoir de négociation des candidats « femme » et « non-blancs », les plaçant dans une situation non de client participant à un marché mais de demandeur à qui l'on fait une fleur. La négociation financière devient secondaire si l'accès au prêt est déjà une gageure.

Restent bien sûr les différences concernant les produits financiers proposés. Cet élément a surtout été recueilli ici pour le crédit immobilier : le candidat « blanc » reçoit quasi systématiquement une proposition moins onéreuse. Cette différence ne peut être expliquée à partir des outils de calcul du risque tant les profils économiques et sociaux sont proches. Trois hypothèses peuvent alors être envisagées : la première est que le conseiller ne souhaite pas faire affaire avec des clients perçus comme d'origine étrangère et espère qu'ils chercheront ailleurs une meilleure proposition ; la seconde est que les conseillers anticipent une faiblesse sociale de ces clients à partir de leur apparence physique, et estiment qu'ils seront moins prompts à négocier que d'autres, en profitant donc pour « faire du chiffre » ; la troisième est que les clients perçus comme ayant des origines migratoires sont jugés « par nature » plus risqués par les conseillers, qui estiment donc qu'il faut leur appliquer un taux supérieur.

A ce stade, il est impossible de trancher parmi ces hypothèses, et ce n'est pas l'objet de cette enquête. En revanche, les responsables des banques se doivent de réfléchir aux processus qui conduisent à ces différences, injustifiables par les critères légitimes et légaux habituellement mis en avant par le secteur bancaire. 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-Chercheure à l'Institut d'Etudes du Travail de Lyon (IETL) du Centre Max Weber de l'Université Lyon 2 ; Co-responsable scientifique de la Chaire et du Master « Egalité, Inégalités & Discriminations ».

Si la Ville de Villeurbanne s'est engagée dans une démarche novatrice visant à faire prendre conscience des risques de discrimination dans l'accès aux prêts bancaires, les résultats très explicites du testing réalisé par ISM CORUM prouvent sans équivoque que les discriminations en matière d'accès aux prêts professionnels et immobiliers ne sont pas un risque mais une réalité. Sans doute faut-il ici encore le rappeler, discriminer consiste à traiter différemment des personnes placées dans des situations comparables en se fondant sur un ou des critères (ou des caractéristiques personnelles) prohibés par la loi.

Les résultats commentés dans ce rapport font indiscutablement apparaître des éléments de traitement inégalitaire et défavorable aux femmes et aux personnes supposées avoir une origine ethno-raciale subsaharienne et/ou maghrébine. Les *verbatim* les accompagnant sont illustratifs de mises en situation stigmatisantes qui accentuent l'établissement de cette conviction. Elles sont révélées, par exemple, dans la résistance d'un conseiller à accepter une prise de rendez-vous et sa précipitation à renvoyer le dossier de demande de prêt avant même d'avoir pris connaissance au préalable du montant des revenus du demandeur-testeur supposé être d'origine subsaharienne. Ou encore, dans le fait qu'une demandeuse-testeuse, supposée pourtant être sans origine migratoire, accède bien moins souvent à l'information et à la simulation de prêt que son alter ego « homme », qui y accède lui presque toujours... Sans compter que ces différentes expériences racistes et sexistes sont empreintes de catégorisations stéréotypées dont usent les conseiller-ière-s parfois sans même tenter de les dissimuler.

Ces observations empiriques n'ont malheureusement rien d'une surprise tant on sait qu'aucun espace social ne semble échapper à ces processus inégalitaires et discriminants. Le secteur de la banque n'est donc pas épargné et est susceptible d'en faire les frais (sans vouloir faire de mauvais jeu de mot). En fait, 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. Ainsi, les formes de prédictions et de prévisions des aptitudes des demandeurs.deuses à pouvoir rembourser leur prêt, s'il leur était accordé, semblent relever souvent de l'arbitraire. La « boîte noire » que constitue le scoring et son usage habituel, qui consiste pour les banques à évaluer le niveau de risque du.de la demandeur.deuse et ainsi à lui attribuer une note, ne contrevient pas à l'opacité des processus de sélection, enregistrée ici à partir des pratiques des conseiller.ère.s. Deux résultats suscitent, en ce sens, interpellations.

Le premier concerne le fait que toutes les agences ne convergent pas forcément vers ces résultats négatifs. Certaines sur les vingt-huit sont plutôt à considérer comme moins productrices d'inégalités et de discriminations. Ce qui renvoie incontestablement à la question du cadrage national sur les enjeux d'égalité pour les banques testées : par exemple, est-il ou non établi dans un guide de bonnes pratiques ? Ou pour le dire autrement, les pratiques de discrimination et de non-discrimination relèvent-elles de politiques bancaires définies ou résultent-elles d'initiatives individuelles ou collectives plus localisées ? Sans aller jusqu'à parler de discrimination systémique, on ne peut toutefois s'empêcher de voir, au travers des multiples situations décrites dans le rapport, des mécanismes généraux de fonctionnement qui autorisent in fine des prises de décisions individuelles, en l'occurrence ici celles des conseiller.ères, plus ou moins sexistes et/ou racistes. C'est l'organisation générale même du secteur bancaire au regard de son évaluation du client ou de la cliente « normal.e » (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.

Dans ce sillage, le deuxième concerne plus spécifiquement le profil même des agents bancaires. Le testing réalisé par ISM CORUM n'a pas ici vocation à s'y pencher, pour autant une des situations du test

montre, par exemple, que c'est un stagiaire (probablement un jeune moins qualifié) qui reçoit un demandeur-testeur. Sans présumer de sa représentativité, cela ne m'apparaît pas être un simple détail. La lutte contre les discriminations repose pour une bonne part sur la formation aux enjeux sociaux d'égalité. Qualifier les personnels en les invitant à questionner leurs propres représentations afin de les conformer à des exigences de non-discrimination, c'est assumer sa responsabilité sociale d'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.

Les pistes de réflexion et de travail pourraient découler de ces deux remarques : mieux intégrer dans l'analyse les éléments à charge mais aussi à décharge pour mieux comprendre et classer les processus discriminatoires systémiques ou/et individuels ; discuter la méthodologie requise au regard d'une approche intersectionnelle (genre, classe et race) incluant une connaissance des profils des agents bancaires interférant pleinement dans les résultats du testing. Car discriminer, c'est avant tout le fruit d'un processus, bien au-delà d'un effet ponctuel de situation.

Introduction

La Ville de Villeurbanne s'est engagée dans une démarche novatrice visant à faire prendre conscience des risques de discrimination dans l'accès aux prêts bancaires, par la réalisation d'un testing non-judiciaire sur l'accès aux prêts professionnels et aux prêts immobiliers. À notre connaissance aucun testing, qui plus est à la demande d'une collectivité territoriale, n'a encore été réalisé dans ce domaine en France.

Ce travail s'inscrit dans la continuité du projet mené par la Ville en partenariat avec l'association ADL (Association pour le Développement Local, pour l'emploi et la formation), portant sur la prévention des discriminations à la création d'entreprise² dans le cadre du Plan de Lutte contre les Discriminations de Villeurbanne. Il fait également suite aux actions menées sur la prévention et la lutte contre les discriminations à l'accès au logement, social et privé, dont la réalisation d'un premier testing pédagogique, à l'accès au logement privé, en 2011. Ainsi, afin de renforcer les actions menées dans le cadre du plan, le choix a été de s'intéresser à l'accès au prêt immobilier pour le public des locataires du logement social, primo-accédant.e.s à la propriété, et d'orienter plus spécifiquement les tests sur l'accès à un prêt professionnel pour le financement d'un projet de création d'entreprise.

La question de la non-discrimination dans l'accès aux prêts bancaires est vaste et pour l'instant peu travaillée en France. Le testing proposé est une démarche expérimentale qui ne peut répondre qu'à une partie des questions soulevées par les inégalités et les discriminations en matière d'accès au crédit bancaire. La démarche est soutenue par l'État et par le Défenseur des droits, et accompagnée par un comité scientifique composé de la Chargée de mission pour la lutte contre les discriminations de la Ville de Villeurbanne, du Défenseur des droits, d'ISM CORUM et de deux chercheuses sociologues : Jeanne Lazarus, sociologue au Centre de Sociologie des Organisations (Sciences Po-CNRS), spécialiste du secteur bancaire, membre de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, et Djaouida Sehili, sociologue au centre Max Weber, responsable scientifique de la Chaire « Égalité, inégalités & discriminations », IETL, Université Lyon 2.

En parallèle à la réalisation du testing, un séminaire intitulé « *Les discriminations dans l'accès au crédit bancaire : quels constats ?* » a été organisé le 4 avril 2016 en présence de représentants de la Fédération française des banques et de la Fédération des usagers bancaires, afin d'interpeller et de participer à la réflexion sur les risques de discrimination dans l'accès aux services bancaires.

² ADL, « Sur le chemin de la création d'entreprise : agir contre les discriminations », plaquette, 2011.

1. Périmètre du testing

1.1. Établissements testés

L'enjeu de ce testing est de déterminer s'il existe des risques discriminatoires dans l'accès au prêt immobilier pour les primo-accédants locataires du logement social, d'une part, et d'autre part dans l'accès au prêt professionnel à la création d'entreprise, ceci sur le territoire d'un même bassin de résidence et d'activité. Le périmètre des tests a été celui de l'agglomération lyonnaise, avec l'idée de pouvoir par la suite, le cas échéant, interpellier et mobiliser à plus grande échelle les acteurs des services bancaires.

Trois secteurs géographiques distincts ont été délimités dans l'agglomération lyonnaise, avec l'objectif que sur chacun d'entre eux une même banque ne soit testée qu'une seule fois sur chaque type de prêt, afin que le testing ne soit pas détecté. Sur chaque secteur géographique, chaque banque devait donc être testée deux fois (dans deux agences différentes) quand elle pratiquait les prêts à la création d'entreprise autant que les prêts immobiliers, et une seule fois si elle ne proposait que des prêts immobiliers.

Sauf exception cet objectif a pu être tenu, et au final, 63 agences différentes appartenant à 12 banques différentes (commerciales et mutualistes), parmi les enseignes les plus connues implantées dans l'agglomération lyonnaise, ont été testées :

- Banque Populaire Loire et Lyonnais
- BNP Paribas
- Caisse d'Épargne
- CIC
- Crédit Agricole Centre-Est
- Crédit Coopératif
- Crédit Foncier (uniquement pour le prêt immobilier)
- Crédit Mutuel
- HSBC (uniquement pour le prêt immobilier)
- La Banque Postale (uniquement pour le prêt immobilier)
- LCL - Le Crédit Lyonnais
- Société Générale

1.2. Critères testés

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 client.e.s rigoureusement équivalent.e.s, à l'exception du critère dont on souhaite tester l'influence sur les réponses du.de la conseiller.e financier.e.

Deux critères ont été retenus par la Ville de Villeurbanne pour ce testing :

- pour les tests sur les deux types de prêt : le critère de l'« origine ethno-raciale supposée », qui constitue l'un des axes forts de la politique de lutte contre les discriminations de la Ville de Villeurbanne depuis les années 2000. Les « origines supposées » des client.e.s-testeur.se.s ont été évoquées par la consonance de leurs nom et prénom dès la prise de rendez-vous, et en plus, lors des rendez-vous, par leur apparence physique³.

³ La Ville de Villeurbanne a souhaité mesurer le risque de discrimination à l'encontre des demandeurs de prêt immobilier « supposés comme d'origine subsaharienne » et des demandeurs de prêt à la création d'entreprise « supposés comme d'origine maghrébine ».

- et pour les tests sur l'accès au crédit à la création d'entreprise uniquement : le critère du « sexe » ; la Ville s'étant plus récemment engagée dans un « plan d'actions sur 2016-2020 pour l'égalité des femmes et des hommes à Villeurbanne ».

La réalisation de ce testing a nécessité l'intervention de deux équipes différentes de testeur.se.s. Au sein de ces équipes, l'ensemble des critères prévus, rappelés dans le tableau ci-dessous, ont été mis en scène :

	Tests sur le crédit immobilier	Tests sur le crédit à la création d'entreprise
Client.e.s pour chaque agence testée	A. « homme supposé comme sans origine migratoire » B. « homme supposé comme d'origine subsaharienne »	A. « homme supposé comme sans origine migratoire » B. pour les tests sur le critère de l' « origine » : « homme supposé comme d'origine maghrébine » C. pour les tests sur le critère du « sexe » : « femme supposée comme sans origine migratoire »

1.3. Qualification des tests

La discrimination se manifestant par une inégalité de traitement, le résultat d'un test procède de la comparaison, entre eux, des retours obtenus par les deux client.e.s A et B (ou A et C) auprès d'une même agence (voir le tableau ci-dessus pour le codage A, B et C).

Un test peut aboutir à différents résultats codifiables :

- égalité de traitement (-,-) entre A et B, du fait par exemple que ni A ni B n'obtient de rendez-vous, qu'aucun des deux n'obtient de simulation de prêt, etc.
- égalité de traitement (+,+) entre A et B, du fait que tous les deux, au contraire, obtiennent un rendez-vous, une simulation de prêt, etc.
- inégalité de traitement (+,-) quand A est traité de façon plus favorable que B, parce que seul A obtient un rendez-vous, ou une simulation, etc., ou parce que A est favorisé par rapport à B dans les modalités de prise de rendez-vous, dans les taux de prêt proposés, etc.
- inégalité de traitement (-,+) quand B est traité de façon plus favorable que A, selon les mêmes schémas mais en sens inverse.

On ne peut conclure à l'existence d'un phénomène discriminatoire simplement sur la base d'un seul résultat d'inégalité de traitement, car ce résultat pourrait découler d'un aléa ou d'un biais de circonstance. Par exemple, il faut veiller à ce que les conditions de prise de rendez-vous permettent de contrôler les risques de biais qui pourraient être dus au manque de disponibilité de l'un.e des testeur.se.s ou à l'emploi du temps des conseiller.e.s bancaires : dans le présent testing, les biais de planification des RDV ont été contrôlés par le fait que les testeur.se.s avaient un niveau de disponibilité identique, que leurs prises de contact avec les agences ont été réparties de manière homogène au cours de la semaine, et que l'ordre de ces prises de contact a été alterné entre les testeur.se.s. Il faut donc réitérer les tests en appliquant ce type de règles, et regarder si un écart se creuse entre le nombre de résultats (+,-) et le nombre de résultats (-,+) obtenus. Si un tel écart atteint une ampleur suffisante relativement au nombre de tests impliqués, il peut devenir statistiquement significatif.

Le degré de significativité statistique d'un écart renvoie à la question de savoir avec quelle marge d'erreur cet écart peut être considéré comme non nul statistiquement. Le degré de significativité statistique d'un écart (la marge d'erreur où l'on se trouve) dépend de l'importance de cet écart et du

nombre de tests impliqués. Dans la pratique statistique communément établie, on signale un premier degré de significativité statistique lorsqu'on passe sous la marge d'erreur de 10%, la significativité statistique est jugée forte quand on est sous la marge d'erreur de 5%, et elle est jugée très forte sous la marge d'erreur de 1%.

Dans le présent testing, les écarts entre le nombre de résultats finaux (+,-) et (-,+), sur tous les indicateurs retenus, ont été soumis au test de significativité statistique le plus fiable et le plus strict lorsque les effectifs sont de petites tailles (le test binomial bilatéral). Le degré de significativité statistique de chaque écart sera symbolisé dans le présent rapport de deux façons à la fois, par un nombre d'astérisques et par un code de couleur :

Symboles	Signification
***	la marge d'erreur est inférieure à 1%
**	la marge d'erreur est inférieure à 5%
*	la marge d'erreur est inférieure à 10%
« - »	la marge d'erreur est supérieure à 10%

Plus il y a d'astérisques, plus le fond de case est foncé, et plus est élevé le degré de significativité statistique de l'écart enregistré.

1.4. Nombre de tests

Un test correspond à une même agence bancaire démarchée par deux testeurs souhaitant le même type de prêt.

35 agences ont été testées pour un prêt immobilier, et 28 autres agences pour un prêt à la création d'entreprise. La différence du nombre d'agences sur chacun des prêts s'explique, comme indiqué plus haut, par le fait que certaines banques ne pratiquaient pas le prêt à la création d'entreprise sur le périmètre du testing.

Sur chacun des prêts (et par critère testé), l'effectif des tests de discrimination réalisés est indiqué dans le tableau ci-dessous :

	Tests sur le prêt immobilier	Tests sur le prêt à la création d'entreprise
Origine seule (A versus B)	35 tests	27 tests ⁴
Sexe seul (A versus C)	n.c.	28 tests

Au total, 90 tests de discrimination valides ont donc été réalisés dans cette opération.

⁴ Un test de discrimination selon « l'origine supposée » n'a pas été correctement engagé sur l'une des 28 agences testées pour le prêt à la création d'entreprise, et il a été invalidé.

2. Le crédit immobilier

2.1. Méthodologie des tests sur le crédit immobilier

✓ Comparabilité des profils des clients-demandeurs testeurs

Les tests sur le crédit immobilier ont été réalisés par deux clients-testeurs de nationalité française, tous les deux primo-accédants à la propriété et actuellement locataires du logement social. Pour vérifier si se manifestaient, toutes choses égales par ailleurs, des discriminations en raison du seul critère de l'« origine ethno-raciale », les deux clients-testeurs ...

... étaient semblables quant à leur sexe, âge, situation familiale, orientation sexuelle et nationalité :

	Client supposé comme sans origine migratoire ^a	Client supposé comme d'origine subsaharienne ^a
Sexe	Homme	Homme
Situation familiale	Couple hétérosexuel en union libre, 1 enfant d'âge scolaire	
Âges	M. : 31 ans / conjointe : 33 ans	M. : 33 ans / conjointe : 31 ans
Nationalité	Française, pour les 2 membres du couple	

(^a) Le nom et le prénom de la conjointe évoque la même « origine supposée » que celle du client-testeur.

... ont déclaré tous deux une situation sociale et professionnelle d'une certaine stabilité, dont les principales caractéristiques, contrôlées à l'identique, étaient :

	Client « supposé comme sans origine migratoire »	Client « supposé comme d'origine subsaharienne »
Statut (et adresse) dans le logement actuel	Locataire T3 chez un bailleur social (dans un quartier « neutre ») Situé dans la commune/l'arrdt de l'agence testée	Locataire T3 chez un bailleur social (dans un quartier « neutre ») Situé dans la commune/l'arrdt de l'agence testée
Revenus avec présentation des trois derniers bulletins de salaires + bulletin de décembre 2015 (récapitulatif annuel)	Salaires sur 12 mois sans primes = M. : 1 479 € / Mme : 1 137 € → soit 2 616 € mensuel pour le couple Revenu fiscal de référence 2015 : M. = 19 193 € / Mme = 14 224 €	Salaires sur 12 mois sans primes = M. : 1 491 € / Mme : 1 168 € → soit 2 659 € mensuel pour le couple Revenu fiscal de référence 2015 : M. = 19 816 € / Mme = 13 994 €
Contrats de travail ⁵ en cours (temps plein pour chaque membre du couple) <i>point de fragilité des deux dossiers : CDD de Mme</i>	M. : CDI d'éducateur sportif dans une structure privé Mme : hôtesse de vente en CDD de 18 mois dans une chaîne de magasins + piste sérieuse de CDI	M. : CDI d'employé administratif d'une grande entreprise Mme : auxiliaire de vie en CDD de 18 mois en maison de retraite + piste sérieuse de CDI
Autres éléments sur la situation financière	Charges mensuelles : loyer d'environ 650 €+ eau/gaz/électricité... Pas de prêt en cours, pas de pension alimentaire à payer	

⁵ CDD = Contrat à Durée Déterminée ; CDI = Contrat à Durée Indéterminée.

... ont présenté une demande de prêt pour un achat immobilier, au nom de leur couple respectif, en visant chacun un bien identifié dans un quartier « neutre », implanté dans un secteur porteur dont le prix au m² était raisonnablement adapté au profil socio-économique fictif de leur couple :

	Client « supposé comme sans origine migratoire »	Client « supposé comme d'origine subsaharienne »
Projet immobilier pour lequel la banque est consultée	Achat en couple T3 dans l'ancien, sans travaux ⁶ À Villeurbanne Vendeur particulier Prix de vente : 155 000 € (+ frais notaire 12 350 €)	Achat en couple T3 dans l'ancien, sans travaux ⁸ Dans le 8 ^e arrondissement de Lyon Vendeur particulier Prix de vente : 155 000 € (+ frais notaire 12 350 €)
État d'avancement du projet	Chaque couple a défini ses critères de recherche et repéré un bien correspondant à ses attentes et à son budget. Il souhaite, avant de s'engager dans la signature du compromis, savoir si son projet est finançable et quelle est sa capacité d'emprunt maximale.	
Montant de l'apport issu de l'épargne du ménage <i>point de fragilité : <10% du prix d'achat</i>	3 000 € (2% du prix d'achat)	4 000 € (2,6%)
Montant de l'emprunt total à souscrire (frais compris)	165 000 € environ	

... étaient comparables, classiques et de « bonne présentation » dans leur style vestimentaire, leur expression corporelle et verbale, sans trait de caractère par trop distinctif — ni réserve excessive ni exubérance.

✓ Protocole et déroulement des tests

Les tests ont été limités à la première phase du processus d'accès au prêt pour des raisons de faisabilité. Ils se sont déroulés en deux temps.

1/ La prise de rendez-vous par téléphone :

Chaque test a démarré par un appel téléphonique. Les deux testeurs ont contacté une même agence, en tant que possible nouveau client de la banque. Ils avaient pour consigne :

- de prendre RDV avec un.e conseiller.e afin d'obtenir des renseignements sur le financement de leur projet de primo-accession et sur une offre de prêt immobilier ;
- (si la question leur était posée) d'indiquer démarcher plusieurs établissements de crédits et avoir pris RDV avec leur banque actuelle, pour envoyer le signal, entre autre, qu'il n'y avait aucune raison de craindre un refus de financement pour défaut de bonne gestion de leur compte.

2/ Chaque fois qu'un RDV a été fixé à chacun des deux testeurs, ils se sont présentés physiquement à l'agence pour la réalisation de l'entretien avec un.e conseiller.e bancaire. Ils devaient :

- exposer leur projet d'accession à la propriété, et demander si la banque était prête à leur accorder un prêt pour le financer, et le cas échéant,
- demander une simulation de l'offre de prêt que la banque pourrait leur faire,
- demander le montant maximum empruntable.

⁶ NB : les clients-testeurs n'étaient pas éligibles au Prêt à Taux Zéro. Le PTZ est un prêt aidé par l'État pour les primo-accédants (qui ne sont pas propriétaires depuis 2 ans). Ce logement doit être neuf ou ancien avec des travaux.

Les testeurs campaient une situation et une personne fictive, étayées y compris par des bulletins de paie qu'ils pouvaient montrer aux conseiller.e.s. En revanche ils étaient obligés de prétexter, si elle leur était demandée, avoir oublié leur pièce d'identité.

Pour chaque agence testée, les deux clients-testeurs ont consigné et récupéré chaque élément remis par le.la conseiller.e financier.e (carte de visite, simulation, etc.) et complété très précisément, à l'issue de chaque entretien, une grille de recueil détaillé des contenus de l'entretien dont la trame est en annexe.

La sélection des données les plus objectives et les mieux renseignées par les deux testeurs ont permis de déterminer les indicateurs à partir desquels les tests ont été analysés.

✓ Indicateurs retenus

Au total, ce sont 18 indicateurs qui ont été observés dans le cadre des tests et analysés pour étudier l'égalité ou la non-égalité de traitement dans l'accès au prêt immobilier.

Trois dimensions ont été retenues pour organiser leur restitution :

(1) Le parcours du demandeur de prêt immobilier, depuis la demande de RDV avec un.e conseiller.e jusqu'à l'issue de l'entretien (la poursuite ou non de l'étude du projet par la banque), est retracé à partir de 7 indicateurs qui correspondent aux deux étapes du déroulement d'un test :

Étape 1 : obtention d'un entretien avec un.e conseiller.e financier.e	Étape 2 : étude de la demande
« 1. Obtention d'un rendez-vous » « 2. Demande d'une pièce d'identité à l'arrivée en agence » « 3. Accès à l'entretien en l'absence de pièce d'identité »	« 4. Situation financière étudiée par le.la conseiller.e » - « 5. Évaluation de l'apport personnel » (détail) - « 6. Évaluation du "CDD de Madame" » (détail) « 7. Poursuite de l'étude du projet (et maintien de la relation commerciale) »

(Note : les indicateurs présentés en italique figureront uniquement dans la partie détaillée des résultats)

(2) L'obtention d'informations par le demandeur de prêt et l'offre chiffrée qui lui est faite sont visitées à partir de 9 indicateurs qui se déclinent en deux volets (l'accès à l'information, puis le chiffrage de cette information) :

Accès aux informations	Chiffrage de ces informations
« 8. Remise de simulation.s » « 9. Accès à l'information sur les frais de dossier » « 10. Accès à l'information sur les taux intérêt » « 11. Accès à l'information sur la durée de remboursement » « 12. Accès à l'information sur le montant maximum empruntable »	« 13. Montant des frais de dossier » « 14. Taux d'intérêt proposé » « 15. Durée de remboursement conseillée » « 16. Montant maximum empruntable »

(3) Enfin, l'évaluation de l'accueil et de la relation commerciale est appréhendée par 2 indicateurs construits à partir des éléments qualitatifs recueillis par les clients-testeurs :

Qualité de l'accueil et relation commerciale
« 17. Qualité de l'accueil en agence » « 18. Durée de l'entretien »

La définition, pour chaque indicateur retenu, des modalités de codage définies plus haut (« égalité de traitement (+,+) », « égalité de traitement (-,-) » et « traitement plus favorable » à un testeur qu'à l'autre) seront précisés plus loin au fur et à mesure.

✓ Format général de présentation des observations

Pour chacune des trois dimensions exposées ci-dessus, les observations qualitatives et quantitatives enregistrées seront présentées :

- de façon détaillée : indicateur par indicateur,
- puis de façon synthétique, en mettant en exergue les principaux constats à retenir.

Une synthèse globale des observations faites sur les deux parties du testing, crédit immobilier et crédit à la création d'entreprise, est disponible à la fin du rapport (cf. 4. Principaux constats à retenir).

Concernant les résultats codés et quantifiés, nous suivrons le même format de présentation pour tous les indicateurs :

- Préalablement à la présentation de chaque tableau de résultats, nous préciserons les modalités de codage de l'indicateur, de la façon suivante :

Codage « Égalité de traitement (+,+) » ou « Égalité de traitement (-,-) »	Codage « Traitement plus favorable »
les deux testeurs sont traités tous les deux de la même façon, soit positivement (+,+) , soit négativement (-,-)	le fait d'être traité plus favorablement que l'autre testeur

[Codage de l'indicateur « ... »]

- Puis il s'agira de comparer à chaque fois, en ce qui concerne les tests sur le crédit immobilier, les résultats du client-testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » avec ceux du client-testeur « homme supposé comme d'origine subsaharienne ». Pour ce faire les tests seront répartis dans un tableau, en effectifs (n1 à n4), sur les quatre types possibles de résultats finaux :

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	nombre total de tests	degré de signif.
n1	n2	n3	n4	(n1+n2+n3+n4)	

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « ... »]

Nous pourrions alors évaluer l'écart entre le nombre de tests où l'un des testeurs est favorisé sur l'autre (n3) et le nombre de tests où c'est l'inverse (n4). Comme exposé supra en 1.3. *Qualification des tests*, le degré de significativité statistique de cet écart sera indiqué par une couleur de fond et un nombre d'astérisques, dans la case toute à droite du tableau.

Nous pourrions aussi calculer le nombre de fois où un client aura été « traité sans désavantage », en faisant la somme des situations où il a été traité de façon identique à l'autre client, et des situations où il a été traité de façon plus favorable, comme le précise le tableau ci-dessous :

	Nombre de fois où un client-testeur est traité sans désavantage
Client-testeur « supposé comme sans origine migratoire »	[Traitements égaux (+,+)] + [Traitements plus favorables au client-testeur « supposé comme sans origine migratoire » (+,-)]
Client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »	[Traitements égaux (+,+)] + [Traitements plus favorables au client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » (-,+)]

Mais par ailleurs, l'analyse qualitative du contenu des entretiens dans les agences bancaires, dont une description détaillée a été recueillie de façon systématique dans ce testing, permettra à plusieurs reprises de repérer sans ambiguïté les formes d'inégalités de traitement qui se manifesteront.

2.2. Constats concernant le parcours du demandeur de prêt immobilier

2.2.1. Présentation détaillée sur le parcours du demandeur de prêt

✓ Étape 1 : accès à l'entretien

La prise de rendez-vous

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
les 2 testeurs obtiennent un rendez-vous (+,+) ou n'en obtiennent pas (-,-)	obtenir un rendez-vous et pas l'autre

[Codage de l'indicateur « 1. Obtention d'un rendez-vous »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
33	2	0	0	35	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 1. Obtention d'un rendez-vous »]

On a enregistré une parfaite égalité de traitement en ce que les deux testeurs, indépendamment de la consonance de leur nom et prénom, ont obtenu des rendez-vous dans 33 agences bancaires sur les 35 appelées au téléphone. Et ils ont tous les deux rencontré le même obstacle avec les 2 agences restantes, non disponibles pour les recevoir sur la période de réalisation du testing. Cependant, le fait que, dès la prise de rendez-vous téléphonique, un degré d'attention différent était apporté à la vérification de l'identité du futur client en fonction de son « origine ethno-raciale supposée », vient nuancer ce constat positif (sans toutefois conduire à un refus de RDV). Cela a été conforté lorsque les testeurs se sont rendus physiquement en agence.

La demande de pièce d'identité à l'arrivée en agence

Les tests se sont donc poursuivis auprès des 33 agences où des rendez-vous avaient été pris. Les deux testeurs se sont présentés dans ces agences sous leur identité fictive prédéfinie, avec donc la consigne d'avoir oublié leur carte d'identité si celle-ci leur était effectivement demandée. En effet, dès la phase de prise de rendez-vous au téléphone, il leur fut parfois demandé de venir muni d'une pièce d'identité le jour de l'entretien en agence, essentiellement sur le motif que la banque avait affaire à un nouveau client. Mais nous avons constaté que cette demande de venir à l'agence avec un justificatif d'identité visait quasi systématiquement le testeur dont les nom et prénom évoquaient une « origine subsaharienne », rarement l'autre. De même, il s'entendait souvent demander sa nationalité, alors que la question n'a jamais été posée à son binôme :

« Au moment de la prise de rendez-vous au téléphone, on m'a demandé les questions habituelles (adresse, date de naissance) mais également ma nationalité, depuis quand je suis français, si c'était par naissance ou par naturalisation. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

La pièce d'identité n'étant pas encore obligatoire au stade du premier entretien, car aucun dossier n'est encore constitué, nous avons donc codé « + » le résultat des agences qui n'ont pas demandé la présentation d'une pièce d'identité et « - » les établissements qui ont demandé à la voir.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
une pièce d'identité n'est demandée à personne (+,+) ou aux 2 testeurs (-,-)	une pièce d'identité n'est pas demandée, alors qu'elle l'est à l'autre

[Codage de l'indicateur « 2. Demande d'une pièce d'identité à l'arrivée en agence »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
11	3	16	3	33	***

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 2. Demande d'une pièce d'identité à l'arrivée en agence »]

14 des 33 agences testées ont appliqué un traitement égal entre les deux testeurs : 11 (+,+) n'ont demandé de pièce d'identité à aucun des deux et 3 (-,-) l'ont demandé aux deux. En revanche, dans 16 agences le client-testeur « supposé comme sans origine migratoire » a été favorisé au sens où on ne lui a pas demandé de pièce d'identité alors qu'on l'a demandée à l' « homme supposé comme d'origine subsaharienne », et la situation inverse ne s'est produite que 3 fois. Ce déséquilibre est statistiquement significatif au degré le plus élevé.

Accès à l'entretien en l'absence de pièce d'identité

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
les 2 testeurs accèdent à l'entretien malgré l'absence de pièce d'identité (+,+)	accéder à l'entretien, alors que l'autre s'en voit refuser l'accès faute de pièce d'identité

[Codage de l'indicateur « 3. Accès à l'entretien en l'absence de pièce d'identité »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
28	0	5	0	33	*

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 3. Accès à l'entretien en l'absence de pièce d'identité »]

De plus, il faut relever que dans 5 agences, l'absence de carte d'identité a entraîné l'annulation pure et simple de l'entretien avec le client « supposé comme d'origine subsaharienne », en arguant d'une règle générale qui n'a pourtant jamais été appliquée à l'autre testeur.

Ainsi dans l'exemple suivant, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » est reçu par la cheffe d'agence bancaire sans que ne lui soit demandé à aucun moment de présenter une pièce d'identité ; sa demande de prêt immobilier est traitée sans difficulté. Le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » témoignera comment il sera éconduit par la même cheffe d'agence qui refusera qu'il soit reçu en entretien en l'absence de pièce :

« 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 leur devoir d'identifier tous les clients, que c'est une exigence du siège et qu'on a dû m'en informer au moment de la prise de rendez-vous. Elle a été dure. Elle a été jusqu'à me demander quelle serait ma défense s'il y avait un contrôle de police, que c'était inadmissible

qu'on puisse se promener sans sa pièce d'identité. Tout cela avec un regard méprisant. Elle m'a dit que si je souhaitais être reçu, il fallait que je revienne avec ma pièce d'identité. »

Ou bien, dans cet autre exemple :

« Le conseiller a demandé à voir mon titre de séjour ou ma carte d'identité et m'a demandé si j'étais français quand je lui ai dit que j'étais né à Bamako (pour répondre à sa question). Quand je lui ai dit que j'avais oublié ma carte d'identité (française), son attitude a alors complètement changé, me disant « Écoutez monsieur A., pour chaque étude de dossier, nous avons besoin d'identifier le client avant quoi que ce soit : c'est la règle ! » ... sauf que la même agence n'a pas opposé cette règle au testeur « supposé comme sans origine migratoire ».

5 agences ont donc tenu l'entretien avec le client « supposé comme sans origine migratoire » sans pièce d'identité, tout en annulant, pour ce motif, l'entretien avec le client « supposé comme d'origine subsaharienne ». L'inverse ne s'est jamais produit. Par ailleurs, aucune agence n'a refusé chacun des deux clients parce qu'ils n'avaient pas de pièce d'identité ; au contraire, les 28 agences restantes les ont reçus tous les deux en entretien, qu'elles leur aient demandé leur pièce d'identité ou pas.

Les résultats qui suivent concernent donc ces 28 agences où les deux entretiens ont pu être tenus.

✓ Étape 2 : étude de la demande de prêt immobilier

Étude de la situation financière

Une fois en entretien, les deux clients à l'emprunt ont exposé leur projet : pour chacun l'acquisition, en couple, d'un appartement d'un montant de 155 000 euros qu'ils avaient déjà visité. Ils souhaitaient, avant de signer un compromis, s'assurer de pouvoir financer leur projet et ceci de la meilleure façon possible.

Cet indicateur sert à comparer la façon dont les conseiller.e.s ont pris la peine, ou non, d'étudier la situation de chacun des deux clients-testeurs avant de leur rendre compte de la possibilité de donner une suite à leur demande :

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le financement du prêt est étudié pour les 2 testeurs (+,+) ou pour personne (-,-)	le financement du prêt est étudié, tandis qu'il ne l'est pas pour l'autre

[Codage de l'indicateur « 4. Situation financière étudiée »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
23	1	4	0	28	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 4. Situation financière étudiée »]

A ce stade, les deux clients « supposé comme sans origine migratoire » et « supposé comme d'origine subsaharienne » ont été traités de façon identique dans 24 agences sur 28. En effet, leurs deux situations ont été étudiées à 23 reprises de façon égale et complète, c'est-à-dire que le.la conseiller.e a pris la peine d'étudier la situation financière durable des deux ménages, en termes d'apports personnels, de revenus, de restes à vivre, de statuts dans l'emploi, avant de se prononcer sur la possibilité de la banque

d'accorder ou non, en l'état ou à certaines conditions, un prêt immobilier. Et les clients ont été remerciés tous les deux par 1 agence, qui leur a rapidement formulé à chacun son impossibilité de financer leur projet.

En revanche dans les 4 agences restantes, seule la situation du client « supposé comme sans origine migratoire » a été étudiée, avant de répondre sur la possibilité ou non de financer son projet, pendant que le client « supposé comme d'origine subsaharienne » recevait rapidement une réponse négative sans que ses capacités ne soient examinées. Par exemple :

« Le conseiller s'est précipité, sans avoir pris connaissance au préalable du montant de mes revenus, pour me dire que je ne remplissais pas les conditions... Déjà à la prise de rdv, on s'était pris la tête pour trouver une date dès l'instant que je lui ai dit que je m'appelais A. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

Le cas inverse (la situation du testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » est étudiée mais pas celle du testeur « supposé comme sans origine migratoire ») ne s'est jamais produit. Le déséquilibre enregistré ici dans la distribution des traitements inégaux (4 contre 0) n'atteint pas le seuil de significativité statistique, le nombre de tests impliqués étant trop faible. Mais la description qualitative des situations en cause, comme dans l'exemple précité, est éclairante et sans ambiguïté.

Avis et exigence des conseiller.e.s sur le montant de l'apport minimum et sur le « CDD de Madame »

Dans les 23 agences où la situation financière des deux testeurs a été étudiée de façon identique, les conseiller.e.s ont porté attention au montant de l'apport et aux contrats de travail des conjointes.

Pour rappel, la situation des deux clients était strictement comparable⁷ (voire légèrement meilleure pour le client « supposé comme d'origine subsaharienne ») : tous les deux la trentaine, en couple avec un enfant à charge, un loyer de 650 €, en CDI depuis plusieurs années et leur conjointe en CDD de longue durée, sans dette, ni pension alimentaire à payer, mais avec un petit apport personnel (3 000 € et 4 000 € respectivement) pour l'achat d'un appartement d'un montant de 155 000 € (*cf. plus haut le tableau des profils des clients-testeurs, en 2.1*). Les deux testeurs devaient aussi indiquer, si et seulement si la question leur était posée, qu'ils pouvaient faire la demande d'un prêt patronal à leur employeur.

Comme cela avait été anticipé, à dessein, dans la phase préparatoire du testing (*cf. plus haut le tableau des profils*), la faiblesse de l'« apport personnel » et/ou le « CDD de Madame » ont souvent posé question aux banques et parfois l'un et/ou l'autre ont été motif de refus. D'autres fois, les conseiller.e.s ont invité les clients à revenir les voir avec un apport plus conséquent (prêt patronal, emprunt familial) ou bien une fois que leur conjointe serait en CDI.

Les deux indicateurs suivants visent à approfondir l'indicateur précédent concernant l'analyse de la situation financière des deux testeurs, en comparant la façon dont la fragilité commune à leurs deux profils a été analysée par les conseiller.e.s.

⁷ La comparabilité des revenus des deux couples a été strictement maîtrisée : les deux testeurs amenaient au RDV les trois derniers bulletins de salaire de leur couple ainsi que les fiches de paie de décembre récapitulant les revenus imposables en 2015 et attestant d'une année de travail à temps plein.

Focus sur le montant de l'apport

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
<i>pour les 2 testeurs, le faible apport n'est pas un obstacle pour obtenir un prêt (+,+) ou est un obstacle (-,-)</i>	<i>l'apport est jugé suffisant alors qu'il est jugé insuffisant pour l'autre, OU le montant de l'apport exigé est inférieur à celui exigé pour l'autre</i>

[Codage de l'indicateur « 5. Evaluation de l'apport personnel »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
4	4	10	5	23	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 5. Evaluation de l'apport personnel »]

Concernant la faiblesse de l'apport personnel, 8 agences ont eu la même analyse pour les deux clients :

- 4 conseiller.e.s ont considéré qu'un apport de seulement 3000 € (testeur « supposé comme sans origine migratoire ») ou 4000 € (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne ») n'était pas un obstacle pour que les clients obtiennent un prêt [traitement égal (+,+)] ;
- 4 que cela était un obstacle pour les deux dossiers [traitement égal (-,-)].

Dans les 15 autres établissements, les deux clients n'ont pas obtenu les mêmes réponses :

- l'apport est trop faible pour l'un mais convient pour l'autre ;
- l'apport doit couvrir le montant des frais annexes, soit environ 12 000 €, pour l'un, alors qu'il convient pour l'autre ;
- un montant supérieur est exigé des deux mais le montant demandé à l'un (14 000 €) est supérieur à l'autre (7 000 €).

Sous différentes formes donc, des traitements favorisant le client « supposé comme sans origine migratoire » ont été constaté à 10 reprises, soit deux fois plus souvent que ceux favorisant le client « supposé comme d'origine subsaharienne » (dont l'apport et les revenus sont légèrement meilleurs). Mais compte tenu du faible nombre de tests, cet écart n'est pas statistiquement significatif à lui seul.

Focus sur le « CDD de Madame »

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
<i>pour les 2 testeurs, le CDD de Madame n'est pas un obstacle pour obtenir un prêt (+,+) ou est un obstacle (-,-)</i>	<i>le CDD n'est pas un obstacle mais en est un pour l'autre, OU les exigences envers le contrat de Madame sont moins strictes que pour l'autre</i>

[Codage de l'indicateur « 6. Evaluation du CDD de madame »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
13	3	5	2	23	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 6. Evaluation du CDD de madame »]

16 agences sur les 23 ont eu une analyse identique pour les deux clients :

- 13 ont considéré chaque fois que ce CDD long n'était pas un obstacle à l'obtention du prêt,
- 3 ont opposé aux deux testeurs qu'il fallait deux CDI dans le ménage.

Pour rappel, il s'agissait d'un CDD de 18 mois, dans un secteur plutôt pénurique, et avec la perspective de signer un CDI à court terme.

Dans les 7 agences restantes, les deux clients ont obtenu des réponses différentes :

- le CDD n'est pas réhibitoire pour l'un (« *de nos jours le CDI n'est plus la norme dans la société* ») mais il l'est pour l'autre ;
- une promesse d'embauche en CDI suffit pour l'un, alors que la signature effective du CDI et même la sortie de sa période d'essai est exigée pour l'autre.

Par exemple :

« La conseillère n'a pas touché son ordinateur, elle a juste noté le montant du prêt et mon salaire... et m'a dit que ça lui paraissait compliqué que la banque puisse me suivre. Que si je souhaite un retour positif, il faudra un apport plus conséquent et attendre trois mois après la signature du CDI de ma femme. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

La même agence ne pose en rien cette condition au client « supposé comme sans origine migratoire ». Dans un autre test, l'origine du demandeur sera même clairement formulée comme motif du traitement inégal :

« Même si Madame signe un CDI, il faudra attendre trois mois après la signature du CDI pour espérer avoir une suite favorable... Le conseiller me précise que vu que nous sommes issus de l'immigration, il nous faudra des moyens forts pour qu'une banque nous suive dans le projet. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

Ces cas où, sur la question du « CDD de Madame », le client « supposé comme d'origine subsaharienne » est défavorisé par rapport au client « supposé comme sans origine migratoire », sont plus nombreux (5) que les cas où c'est l'inverse (2). A un effectif si faible de tests, cet écart n'est pas statistiquement significatif en soi.

Poursuite ou non de l'étude du projet par la banque (et maintien de la relation commerciale)

Les fragilités des profils des deux primo-accédants, notamment la faiblesse de leur apport personnel, ont donc rarement amené les conseiller.e.s bancaires à engager la banque dans l'accord d'un prêt. De plus, il s'agissait d'un premier entretien et la décision finale ne pouvait être prise sans constitution d'un dossier comprenant *a minima* le compromis de vente, les avis d'imposition des deux dernières années et la présentation d'une pièce d'identité.

A l'issue du premier entretien, les conseiller.e.s ont cependant pu répondre à la question de savoir si la banque serait prête, et dans quelles conditions, à envisager une suite à la demande de prêt, ou pas. Quand une suite était envisageable, les propositions pouvaient être, par exemple :

- reprendre contact avec le.la conseiller.e lorsque la situation aurait évolué (augmentation de l'apport, prêt patronal, signature du second CDI) ;
- reprendre contact quand leur banque actuelle aurait fait sa propre proposition de prêt ;
- ou encore, dans le meilleur des cas, de revenir une fois le compromis de vente signé pour constituer un dossier formel de demande de prêt.

Cet indicateur concerne donc l'issue de l'entretien, avec soit un refus de financement par la banque, sans proposition de maintenir une relation commerciale, soit la perspective de prise d'un nouveau RDV pour envisager le dépôt d'un dossier de demande de prêt.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e est prêt.e à accompagner les 2 testeurs (+,+) ou personne (-,-)	l'agence propose une suite, mais pas à l'autre

[Codage de l'indicateur « 7. Poursuite de l'étude du projet »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	Total	degré de signif.
3	2	17	6	28	**

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 7. Poursuite de l'étude du projet »]

Parmi les 28 établissements dans lesquels les conseiller.e.s ont reçu les deux testeurs, seulement 5 agences ont répondu de manière identique. Plus précisément, 3 agences ont proposé une suite aux deux clients et dans des termes équivalents, tandis que 2 autres agences n'ont donné suite à aucun des deux, sur le motif qu'ils ne remplissaient pas les conditions exigées par la banque en termes d'apport personnel et/ou de stabilité dans l'emploi.

Dans les 23 autres agences, les deux testeurs ont obtenu des réponses différentes. Le déséquilibre que l'on enregistre à cette étape dans la distribution des inégalités de traitement est statistiquement significatif. Le client « supposé comme sans origine migratoire » obtient à 17 reprises une meilleure proposition pour la suite que le client « supposé comme d'origine subsaharienne », l'inverse ayant lieu 6 fois seulement :

- la différence de traitement a pu être flagrante : impossibilité de poursuivre avec l'un (« nous vous souhaitons bonne chance ailleurs », ou bien « allez plutôt voir votre banque, ou la Banque Postale compte tenu de votre profil »), tout en proposant une suite à l'autre sous une des formes évoquées ci-dessus ;
- mais la différence de traitement peut être moins flagrante : impossibilité de financer le projet en l'état pour les deux clients, mais en proposant uniquement à l'un des deux de reprendre rendez-vous après évolution de la situation du couple, ou en proposant uniquement à l'un des deux une autre solution.

Par exemple, dans l'agence où la demande de prêt a été rapidement refusée aux deux clients, le conseiller va cependant faire une proposition au client « supposé comme sans origine migratoire » qu'il ne fera pas au client « supposé comme d'origine subsaharienne » :

« Le conseiller m'informe que je ne réponds pas aux conditions de sa banque et me renvoie tout d'abord vers ma banque. (...) Puis il m'invite alors à consulter un courtier qu'il connaît (il me remet ses coordonnées à titre personnel) tout en me demandant de ne surtout pas répéter qu'il m'a dirigé vers ce courtier. » (testeur « supposé comme sans origine migratoire »)

De plus, le client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » est le seul des deux clients pour lequel le fait d'occuper un logement social a pu orienter la réponse qui lui a été faite. Pour rappel, les deux clients résidaient actuellement dans un logement social situé dans un quartier neutre et à proximité de l'agence testée. Dans l'exemple suivant, alors que les deux clients ont le même profil socio-économique et résident tous deux dans le logement social, le client « supposé comme sans origine migratoire » obtient une réponse positive pour le financement de son prêt tandis que le client « supposé comme d'origine subsaharienne » se voit expliquer que la banque ne peut pas le suivre :

« Le conseiller me propose d'aller plutôt vers la Banque Postale, car contrairement aux autres banques, c'est une banque pour tous et qui aide ceux qui viennent du logement social. »

Dans une autre agence, le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » sera confronté à un autre stéréotype :

« Le conseiller m'informe que la banque pourrait nous suivre sur ce projet, mais me conseille de chercher plutôt une maison au lieu d'un appartement, car je suis d'origine africaine et que forcément, il y a la notion de famille. Il le sait car sa femme est africaine. »

Bien qu'il dise que la banque pourrait suivre, ce conseiller prétendra ne pas pouvoir établir de simulation à ce stade, ce qui par contre sera fait pour le client « supposé comme sans origine migratoire ».

2.2.2. Présentation synthétique des principaux constats concernant le parcours du demandeur de prêt immobilier

Les résultats à chacune des deux étapes du parcours de demandeur de prêt immobilier sont présentés dans le tableau ci-dessous pour les principaux indicateurs retenus :

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable :		total	degré de signif.
			au testeur supposé comme sans origine migratoire	au testeur supposé comme d'origine subsaharienne		
Étape 1 : accès à l'entretien						
Obtention d'un RDV	33	2	0	0	35	--
Demande d'une pièce d'identité à l'arrivée à l'agence	11	3	16	3	33	***
Accès à l'entretien en l'absence de pièce d'identité	28	0	5	0	33	*
Étape 2 : étude de la demande de prêt						
Situation financière étudiée	23	1	4	0	28	--
Poursuite de l'étude du projet	3	2	17	6	28	**

[Tableau récapitulatif des résultats des tests sur les indicateurs concernant le parcours du demandeur]

L'obtention d'un entretien :

Sur les 35 agences bancaires approchées, 33 ont fixé un RDV aux deux primo-accédants à la propriété résidant actuellement en logement social se différenciant uniquement par leurs « origines supposées » : cf. Traitement (+,+), 1^{ère} ligne de résultat.

On observe que dans la moitié des agences (16 sur 33) une pièce d'identité a été demandée uniquement au client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne », l'inverse ne s'étant produit que dans 3 agences (cet écart a un degré de significativité statistique très élevé) : cf. les colonnes « Traitement plus favorable », ligne 2.

Malgré l'absence de pièce d'identité, les deux testeurs ont eu un entretien dans 28 agences sur 33 [égalité (+,+)]. Mais dans 5 agences, seul le client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » n'a pas pu accéder à l'entretien faute de pièce d'identité à présenter, ce qui n'est jamais arrivé à l'autre : cf. les colonnes « Traitement plus favorable », ligne 3.

L'étude de la demande :

Lors des entretiens, à l'exception d'une agence bancaire qui refuse d'emblée de financer le projet d'accession des deux demandeurs de prêt [cf. Traitement égal (-,-), ligne 4], l'ensemble des conseiller.e.s a pris la peine d'étudier la situation financière du testeur « supposé comme sans origine migratoire ». Parmi ces agences, 4 n'ont en revanche pas pris la peine d'étudier la réalité de la situation économique du testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » : cf. Traitement plus favorable au testeur « supposé comme sans origine migratoire », ligne 4.

À l'issue de l'entretien (cf. ligne 5), une minorité de conseiller.e.s a refusé aux deux demandeurs (dans 2 agences bancaires) ou au contraire a proposé aux deux demandeurs (dans 3 agences) de poursuivre

l'étude de leur projet⁸. Le client-testeur « supposé comme sans origine migratoire » peut compter, sans désavantage par rapport à l'autre testeur, sur les services de 20 agences (3+17), soit dans un nombre deux fois plus élevé d'agences que le client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » (3+6=9 agences) : cf. somme du Traitement égal (+,+) et du Traitement plus favorable, pour chacun, ligne 5. L'écart enregistré ici a une forte significativité statistique.

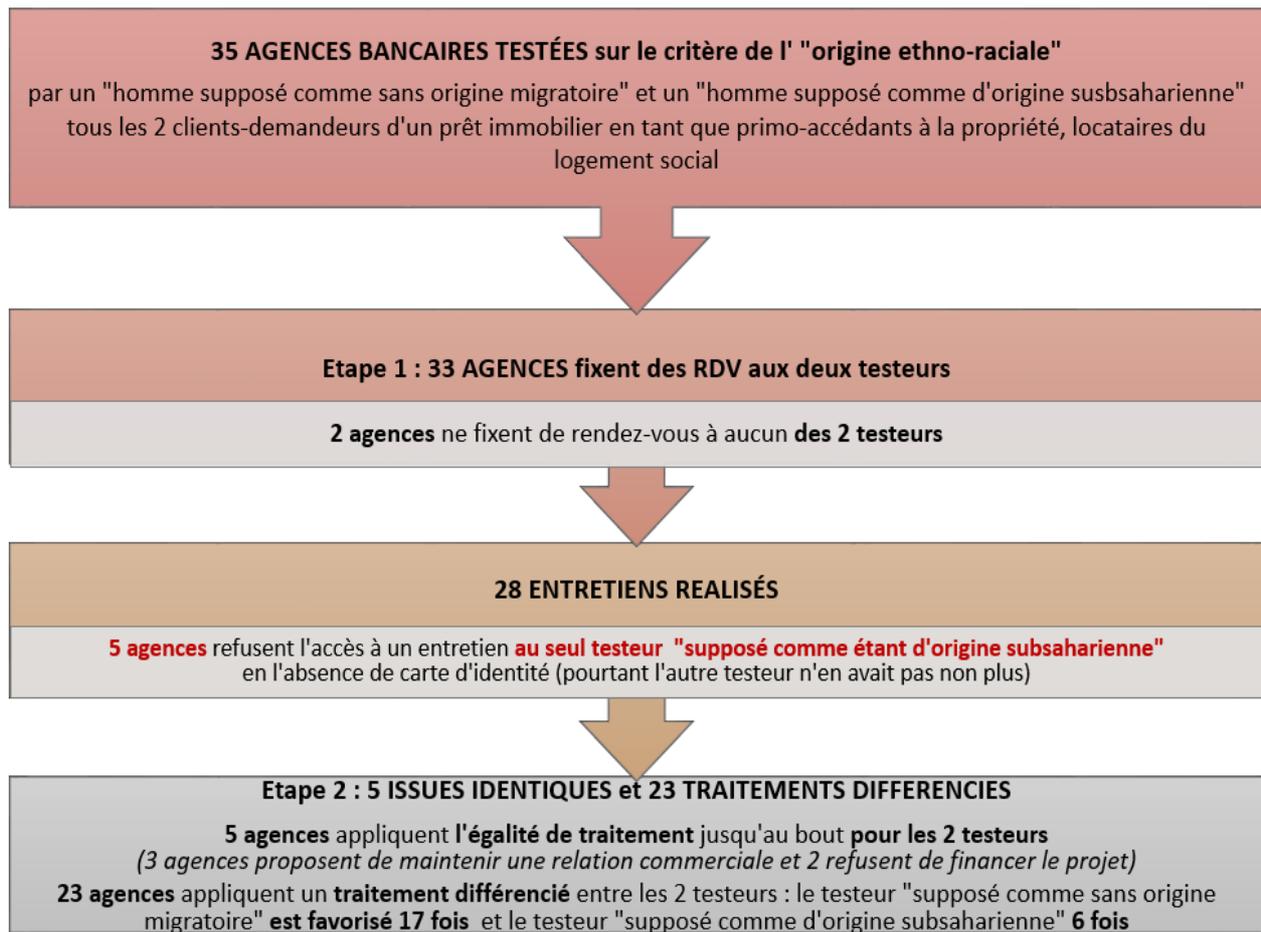
À retenir concernant le parcours du demandeur de prêt immobilier :

Sur 33 agences bancaires démarchées par les deux primo-accédants à la propriété, locataires du logement social, et en absence de pièce d'identité :

- le client-demandeur « supposé comme d'origine subsaharienne » accède à un entretien dans 28 agences, au lieu de 33 pour le client-testeur « supposé comme sans origine migratoire » ;
- dans les 28 agences où les deux testeurs sont reçus en entretien, la demande du testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » est étudiée dans 23 agences, au lieu de 27 pour le testeur « supposé comme sans origine migratoire » ;
- parmi les 28 agences où les deux testeurs sont reçus en entretien, 17 sont prêtes à poursuivre l'étude de sa demande de prêt avec le testeur « supposé comme sans origine migratoire » mais pas avec celui « supposé comme d'origine subsaharienne » ; 6 seulement adoptent la position inverse, soit 3 fois moins.

⁸ Pour rappel, la « poursuite de l'étude du dossier » signifie que la relation commerciale est maintenue, soit pour proposer un nouveau RDV et monter un dossier de demande de prêt dès le compromis signé, soit pour proposer de reprendre RDV lorsque la situation économique du demandeur aura évolué.

Schéma récapitulatif des résultats des tests au crédit immobilier sur le parcours du client-demandeur



2.3. Constats concernant l'information et les propositions sur l'offre de prêt immobilier

2.3.1. Présentation détaillée de l'information donnée et des propositions sur l'offre

Remise de simulation

Les testeurs avaient pour consigne de demander aux conseiller.e.s qui les recevaient en entretien la remise sur papier d'une simulation de prêt :

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
une (ou plusieurs) simulation est réalisée et remise aux 2 testeurs (+,+) ou à personne (-,-)	obtenir une (ou plusieurs) simulation, tandis que l'autre n'en reçoit aucune

[Codage de l'indicateur « 8. Remise de simulation.s »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
11	2	11	4	28	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 8. Remise de simulation.s »]

Seules 2 agences bancaires sur 28 n'ont remis de simulation à aucun des deux clients. Dans 11 autres établissements, les conseiller.e.s ont réalisé et remis une ou plusieurs simulations aux deux clients. Parmi les 15 agences restantes en revanche, une simulation est remise au client « supposé comme sans origine migratoire » et pas au client « supposé comme d'origine subsaharienne » à 11 reprises, l'inverse n'ayant lieu que 4 fois. Mais à ces effectifs de tests, cet écart n'atteint pas le seuil de significativité statistique.

L'analyse qualitative repère divers arguments opposés au client « supposé comme d'origine subsaharienne » pour justifier de ne pas lui établir une simulation pendant que la même agence en établissait une au client « supposé comme sans origine migratoire » (3 fois plus souvent que l'inverse) :

« Dès que j'ai demandé une simulation, la conseillère m'a aussitôt demandé ma pièce d'identité et m'a fait savoir que si je n'avais pas de pièce, il n'allait pas être possible de faire une simulation. Elle a été très sèche ensuite. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

« Le conseiller n'a pas touché à son clavier, et malgré ma demande expresse de simulation, il a été catégorique : il ne pourra le faire que si je lui présente le compromis de vente. Mais tout compte fait, même si j'ai un compromis de vente, il est évident que je n'aurai pas le prêt. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

« Concernant la simulation, le conseiller me dit que la machine est paramétrée de manière à faire des simulations que si tous les documents sont présentés (avis d'imposition, pièce d'identité...). Il ne pourra donc pas me faire une simulation » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

« Si je voulais une simulation, la conseillère m'a indiqué qu'il fallait le faire sur le site de la banque. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

Pour rappel, ce qui fait enjeu dans tous les cas précédents, c'est que la même agence établit et remet sans problème une simulation au client « supposé comme sans origine migratoire », pourtant lui aussi sans pièce d'identité, sans compromis de vente, sans avis d'imposition, etc.

Les indicateurs suivants ciblent l'accès à diverses informations concernant l'offre de prêt (par la remise d'une simulation ou simplement à l'oral) et, lorsque ces informations sont communiquées aux deux testeurs, les données chiffrées qui leur sont précisées sur le montant des frais de dossier, le montant des taux d'intérêt, la durée de remboursement conseillée et le montant maximum empruntable.

Frais de dossier

	Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
Accès à l'information sur les frais de dossier	le.la conseiller.e communique les frais de dossier aux 2 testeurs (+,+) ou à personne (-,-)	le montant des frais de dossier est communiqué, alors qu'il ne l'est pas à l'autre
Montant des frais de dossier	dans le cas où un montant de frais de dossier est communiqué aux 2 testeurs : le montant est le même	le montant des frais de dossier est inférieur au montant précisé à l'autre

[Codages des indicateurs « 9. Accès à l'information sur les frais de dossier » & « 13. Montant des frais de dossier »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
Accès à l'information	9	7	9	3	28	--
Montant des frais de dossier	2	n.c.	6	1	9	--

[Tableau de résultats des tests sur les indicateurs : « 9. Accès à l'information sur les frais de dossier » & « 13. Montant des frais de dossier »]

9 agences bancaires sur 28 ont communiqué à chacun des deux clients-testeurs le montant des frais de dossier qui leur seraient appliqués en cas de prêt immobilier, et dans 7 autres établissements l'information n'a été fournie à aucun des deux clients (cf. la première ligne du tableau ci-dessus). Parmi les agences restantes, les frais de dossier ont été indiqués au seul client « supposé comme sans origine migratoire » trois fois plus souvent (9 agences) qu'au seul client « supposé comme d'origine subsaharienne » (3 agences).

Dans les 9 établissements où les deux clients ont eu accès à l'information, le montant des frais de dossier précisé au client « supposé comme sans origine migratoire » a été à 6 reprises inférieur à celui précisé au client « supposé comme d'origine subsaharienne » (300 € au lieu de 500 € par exemple), l'inverse ne se produisant qu'1 fois (cf. la deuxième ligne du tableau).

Taux d'intérêt

	Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
Accès à l'information sur les taux d'intérêt	le.la conseiller.e communique le taux d'intérêt aux 2 testeurs (+,+)ou à personne (-,-)	le taux d'intérêt est communiqué alors qu'il ne l'est pas à l'autre
Montant des taux d'intérêt	dans le cas où le taux est communiqué aux 2 testeurs : le taux est le même	le taux est inférieur à celui précisé à l'autre

[Codage des indicateurs « 10. Accès à l'information sur les taux d'intérêt » & « 14. Montant des taux d'intérêt »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
Accès à l'information	12	1	11	4	28	--
Montant des taux d'intérêt	2	n.c.	9	1	12	**

[Tableau de résultats des tests sur les indicateurs : « 10. Accès à l'information sur les taux d'intérêt » & « 14. Montant des taux d'intérêt »]

Sur les 28 agences bancaires ayant reçu les deux clients en entretien, 12 ont communiqué à chacun d'eux le taux d'intérêt qui pourrait être appliqué à leur emprunt immobilier, 1 agence à aucun des deux (cf. la première ligne du tableau ci-dessus). Dans les 15 autres établissements, le taux d'intérêt a été communiqué au seul client « supposé comme sans origine migratoire » presque trois fois plus souvent (11 agences) qu'au seul client « supposé comme d'origine subsaharienne » (4 agences).

Parmi les 12 agences qui ont fourni l'information aux deux clients-testeurs et qui permettent donc de comparer les taux d'intérêt précisés, 2 agences seulement ont fait des offres similaires aux deux clients : durée de remboursement identique (20 ans) à des taux comparables (2% et 2,05%). Sur les 10 établissements bancaires où l'un des clients a été avantagé, ce fut 9 fois le client « supposé comme sans origine migratoire ». Malgré le faible effectif de tests impliqués, cet écart important (9 contre 1) est significatif statistiquement, à un niveau élevé (cf. la deuxième ligne).

Le plus souvent, l'avantage qui est donné au client « supposé comme sans origine migratoire » sur le montant du taux, procède du fait que le client « supposé comme d'origine subsaharienne » obtient une proposition de prêt avec une durée de remboursement plus longue. Or, plus cette durée s'allonge plus le taux d'intérêt augmente.

Malgré sa capacité à honorer des mensualités identiques, au minimum, à celles du client « supposé comme sans origine migratoire », le client « supposé comme d'origine subsaharienne » s'est souvent vu proposer une durée de remboursement plus longue (des mensualités plus faibles) et un taux d'intérêt plus élevé (donc un coût de l'emprunt aussi). Par exemple, on précise au client « supposé comme sans origine migratoire » que la banque pourrait envisager un prêt sur 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 directement une option sur 25 ans au taux de 2,80%⁹ et on lui indique qu'il pourrait aussi emprunter sur 28 ans, mais pas sur 20.

⁹ Si l'emprunt porte sur 165 000 €, son coût au taux de 2,20% sur 20 ans sera d'environ 39 100 €, contre environ 64 600 € au taux de 2,80% sur 25 ans, soit une différence de 25 500 € environ.

De surcroît, on a également pu enregistrer, parmi les tests que nous avons conduits, des propositions de taux différentes faites aux deux clients, dans un même établissement bancaire, sur une durée de remboursement pourtant identique. Par exemple, pour un prêt sur 20 ans, un taux de 1,60% pour le client « supposé comme sans origine migratoire » et de 1,90% pour le client « supposé comme d'origine subsaharienne ».

Pour en terminer sur ce point, dans ce testing, seul le client « supposé comme sans origine migratoire » s'est vu adresser le type de propositions suivantes :

« Le conseiller aimerait que je le tienne au courant des autres offres et propositions que je recevrai des autres banques afin d'améliorer l'offre qu'il m'a faite. »

« Le conseiller me propose d'aller voir ma propre banque et de revenir avec l'offre que celle-ci va me faire, et que lui va essayer de me proposer mieux que ma banque. »

Durée de remboursement conseillée

	Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
Accès à l'information sur la durée de remboursement conseillée	le.la conseiller.e communique sur la durée de remboursement auprès des 2 testeurs (+,+) ou de personne (-,-)	la durée du prêt envisageable est communiquée, alors qu'elle ne l'est pas à l'autre
Durée de remboursement conseillée	dans le cas où la durée conseillée est communiquée aux 2 testeurs : la durée est la même	la durée conseillée est inférieure à celle précisée à l'autre

[Codage des indicateurs « 11. Accès à l'information sur la durée de remboursement conseillée » & « 15. Durée de remboursement conseillée »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
Accès à l'information sur la durée	9	2	15	2	28	***
Durée de remboursement conseillée	5	n.c.	3	1	9	--

[Tableau de résultats des tests sur les indicateurs : « 11. Accès à l'information sur la durée de remboursement conseillée » & « 15. Durée de remboursement conseillée »]

La durée de remboursement a un impact important sur le coût final de l'emprunt, car même à taux d'intérêt identique, le fait d'étaler dans le temps le remboursement du capital emprunté a pour conséquence d'augmenter mécaniquement le montant des intérêts versés. En effet, plus la durée de remboursement est longue, plus le montant des échéances mensuelles est faible, et moins le capital est remboursé rapidement. Or les intérêts sont calculés chaque mois sur le capital restant dû.

Les conseiller.e.s bancaires ont plus souvent abordé la question de la durée de remboursement avec le client « supposé comme sans origine migratoire » qu'avec le client « supposé comme d'origine subsaharienne », de façon très significative (cf. la première ligne du tableau ci-dessus).

Parmi les 9 agences où, néanmoins, les clients ont tous les deux été conseillés sur la durée de remboursement, le conseil fut identique dans 5 d'entre elles : le.la conseiller.e a suggéré à tous les deux d'emprunter sur 20 ou 25 ans. Dans les 4 agences restantes, la durée de remboursement conseillée au client « supposé comme sans origine migratoire » a été moins longue (la mensualité plus élevée) que

celle conseillée au client « supposé comme d'origine subsaharienne » à 3 reprises, l'inverse 1 fois (cf. la deuxième ligne du tableau supra). Alors que c'est ce dernier qui, objectivement, a la capacité d'assumer une mensualité légèrement supérieure (cf. le tableau des profils des clients-testeurs en 2.1).

Montant maximum empruntable

	Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
Accès à l'information sur le montant max. empruntable	le.la conseiller.e accepte d'indiquer un montant maximum de prêt aux 2 testeurs (+,+) ou à personne (-,-)	un montant max. est communiqué, alors qu'il ne l'est pas à l'autre
Montant maximum empruntable	dans le cas où un montant maximum empruntable est communiqué aux 2 testeurs : le montant est le même	le montant maximum est supérieur à celui précisé à l'autre

[Codage des indicateurs « 12. Accès à l'information sur le montant maximum empruntable » & « 16. Montant maximum empruntable »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
Accès à l'information	8	6	12	2	28	**
Montant max. empruntable	2	n.c.	5	1	8	--

[Tableau de résultats des tests sur les indicateurs : « 12. Accès à l'information sur le montant maximum empruntable » & « 16. Montant maximum empruntable »]

Enfin les testeurs avaient pour consigne de demander quelle serait leur capacité d'emprunt maximum. Quand une réponse a été donnée, ce fut très souvent sous réserve que la situation du client évolue en termes d'apport et/ou de contrat de travail.

Le client « supposé comme sans origine migratoire » a obtenu plus fréquemment une réponse que le client « supposé comme d'origine subsaharienne », et l'écart a une forte significativité statistique (cf. la première ligne du tableau supra). De plus, parmi les 8 agences qui ont indiqué un montant maximum empruntable aux deux clients, ce montant est identique pour chaque client dans 2 agences seulement. Dans les 6 autres établissements bancaires, le client « supposé comme sans origine migratoire » a été favorisé 5 fois et le client « supposé comme d'origine subsaharienne » 1 fois (cf. la deuxième ligne du tableau) ; les différences entre les deux testeurs vont de 8 000 € à 23 000 €.

2.3.2. Présentation synthétique des principaux constats sur l'information donnée et l'offre de prêt immobilier

L'accès à l'information :

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable :		total	degré de signif.
			au testeur supposé comme sans origine migratoire	au testeur supposé comme d'origine subsaharienne		
Remise de simulation.s	11	2	11	4	28	--
Accès à l'info frais de dossier	9	7	9	3	28	--
Accès à l'info taux d'intérêt	12	1	11	4	28	--
Accès à l'info sur la durée du remboursement	9	2	15	2	28	***
Accès à l'info sur le montant max. emprunt.	8	6	12	2	28	**

[Tableau récapitulatif des résultats des tests sur les indicateurs concernant l'accès à l'information]

Sur 28 agences bancaires testées à l'étape de l'entretien, 22 (11+11) fournissent une simulation sur papier au client-testeur « supposé comme sans origine migratoire », et 15 (11+4) en remettent une au client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » (cf. ligne 1).

En règle générale, le client « supposé comme d'origine subsaharienne » accède moins souvent à l'information que le client « supposé comme sans origine migratoire » (cf. lignes 2 à 4). Il obtient :

- un montant de frais de dossier dans 12 agences bancaires (9+3) ; le client « supposé comme sans origine migratoire » dans 18 agences (9+9) ;
- un taux d'intérêt dans 16 agences (12+4) ; le client « supposé comme sans origine migratoire » dans 23 (12+11) ;
- une durée de remboursement dans 11 agences (9+2) ; le client « supposé comme sans origine migratoire » dans 24 (9+15) ;
- et le montant maximal qu'il peut envisager d'emprunter dans 10 agences (8+2), soit dans moitié moins d'agences que le client « supposé comme sans origine migratoire » (20 = 8+12).

Les écarts des deux dernières lignes ont une forte voire une très forte significativité statistique.

Les précisions chiffrées sur l'offre de prêt :

	Traitement égal	Traitement plus favorable :		total	degré de signif.
		au testeur supposé comme sans origine migratoire	au testeur supposé comme d'origine subsaharienne		
Montant frais de dossier	2	6	1	9	--
Montant taux d'intérêt	2	9	1	12	**
Durée conseillée de remboursement	5	3	1	9	--
Montant maximum empruntable	2	5	1	8	--

[Tableau récapitulatif des résultats des tests sur les indicateurs concernant les éléments financiers de l'offre]

Dans les agences où des éléments chiffrés sur l'offre de prêt ont été précisés aux deux clients-testeurs (cf. la colonne *Traitement égal (+,+)* du tableau de la page précédente sur l'accès à l'information), les conseiller.e.s ont rarement indiqué la même chose. Le client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » a été souvent désavantagé, dans les chiffres annoncés, par rapport au client-testeur « supposé comme sans origine migratoire » :

- des frais de dossier plus élevés dans 6 agences bancaires sur 9 (l'inverse dans 1 agence seulement) ;
- des taux d'intérêt plus élevés dans 9 agences sur 12 (l'inverse dans 1 agence seulement, et cet écart a une forte significativité statistique) ;
- un plafond d'emprunt plus bas dans 5 agences sur 8 (l'inverse dans 1 agence seulement).

À retenir concernant l'accès à l'information et les précisions chiffrées dans les tests sur le prêt immobilier :

Le client-demandeur de prêt immobilier « supposé comme d'origine subsaharienne » est désavantagé :

- dans l'accès à l'information sur les éléments de l'offre de prêt,
- ainsi que sur les montants de ces éléments.

Deux modalités d'inégalités de traitement se sont articulées en défaveur du testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » :

- la première inégalité a porté sur l'accès, ou non, à une information sur l'offre de prêt immobilier ;
- cette information étant de nature financière, la seconde inégalité a porté sur le montant précisé (frais de dossier, taux d'intérêt, montant maximum empruntable).

2.4. Constats concernant la qualité de la relation commerciale pour les tests sur le crédit immobilier

Pour terminer la restitution du testing sur le crédit immobilier, examinons la qualité de la relation commerciale instaurée par les conseiller.e.s financier.ère.s avec chacun des testeurs. Ceux-ci étaient en effet de potentiels nouveaux clients pour la banque, démarchant d'autres enseignes que leur banque actuelle pour faire jouer la concurrence.

2.4.1. Présentation détaillée de la qualité de la relation commerciale

Qualité de l'accueil

L'appréciation de la qualité de l'accueil a été conduite à partir des éléments les plus factuels recueillis par les testeurs, tels que se voir proposer un café, être pris en charge par un agent d'accueil, être annoncé au conseiller, être raccompagné à l'issue de l'entretien, ou non.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
les 2 testeurs sont reçus de la même façon, de façon correcte (+,+) ou peu correcte (-,-)	être mieux reçu que l'autre

[Codage de l'indicateur « 17. Qualité de l'accueil »]

Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
11	0	11	6	28	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 17. Qualité de l'accueil »]

Les testeurs ont été accueillis tous les deux de façon comparable (et satisfaisante) dans 11 agences parmi les 28. Dans les 17 autres établissements bancaires, des différences ont pu être enregistrées sur la manière dont l'un et l'autre étaient reçus, la qualité de l'accueil du client « supposé comme sans origine migratoire » paraissant à 11 reprises meilleure que celle du client « supposé comme d'origine subsaharienne », et 6 fois l'inverse.

Les comptes-rendus systématiques qui ont été recueillis ont permis de repérer sans ambiguïté quelques comportements dépréciatifs à l'encontre du client-testeur « supposé comme d'origine subsaharienne », qui n'ont eu aucun équivalent à l'égard du client « supposé comme sans origine migratoire » :

« 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. Au moment où je sortais, elle m'appelle pour me demander si je pouvais lui montrer une pièce d'identité. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

« Le RDV était pris avec un conseiller clientèle, qui m'a confié à sa stagiaire (qui n'avait aucune maîtrise du sujet) arguant qu'il était sur un dossier important. Avant cela, j'ai été ignoré pendant 10 mn et l'hôtesse m'a demandé à plusieurs reprises avec qui j'avais RDV. À la fin de l'entretien, la stagiaire est partie demander au conseiller si elle pouvait me donner sa carte de visite, il a refusé. C'était clair qu'il ne voulait pas de moi. » (testeur « supposé comme d'origine subsaharienne »)

Au contraire, le client « supposé comme sans origine migratoire » a bénéficié, à plusieurs reprises, d'un niveau de bienveillance et de conseil dont le client « supposé comme d'origine subsaharienne » n'a jamais été gratifié :

« Mon interlocutrice au téléphone me dit qu'elle aime bien les noms comme ça, qui sont faciles à retenir. (...) Lors de l'entretien, la conseillère me propose le meilleur taux discuté avec son directeur d'agence. Et me précise que s'il y a une autre offre d'une autre banque, il y a possibilité de faire mieux. Elle semblait vouloir du bien à mon ménage. » (testeur « supposé comme sans origine migratoire »)

« La cheffe d'agence me recommande un notaire, car c'est toujours mieux d'avoir son propre notaire. » (testeur « supposé comme sans origine migratoire »)

Durée de l'entretien

La différence de la durée d'entretien consacrée à chaque candidat dans une même agence doit être mise en rapport avec les différences concernant l'examen, ou pas, de leur situation financière, et les différences de quantité d'informations qui leur sont communiquées. La comparaison des durées et des contenus des entretiens accordés dans une même agence a montré que le client reçu plus longtemps (5 mn de plus ou davantage¹⁰) avait vu son projet analysé de façon plus complète, ou avait obtenu plus d'informations sur le prêt envisageable, voire s'était vu remettre une simulation et pas l'autre, ou s'était vu proposer une suite et pas l'autre.

Égalité de traitement	Traitement plus favorable
les 2 testeurs sont reçus aussi longtemps l'un que l'autre (jusqu'à 5 mn d'écart)	être reçu au moins 5 minutes de plus que l'autre

[Codage de l'indicateur « 18. Durée de l'entretien ($\Delta > 5mn$) »]

Traitement égal	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine subsaharienne	total	degré de signif.
6	19	3	28	***

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 18. Durée de l'entretien ($\Delta > 5mn$) »]

Sur les 28 établissements bancaires qui les ont reçus tous les deux, l'entretien avec le client « supposé comme sans origine migratoire » a duré 48 minutes en moyenne, 32 minutes avec le client « supposé comme d'origine subsaharienne »¹¹. Sans surprise compte tenu de l'ensemble des résultats précédents, les conseiller.e.s ont accordé des entretiens plus longs, de 5 mn au moins, au client « supposé comme sans origine migratoire » dans 19 des agences testées, et au client « supposé comme d'origine subsaharienne » dans 3 agences seulement. Ce déséquilibre dans la distribution des avantages est significatif statistiquement au niveau le plus élevé.

¹⁰ Cet écart de 5 minutes est apparu significatif pour les entretiens les plus courts (valant le tiers d'un entretien de 15 mn par exemple), et l'écart entre deux entretiens dans une même agence a généralement augmenté en proportion de la durée des entretiens.

¹¹ Fourchette [min ; max] de la durée des entretiens pour chaque testeur : testeur « supposé comme sans origine migratoire » [15 mn ; 1h40] ; testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » [10 mn ; 1h05].

2.4.2. Synthèse des principaux constats sur la qualité de la relation commerciale

À retenir concernant la qualité de la relation commerciale pour les tests sur l'accès à un prêt immobilier :

Dans les 28 agences bancaires testées, à projet et profil comparable, les deux testeurs supposés comme d'origine différente ont été reçus de manière satisfaisante tous les deux dans 11 établissements. Dans 11 autres agences, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a été mieux reçu que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne », l'inverse se produisant dans 6 agences seulement. En outre, des comportements dépréciatifs ont pu se manifester à l'encontre du second, jamais à l'encontre du premier.

Le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a été reçu plus longtemps en entretien que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » dans 19 agences, l'inverse ne se produisant que 3 fois. Cet indicateur de la durée d'entretien rend compte, à la fois, de la qualité de la relation établie entre le/la conseiller.e et le testeur, et du fait que le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a obtenu davantage d'informations et de conseils que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne ».

3. Le crédit à la création d'entreprise

3.1. Méthodologie des tests sur le crédit à la création d'entreprise

✓ Comparabilité des profils des client.e.s-demandeur.se.s testeur.se.s

Les tests sur le prêt professionnel ont été réalisés par trois client.e.s-testeur.se.s, de nationalité française, tous les trois souhaitant créer pour la première fois leur entreprise. Pour vérifier si se manifestaient, toutes choses égales par ailleurs, des discriminations en raison du seul critère de l'« origine ethno-raciale » ou en raison du seul critère du « sexe », les trois testeur.se.s ...

... étaient comparables du point de vue de leur âge, situation familiale, orientation sexuelle et nationalité. Ont été privilégiés des profils de personnes jeunes, de façon à simplifier les parcours professionnels à justifier et leur comparabilité :

	Client « supposé comme sans origine migratoire »	Cliente « supposée comme sans origine migratoire »	Client « supposé comme d'origine maghrébine »
Sexe et origine supposée	Homme supposé comme sans origine migratoire	Femme supposée comme sans origine migratoire	Homme supposé comme d'origine maghrébine
Age	27 ans	26 ans	26 ans
Situation familiale	En couple hétérosexuel, en union libre, sans enfant		
Nationalité	Française	Française	Française

... ont déclaré un niveau de formation, une expérience professionnelle, une situation économique et personnelle dont les caractéristiques ont été contrôlées pour être comparables, et cohérentes avec les projets de chacun.e :

	Client « supposé comme sans origine migratoire »	Cliente « supposée comme sans origine migratoire »	Client « supposé comme d'origine maghrébine »
Niveau de diplôme et expérience professionnelle	Bac+5 (domaine scientifique) justifiant d'une 1 ^{ère} expérience prof. (à l'étranger), mais pas dans le domaine afférent au projet de création d'activité	Bac+5 (économie, droit) justifiant d'une 1 ^{ère} expérience professionnelle, mais pas dans le domaine afférent au projet de création d'activité	Bac+5 (management des entreprises) justifiant d'une 1 ^{ère} expérience professionnelle dans le domaine de son projet de création d'activité
Situation économique actuelle <i>Point de fragilité pour les trois = « sans emploi » depuis 6 mois</i>	Demandeur d'emploi non indemnisé, mais avec un petit boulot dans la restauration qu'il compte poursuivre le temps de pouvoir vivre de son activité (1000 €/mois).	Demandeuse d'emploi indemnisée pendant encore 1 an. Ressources mensuelles : environ 900 €	Demandeur d'emploi non indemnisé, mais en portage salarial pour une mission auprès de son ancien employeur (1000 €/mois) avec la perspective d'avoir des missions en 2017 et 2018 à intégrer à son chiffre d'affaire

	Client « supposé comme sans origine migratoire »	Cliente « supposée comme sans origine migratoire »	Client « supposé comme d'origine maghrébine »
Situation familiale et revenus du.de la conjoint.e	Union libre Conjointe infirmière salariée dans le privé en CDI (1 500 €/mois)	Union libre Conjoint salarié au conservatoire en CDI (1 550 € /mois)	Union libre Conjointe chargée de mission dans le privé en CDI (1 600 €/mois)
Soutien financier et psychologique	Soutien familial important pour les trois testeur.se.s		
Logement	Locataire dans le privé 690 €	Locataire dans le privé 600 €	Locataire dans le privé 650 €
Situation financière	Pas de patrimoine, ni de revenus fonciers. Petite épargne en grande partie mobilisée pour l'apport. Pas de crédit en cours, ni de pension alimentaire à verser, etc.		

... ont présenté un projet de création d'entreprise équivalent en termes de coûts, d'apport et de montant à financer, en disposant chacun d'un « business plan » décrivant leur parcours, le contenu de leur projet et les annexes financières (plan de financement initial, compte de résultat prévisionnel et tableau des investissements)¹² :

	Client « supposé comme sans origine migratoire »	Cliente « supposée comme sans origine migratoire »	Client « supposé comme d'origine maghrébine »
Projet de création avec business plan	Photographie pour les entreprises	Petite restauration sur place et vente à emporter	Conseil RH pour les entreprises
État d'avancement de la création	Le business plan a été élaboré (avec des conseils pris auprès d'organismes d'aide à la création), mais les statuts ne sont pas encore déposés.		
Lieu d'activité envisagé	À domicile	Location d'un local, dans un secteur bien situé	Location d'un bureau
Montant total du projet à financer	22 000 €	20 700 €	20 000 €
Montant de l'apport (épargne perso.) <i>Point de fragilité (<20%)</i>	3 000 € (soit 13,5% du montant total du projet)	2 700 € (13%)	3 000 € (15%)
Montant de l'emprunt sollicité	19 000 €	18 000 €	17 000 €

... étaient comparables, classiques et de « bonne présentation » dans leur style vestimentaire, leur expression corporelle et verbale, sans trait de caractère par trop distinctif — ni réserve excessive ni exubérance.

¹² Lors de la phase de conception des business plans, nous avons sollicité l'expertise de deux associations spécialisées en matière d'accompagnement et de financement des projets des créateur.trice.s d'entreprises : ADL (Association pour le Développement Local) et RDI (Rhône Développement Initiative) membre du réseau France Active.

✓ Protocole et déroulement des tests

Comme pour les tests sur le prêt immobilier présentés plus haut, les trois testeur.se.s n'avaient pas de pièce d'identité à présenter. Les tests ont été limités à la première phase du processus d'accès au prêt et se sont déroulés en deux temps :

1/ La prise de rendez-vous par téléphone :

Chaque test a démarré par un appel téléphonique. Les trois créateur.trice.s testeur.se.s ont contacté une même agence, comme nouveau client potentiel de la banque. Ils avaient pour consigne :

- de prendre un RDV avec un.e conseiller.e, au sujet du financement de leur création d'entreprise ;
- (si la question leur était posée) d'indiquer démarcher plusieurs établissements de crédits et avoir pris RDV avec leur banque actuelle, pour envoyer le signal, entre autres, qu'il n'y avait aucune raison de craindre un refus de financement pour défaut de bonne gestion de leur compte.

2/ La présentation physique des testeur.se.s en agence, si un rendez-vous a été fixé, pour la réalisation de l'entretien avec un.e conseiller.e. Les testeur.se.s devaient alors :

- exposer leur projet de création d'entreprise, et demander si la banque était prête à les suivre dans leur projet,
- demander une simulation de l'offre de prêt que la banque pourrait leur faire.

Les testeur.se.s ont récupéré chaque élément remis par le.la conseiller.e dans chaque agence testée et ont scrupuleusement consignés le contenu des interactions dans la grille de recueil détaillé.

✓ Dimensions et indicateurs retenus

Les trois dimensions utilisées précédemment pour étudier l'égalité ou la non-égalité de traitement dans l'accès au prêt immobilier ont été de nouveau retenues pour l'accès au prêt à la création d'entreprise.

Pour chaque dimension, une série d'indicateurs spécifiques a été observée dans le cadre des tests sur le crédit à la création d'entreprise, et analysée.

Au total, ce sont 22 indicateurs qui ont été pris en compte, valables tout autant pour comparer les réponses apportées dans une même agence :

- au client « homme supposé comme sans origine migratoire » et à la cliente « femme supposée comme sans origine migratoire », pour les tests selon le critère du « sexe » ;
- ou bien, au client « homme supposé comme sans origine migratoire » et au client « homme supposé comme d'origine maghrébine », pour les tests selon le critère de l' « origine ».

Ces indicateurs, listés page suivante pour chacune des trois dimensions retenues, seront définis au fur et à mesure de la présentation des constats enregistrés pour chacun d'entre eux.

(1) Le parcours du demandeur de prêt à la création d'entreprise, depuis sa demande de RDV avec un.e conseiller.e, jusqu'à l'issue de l'entretien, est retracé à partir de 11 indicateurs qui correspondent aux deux étapes du déroulement d'un test :

Étape 1 : obtention d'un entretien avec un.e conseiller.e financier.e	Étape 2 : étude de la demande
<p>« 1. Modalités de prise de rendez-vous » « 2. Obtention d'un rendez-vous » - « 3. <i>Demande d'une pièce d'identité à l'arrivée en agence</i> » (détail)</p>	<p>« 4. Financement étudié par le/la conseiller.e » - « 5. <i>Évaluation de l'apport personnel</i> » (détail) » - « 6. <i>Prise en compte des revenus du/de la conjoint.e dans l'analyse de la solvabilité du demandeur</i> » (détail) » - « 7. <i>Demande de documents pour approfondir l'étude du projet</i> » (détail) » « 8. Capacité du/de la conseiller.e à décider à son niveau » « 9. Poursuite de l'étude du projet (et maintien de la relation commerciale) » - « 10. <i>Montage d'un dossier de demande de financement</i> » (détail) - « 11. <i>Orientation vers un organisme de financement solidaire</i> » (détail)</p>

(Note : les indicateurs présentés en italique figureront uniquement dans la partie détaillée des résultats)

(2) Les informations obtenues par le demandeur de prêt et l'offre qui lui est faite sont visitées à partir de 7 indicateurs et sont déclinées en deux volets :

Accès aux informations	Chiffrage de ces informations
<p>« 12. Remise d'une simulation » « 13. Accès à l'information sur le montant empruntable » « 14. Accès à l'information sur le taux intérêt » « 15. Accès à l'information sur la durée de remboursement »</p>	<p>« 16. Montant empruntable » « 17. Taux d'intérêt proposé » « 18. Durée de remboursement proposée »</p>

(3) La qualité de l'accueil et de la relation commerciale est appréhendée par 4 indicateurs construits à partir des éléments factuels recueillis :

Qualité de l'accueil et relation commerciale
<p>« 19. Qualité de l'accueil en agence » « 20. Remise des coordonnées du/ de la conseiller.e (carte de visite ou autre) » « 21. Durée de l'entretien » « 22. Présentation de la politique de la banque (service/exigence) »</p>

✓ **Format de présentation des observations**

Le même format de présentation que celui des tests sur le crédit immobilier sera appliqué pour les tests sur le crédit à la création d'entreprise (cf. « *Format général de présentation des observations* » en 2.1).

Néanmoins, pour présenter les résultats quantifiés des tests sur le crédit à la création d'entreprise, qui concernent deux critères, le format de tableau retenu permettra de comparer en parallèle les résultats du client-testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » par rapport :

- à la « femme supposée comme sans origine migratoire » pour les tests selon le critère du « sexe » ;
- à l'« homme supposé comme d'origine maghrébine » pour les tests selon le critère de l'« origine ».

Les tests y seront répartis, en effectifs, sur les quatre types possibles de résultats finaux (cf. 1.3) :

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	nombre total de tests	degré de signif.
... .. le critère du sexe						
... .. le critère de l'origine						

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « ... »]

3.2. Constats concernant le parcours du demandeur de prêt à la création d'entreprise

3.2.1. Présentation détaillée du parcours du demandeur de prêt

✓ Étape 1 : obtention d'un rendez-vous avec un.e conseiller.e

Modalités de prise de rendez-vous

Le premier indicateur porte sur la façon dont a pu être programmé au téléphone un éventuel entretien en agence bancaire : soit d'emblée au premier appel, auprès d'un.e chargé.e de clientèle ou même parfois d'un.e conseiller.e financier.e ; ou bien en deux temps, parce qu'il a fallu laisser ses coordonnées avant d'être rappelé.e.

Égalité de traitement	Traitement plus favorable
la prise de rendez-vous se fait selon les mêmes modalités pour les 2 testeur.se.s	la prise de rendez-vous est plus directe que pour l'autre

[Codage de l'indicateur « 1. Modalités de prise de rendez-vous »]

	Traitement égal	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	22	5	1	28	--
... .. le critère de l'origine	18	8	1	27	**

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 1. Modalités de prise de rendez-vous »]

Alors qu'aucune banque ne connaissait les trois créateur.trice.s, la programmation d'un éventuel entretien en agence a dû plus souvent se faire en deux temps pour la « femme supposée comme sans origine migratoire », et davantage encore pour l'« homme supposé comme d'origine maghrébine », que pour l'« homme supposé comme sans origine migratoire » (cf. les colonnes *Traitement plus favorable* dans le tableau ci-dessus). Sur le critère de l'« origine », l'écart enregistré ici a une forte significativité statistique.

Obtention du rendez-vous

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
les 2 testeur.se.s obtiennent un rendez-vous (+,+) ou n'en obtiennent pas (-,-)	obtenir un rendez-vous et pas l'autre

[Codage de l'indicateur « 2. Obtention d'un rendez-vous »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	23	3	1	1	28	--
... .. le critère de l'origine	19	3	4	1	27	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 2. Obtention d'un rendez-vous »]

La prise de rendez-vous n'a pas été possible dans 3 agences (cf. colonne *Traitement égal (-,-)* du tableau ci-dessus), pour aucun des testeur.se.s, et la même explication leur a été donnée : « l'agence ne finance plus la création d'entreprise pour l'instant » ou « le montant du projet est trop faible ».

Parmi les autres agences testées, aucun déséquilibre statistiquement significatif n'a été enregistré dans l'accès à un rendez-vous, sur aucun des deux critères.

Toutefois, sur le critère de l'« origine », des éléments qualitatifs des échanges laissent poindre une différence de traitement au détriment du créateur « supposé comme d'origine maghrébine », soit par exemple qu'il n'ait pas été rappelé (et lui seul) malgré de multiples relances de sa part, soit qu'on n'ait pas voulu lui programmer un rendez-vous par téléphone, en lui imposant (et à lui seul) de passer physiquement à l'agence pour programmer un entretien.

Des entretiens ont été accordés aux deux testeur.se.s :

- dans 23 agences bancaires, pour les tests selon le critère du « sexe »
- dans 19 agences bancaires, pour les tests selon le critère de l'« origine ».

Demande de présentation d'une pièce d'identité

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
une pièce d'identité n'est demandée à personne (+,+) ou est demandée aux 2 testeur.se.s (-,-)	une pièce d'identité n'est pas demandée alors qu'elle l'est à l'autre

[Codage de l'indicateur « 3. Demande d'une pièce identité à l'arrivée en agence »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	21	2	0	0	23	--
... .. le critère de l'origine	12	2	5	0	19	*

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 3. Demande d'une pièce identité à l'arrivée en agence »]

Dans les tests sur le crédit à la création d'entreprise, une pièce d'identité a rarement été demandée en début d'entretien aux créateur.trice.s d'entreprise¹³ :

- dans 2 agences, elle a été réclamée aux 3 testeur.se.s (cf. la colonne *Traitement égal (-,-)* du tableau ci-dessus),
- dans 5 autres agences, elle n'a été demandée qu'au client « homme supposé comme d'origine maghrébine » (cf. les colonnes *Traitement plus favorable*).

Une pièce d'identité a donc plus souvent été demandée au testeur-créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine », avec un écart en fonction de « l'origine » qui atteint le premier degré de significativité statistique. Un constat similaire avait déjà été fait dans les résultats sur les tests au crédit immobilier, mais avec un écart atteignant le degré le plus élevé de significativité statistique.

Dans les présents tests sur le crédit à la création d'entreprise, l'absence de pièce d'identité à présenter n'a cependant jamais été un obstacle au déroulement de l'entretien, pour aucun des trois créateur.trice.s (contrairement au testeur demandeur de prêt immobilier « supposé comme d'origine subsaharienne », qui pour défaut de pièce d'identité a dû quitter 5 agences sans avoir eu accès à l'entretien programmé).

Néanmoins, les éléments qualitatifs recueillis par les testeur.se.s créateur.trice.s d'entreprise montrent que la question de la vérification de l'identité a tout de même impacté parfois le déroulement de ce premier entretien mais uniquement pour le créateur « supposé comme d'origine maghrébine ». On lui a demandé, par exemple, de transmettre une pièce d'identité à l'issue de l'entretien afin de procéder à des vérifications, ce qui n'a jamais été demandé aux autres testeur.se.s.

✓ Étape 2 : étude de la demande de financement du projet de création d'entreprise

Étude du projet

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le financement du prêt est étudié pour les 2 testeur.se.s (+,+) ou pour personne (-,-)	le financement du prêt est étudié, tandis qu'il ne l'est pas pour l'autre

[Codage de l'indicateur « 4. Financement étudié par la.le conseiller.e »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	21	0	1	1	23	--
... .. le critère de l'origine	16	1	2	0	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 4. Financement étudié par la.le conseiller.e »]

Les conseiller.e.s bancaires ont pratiquement tou.te.s pris la peine d'analyser dans le détail la demande de financement des trois testeur.se.s. À cette étape :

¹³ Pour rappel, une pièce d'identité n'étant pas encore obligatoire au stade du premier entretien car aucun dossier n'est encore constitué, nous avons codé « + » le résultat des agences qui n'en ont pas demandée, et « - » l'inverse.

- 22 agences bancaires (21+1) sur 23 ont étudié le projet du créateur « homme supposé comme sans origine migratoire » et autant celui de la créatrice « femme supposée comme sans origine migratoire » ;

- 18 agences bancaires (16+2) sur 19 ont étudié le projet du créateur « supposé comme sans origine migratoire » et 16 (16+0) celui du créateur « supposé comme d'origine maghrébine ».

Dans les agences bancaires où la situation financière des testeur.se.s a été étudiée, les conseiller.e.s ont évalué le montant de l'apport :

Focus sur le montant de l'apport

L'avis des conseiller.e.s sur l'apport a été très variable d'une banque à l'autre : « *suffisant* », « *pas un obstacle au financement, même si un peu faible* » ou encore « *trop faible* ». Pour rappel, la part d'autofinancement des créateur.trice.s représentait entre 13% et 15% du montant de leur projet, plutôt que les 20% habituellement exigés par les banques pour accorder un prêt à la création d'entreprise.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
<i>pour les 2 testeur.se.s, le faible apport n'est pas un obstacle pour obtenir un prêt (+,+) ou il en est un (-,-)</i>	<i>l'apport est jugé suffisant alors qu'il est jugé insuffisant pour l'autre, OU le montant de l'apport exigé est inférieur à celui exigé pour l'autre</i>

[Codage de l'indicateur « 5. Évaluation de l'apport personnel »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire »	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	7	6	3	5	21	--
... .. le critère de l'origine	6	3	6	1	16	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 5. Évaluation de l'apport personnel »]

- Pour les tests sur le critère du « sexe » (cf. ligne 1 du tableau ci-dessus) :
 - autant d'agences ont considéré que l'apport était suffisant (7), qu'insuffisant (6), pour envisager le financement du projet de création d'entreprise de l'« homme » aussi bien que de la « femme », tous les deux supposés comme sans origine migratoire,
 - dans les 8 autres établissements, les conseiller.e.s ont considéré l'apport comme suffisant dans 3 agences pour le créateur seulement et dans 5 agences pour la créatrice seulement, un écart qui n'est pas significatif.
- Pour les tests sur le critère de l'« origine » (cf. ligne 2), un écart se creuse, sans encore être statistiquement significatif à ces effectifs de tests, en défaveur du testeur « supposé comme d'origine maghrébine ». En effet, 6 agences jugent que l'apport est suffisant pour le créateur « supposé comme sans origine migratoire » alors qu'elles jugent qu'il est insuffisant pour le créateur « supposé comme d'origine maghrébine », et 1 seule agence fait l'inverse. Rappelons pourtant que les deux créateurs-testeurs ont exactement le même apport (3 000 €) et que le projet du second est légèrement moins coûteux que celui du premier (cf. le tableau des profils des testeur.se.s en 3.1 supra).

Focus sur les revenus du.de la conjoint.e

Les conseiller.e.s ont parfois posé des questions sur la situation professionnelle et les revenus des conjoint.e.s pour vérifier la capacité des créateur.trice.s à subvenir à leurs besoins et à rembourser les échéances d'un prêt, le temps que leur projet de création d'entreprise démarre et leur permette d'en vivre.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e pose des questions sur les revenus du.de la conjoint.e aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	le.la conseiller.e prend en compte les revenus du.de la conjoint.e, ce qu'il.elle ne fait pas pour l'autre

[Codage de l'indicateur « 6. Prise en compte des revenus du.de la conjoint.e dans l'analyse de la solvabilité du demandeur »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	12	1	5	5	23	--
... .. le critère de l'origine	2	5	11	1	19	***

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 6. Prise en compte des revenus du.de la conjoint.e dans l'analyse de la solvabilité du demandeur »]

- Dans les tests sur le critère du « sexe » (cf. ligne 1 du tableau ci-dessus), les conseiller.e.s ont dans une grande majorité des cas cherché à savoir si le.la conjoint.e travaillait et combien il.elle gagnait. On observe un parfait équilibre dans la structure des résultats entre l'« homme » et la « femme » (les deux supposés comme sans origine migratoire), à qui on pose respectivement la question dans 17 agences bancaires (12+5) sur 23.
- Un écart avec une très forte significativité statistique est enregistré sur le critère de l'« origine » (cf. ligne 2). Les conseiller.e.s n'ont pris en compte la situation professionnelle de la compagne du testeur « supposé comme d'origine maghrébine » que dans 3 agences bancaires (2+1), tandis qu'ils.elles l'ont fait pour le testeur « supposé comme sans origine migratoire » dans 13 (2+11) des 19 agences testées selon ce critère. Pourtant, si la question lui avait été posée, le testeur « supposé comme d'origine maghrébine » aurait plutôt dû en bénéficier aux yeux de l'agence, puisque sa compagne gagnait mensuellement 100 € de plus que la conjointe du client « supposé comme sans origine migratoire ».

Focus sur la demande de documents complémentaires

Les conseiller.e.s bancaires ont parfois demandé aux créateur.trice.s de leur transmettre à l'issue de l'entretien des documents complémentaires à leur business plan, pour leur permettre de mieux apprécier la faisabilité du projet, pour disposer de plus d'éléments pour prendre une décision, voire pour monter un dossier de demande de financement. Manifestant quoiqu'il en soit le souhait de poursuivre, cette demande de documents complémentaires pouvait porter sur des devis pour le matériel, des détails sur le prévisionnel, une fiche personnelle à compléter, etc.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e demande des documents complémentaires aux 2 testeurs (+,+) ou à personne (-,-)	le.la conseiller.e demande des documents complémentaires, mais pas à l'autre

[Codage de l'indicateur « 7. Demande de documents complémentaires pour approfondir l'étude du dossier »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	8	8	4	3	23	--
... .. le critère de l'origine	2	6	8	3	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 7. Demande de documents complémentaires... »]

- Concernant les tests selon le critère du « sexe », comme précédemment pour l'analyse des revenus du.de la conjoint.e, l'égalité de traitement prédomine : cf. ligne 1 du tableau ci-dessus.
- En revanche, il semble qu'une moindre attention a été accordée à la faisabilité du projet du testeur « supposé comme d'origine maghrébine », qui concorde avec la moindre attention sur l'analyse de sa solvabilité mesurée au point précédent. En effet, les conseiller.e.s lui ont demandé deux fois moins souvent un complément d'information pour étudier son dossier (2+3=5 fois), qu'au testeur « supposé comme sans origine migratoire » (2+8=10 fois) : cf. ligne 2. A ces faibles effectifs de tests néanmoins, l'écart n'a pas de significativité statistique.

Capacité du.de la conseiller.e à décider à son niveau

Les projets portés par les créateur.trice.s d'entreprise engageaient de petits montants. Les conseiller.e.s, dans la plupart des agences bancaires testées, ont décidé eux ou elles-mêmes de la suite à accorder, ou pas, à la demande de financement des testeur.se.s. Dans le cas contraire, ils.elles ont indiqué devoir en référer à leur « hiérarchie » en amont. Ce qui est mesuré avec cet indicateur, ce n'est pas le contenu de la décision, c'est le fait que le ou la conseiller.e la formule directement, ou bien renvoie le.la créateur.trice à une décision ultérieure de la « hiérarchie ».

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e prend la décision de l'issue de l'entretien à son niveau (+,+) ou dit devoir en référer à sa hiérarchie (-,-) pour les 2 testeur.se.s	le.la conseiller.e prend la décision à son niveau, tout en indiquant devoir en référer à sa hiérarchie à l'autre testeur.se

[Codage de l'indicateur « 8. Capacité du.de la conseiller.e à décider à son niveau »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	20	1	2	0	23	--
... .. le critère de l'origine	11	1	7	0	19	**

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 8. Capacité du.de la conseiller.e à décider à son niveau »]

A l'exception d'une agence bancaire, dans laquelle les testeur.se.s ont tous les trois été renvoyé.e.s à la décision de la « hiérarchie » [cf. colonne du *Traitement égal (-,-)*], le créateur-testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » a toujours obtenu une réponse directe par les conseiller.e.s (qu'elle soit positive ou négative). Tandis qu'à 2 reprises, la testeuse « femme supposée comme sans origine migratoire », et plus souvent, à 7 reprises, l'« homme supposé comme d'origine maghrébine », se sont vus répondre par les conseiller.e.s qu'ils.elles devaient en référer à « la direction de l'agence » ou « la direction régionale » ou encore « la direction des risques du siège » ou « l'expert financier », avant de savoir quelle suite pourrait être donnée à leur demande de financement de projet de création d'entreprise.

Sur cet indicateur, l'écart enregistré selon le critère de l'« origine » a une forte significativité statistique. Rappelons que les trois projets étaient comparables dans les montants à engager, et que le créateur « supposé comme d'origine maghrébine » demandait même le prêt le moins élevé.

Poursuite de l'étude du projet (maintien de la relation commerciale)

Cet indicateur concerne la réponse de l'agence à la demande de financement du projet de création d'entreprise. Cette réponse a pu être : un refus de financement sans proposition de suite, ou bien au contraire le montage d'un dossier de demande de prêt, ou à tout le moins la proposition de reprendre rendez-vous quand la situation aura évolué sur l'apport et/ou sur le prévisionnel.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e est prêt.e à accompagner les 2 testeur.se.s (+,+) ou bien personne (-,-)	l'agence propose une suite, mais pas à l'autre testeur.se

[Codage de l'indicateur « 9. Poursuite de l'étude du projet »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	10	1	7	5	23	--
... .. le critère de l'origine	5	1	9	4	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 9. Poursuite de l'étude du projet »]

- Dans les tests selon le critère du « sexe » (cf. ligne 1 du tableau précédent), la créatrice comme le créateur ont tous les deux souvent bénéficié de la proposition d'une suite par le.la conseiller.e : l'« homme » dans 17 agences (10+7) sur 23, et la « femme » dans 15 (10+5).
- Dans les tests selon le critère de l'« origine » (cf. ligne 2), le testeur « supposé comme d'origine maghrébine » a moins souvent accédé à une suite favorable à son projet (dans 5+4=9 agences bancaires) que le testeur « supposé comme sans origine migratoire » (dans 5+9=14 établissements).

Montage d'un dossier de demande de financement

La décision de monter un dossier de demande de prêt, afin de le soumettre à la banque, a été la meilleure proposition qui a pu être faite aux créateur.trice.s au cours des entretiens.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e annonce qu'il.elle va monter un dossier aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	le.la conseiller.e propose de monter un dossier à l'un.e, et pas à l'autre

[Codage de l'indicateur « 10. Montage d'un dossier de demande de financement »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	8	9	3	3	23	--
... .. le critère de l'origine	3	8	6	2	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 10. Montage d'un dossier de demande de financement »]

- Dans les tests selon le critère du « sexe » (cf. ligne 1 du tableau ci-dessus), la créatrice comme le créateur « supposés comme sans origine migratoire » se sont vus proposer le montage d'un dossier de prêt par le même nombre d'agences : 11 (8+3) ;
- Dans les tests selon le critère de l'« origine » (cf. ligne 2), 3 agences seulement proposent le montage d'un dossier aux deux créateurs. 6 autres agences le proposent uniquement au créateur « supposé comme sans origine migratoire », mais seulement 2 agences uniquement au créateur « supposé comme d'origine maghrébine ». Les effectifs de tests impliqués ne permettent néanmoins pas que cet écart soit significatif statistiquement.

Les éléments qualitatifs recueillis par les testeur.se.s lors des échanges avec les conseiller.e.s montrent que la décision de monter un dossier est plus souvent prise sur le thème « *qui ne tente rien n'a rien* » ou encore « *on ne saura jamais avant d'avoir monté le dossier* » pour le créateur et la créatrice supposés comme sans origine migratoire.

Orientation vers un organisme de financement solidaire

Les conseiller.e.s ont aussi pu orienter les client.e.s vers un organisme d'accompagnement et de financement solidaire à la création d'entreprise, comme préalable à une nouvelle demande de prêt¹⁴.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
<i>le.la conseiller.e oriente vers un organisme (avant de poursuivre l'étude du financement) les 2 testeur.se.s (+,+) ou aucun.e (-,-)</i>	<i>le.la conseiller.e oriente l'un.e vers un organisme mais pas l'autre</i>

[Codage de l'indicateur « 11. Orientation vers un organisme de financement solidaire »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	13	2	3	5	23	--
... .. le critère de l'origine	8	7	4	0	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 11. Orientation vers un organisme de financement solidaire »]

- Dans les tests selon le critère du « sexe » (cf. ligne 1 du tableau ci-dessus), la testeuse « femme » et le testeur « homme » ont tous deux été majoritairement orientés vers un tel organisme. La créatrice « supposée comme sans origine migratoire » a été orientée ainsi dans 18 agences bancaires sur 23 (13+5) et le créateur « supposé comme sans origine migratoire » dans 16 agences. Notons que dans 2 agences les conseiller.e.s ont fait référence à des dispositifs d'action positive visant à promouvoir spécifiquement la création d'entreprise par des femmes.
- Dans les tests selon le critère de l'« origine » (cf. ligne 2), une majorité des agences testées continue d'inviter le créateur « supposé comme sans origine migratoire » à rechercher un prêt d'honneur et/ou une garantie d'emprunt auprès d'un organisme de financement solidaire : 8+4 = 12 agences sur 19. Mais elles ne sont plus qu'une minorité (8 agences sur 19) à le faire aussi pour le créateur « supposé comme d'origine maghrébine ».

¹⁴ Les organismes d'accompagnement / financement solidaire qui ont été le plus cités sont : RDI et réseau France Active, CCI et BPI. Ces organismes offrent des solutions financières (prêt d'honneur à taux 0 et/ou garantie sur emprunt bancaire) aux créateur.trice.s d'entreprise pour les aider au financement de leur projet et surtout pour garantir les emprunts qu'ils sont amenés à contracter auprès des banques. De plus, ils sélectionnent et accompagnent les créateur.trice.s, augmentant ainsi aux yeux des banques les chances de réussite des projets sélectionnés.

3.2.2. Présentation synthétique des principaux constats concernant le parcours du demandeur de prêt à la création d'entreprise

✓ Résultats des tests selon le critère du « sexe »

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable :		total	degré de signif
			au testeur supposé comme sans origine migratoire	à la testeuse supposée comme sans origine migratoire		
Étape 1 : obtention d'un rendez-vous avec un.e conseiller.e						
Modalités de prise de RDV	22	n.c.	5	1	28	--
Obtention d'un RDV	23	3	1	1	28	--
Étape 2 : étude de la demande de financement du projet de création d'entreprise						
Financement étudié	21	0	1	1	23	--
Capacité du ou de la conseiller.e à décider seul.e	20	1	2	0	23	--
Poursuite de l'étude du projet	10	1	7	5	23	--

[Tableau récapitulatif des résultats des tests sur le critère du « sexe » pour les indicateurs concernant le parcours du demandeur]

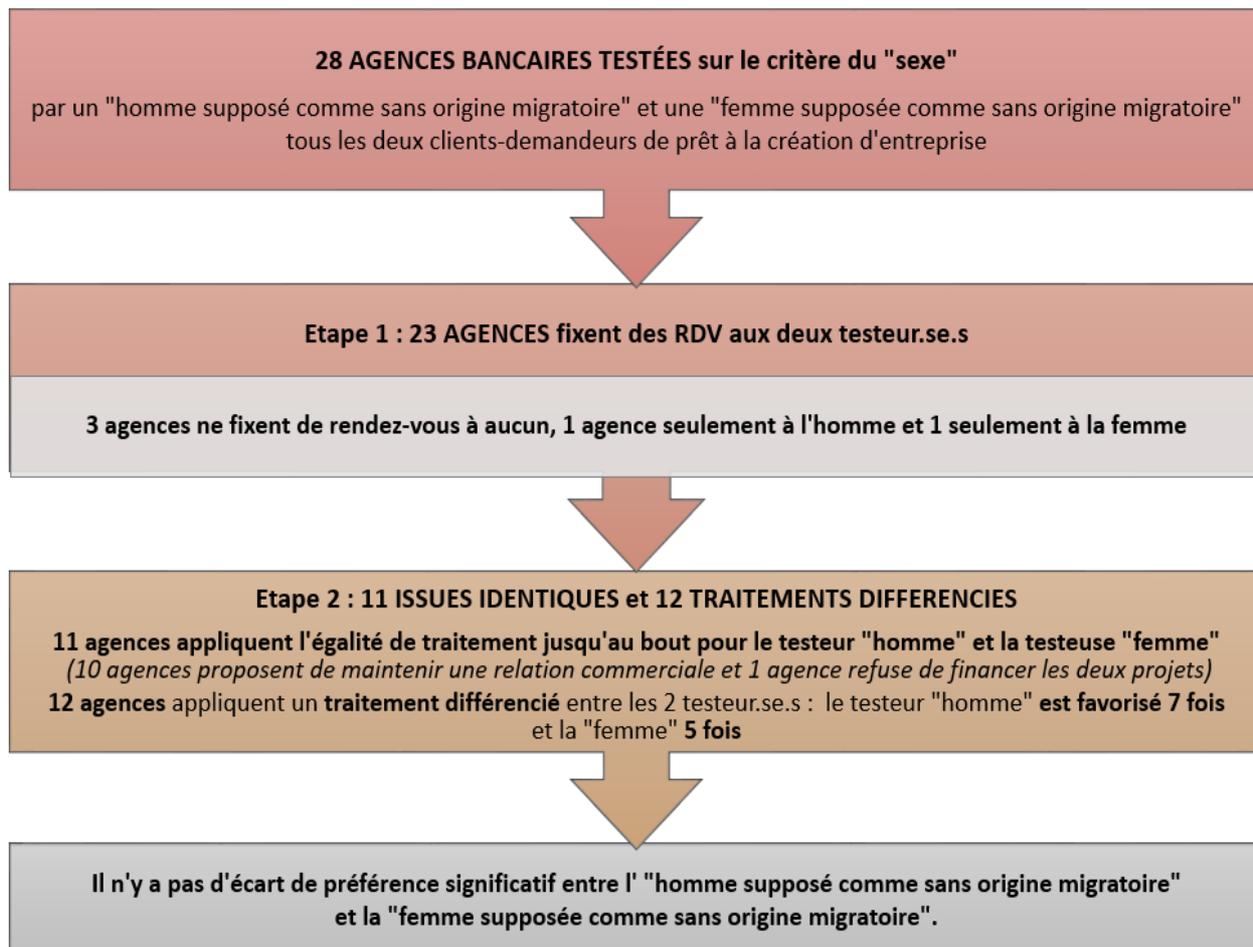
Sur les 28 agences bancaires testées selon le critère du « sexe », à profil et projet comparables, les testeur.se.s « homme » et « femme », tous les deux supposé.e.s comme sans origine migratoire, ont été traité.e.s sans différence significative à chaque étape de leur demande de financement de projet de création d'entreprise : lors de l'obtention d'un RDV, dans l'étude de leur demande, ou dans la proposition de maintenir une relation commerciale à l'issue du premier entretien.

Néanmoins, dans 5 agences, la créatrice a moins facilement obtenu ses RDV que le créateur « homme, supposé comme sans origine migratoire », l'inverse ne s'étant produit qu'1 seule fois (cf. les colonnes « Traitement plus favorable », ligne 1 du tableau supra).

À retenir concernant le parcours du demandeur de prêt à la création d'entreprise selon son « sexe » :

Pour les tests sur le critère du « sexe », à profil et projet comparables, dans toutes les étapes du parcours du.de la demandeur.se de prêt à la création d'entreprise, la structure des résultats est globalement la même pour l'« homme » et la « femme », tous les deux « supposés comme sans origine migratoire ». Néanmoins, la créatrice d'entreprise a semblé plus souvent que le créateur rencontrer des difficultés dans les modalités de prise de rendez-vous : au lieu de lui fixer un entretien dès son premier appel, on lui a dit un peu plus souvent qu'on allait la rappeler (les effectifs de tests ne permettant pas que cet écart soit statistiquement significatif).

Schéma récapitulatif des résultats des tests sur le crédit à la création d'entreprise, selon le critère du « sexe », concernant le parcours du client-demandeur :



✓ **Résultats des tests selon le critère de l' « origine »**

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus Favorable :		total	degré de signif
			au testeur supposé comme sans origine migratoire	au testeur supposé comme d'origine maghrébine		
Étape 1 : obtention d'un rendez-vous avec un.e conseiller.e						
Modalités de prise de RDV	18	n.c.	8	1	27	**
Obtention d'un RDV	19	3	4	1	27	--
Étape 2 : étude de la demande de financement du projet de création d'entreprise						
Financement étudié	16	1	2	0	19	--
Capacité du ou de la conseiller.e à décider seul.e	11	1	7	0	19	**
Poursuite de l'étude du projet	5	1	9	4	19	--

[Tableau récapitulatif des résultats des tests sur le critère de l' « origine » pour les indicateurs concernant le parcours du demandeur]

L'obtention d'un rendez-vous :

La prise de RDV a été plus compliquée pour le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » que pour celui « supposé comme sans origine migratoire » dans 8 agences, l'inverse ne se produisant qu'1 fois : cf. les colonnes « Traitement plus favorable » du tableau ci-dessus, ligne 1. Cet écart a une forte significativité statistique en dépit de la faiblesse des effectifs impliqués.

Seules 19 agences sur les 27 ont fixé un entretien aux deux testeurs créateurs d'entreprise. 4 agences n'ont proposé un entretien qu'au créateur-testeur « supposé comme sans origine migratoire », 1 seule n'en a proposé qu'au créateur-testeur « supposé comme d'origine maghrébine » : cf. ligne 2 (cet écart n'a pas de significativité statistique).

L'étude de la demande :

La demande de financement du projet de création d'entreprise a majoritairement été étudiée de façon identique pour les deux testeurs supposés comme d'origine différente, dans 16 agences bancaires sur 19 : cf. ligne 3 du tableau ci-dessus.

Dans pratiquement toutes les agences, le/la conseiller.e s'est autorisé.e à décider directement de la suite à apporter à la demande de financement du créateur d'entreprise « supposé comme sans origine migratoire » (dans 11+7=18 agences sur 19, cf. ligne 4). Mais dans 7 de ces agences, le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » a été renvoyé en revanche à une décision ultérieure de la hiérarchie de la banque. L'inverse ne s'est jamais produit. Cet écart a une forte significativité statistique en dépit de la faiblesse des effectifs impliqués.

A l'issue de l'entretien, le créateur d'entreprise « supposé comme sans origine migratoire » peut compter, sans désavantage par rapport à l'autre créateur, sur les services de 14 agences bancaires (5+9) pour poursuivre l'étude du dossier, contre 9 agences (5+4) pour le créateur « supposé comme d'origine maghrébine » : cf. somme du « Traitement égal (+,+) » et du « Traitement plus favorable » pour chacun, ligne 5 du tableau ci-dessus. L'écart n'est pas significatif statistiquement.

À retenir concernant le parcours du demandeur de prêt à la création d'entreprise selon son « origine » :

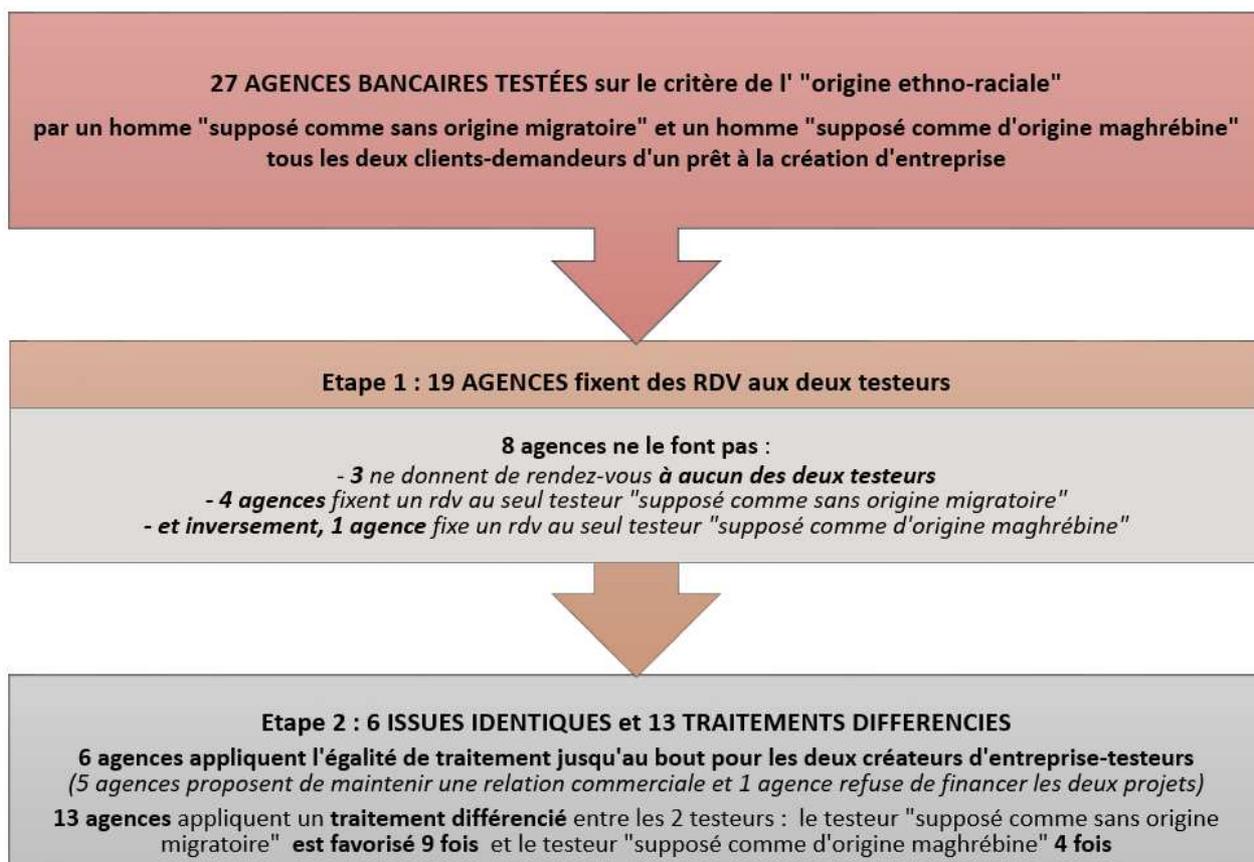
Pour les tests selon le critère de l'« origine », à profil et projet comparables, le créateur d'entreprise « homme supposé comme d'origine maghrébine » a été désavantagé dans son parcours de demande de prêt par rapport au créateur d'entreprise « homme supposé comme sans origine migratoire » :

- au moment de la prise de rendez-vous, dont les modalités sont souvent plus compliquées pour le premier que pour le second (dans 8 agences contre 1, ce qui a une forte significativité statistique), contribuant à ce que dans 4 agences seul le premier n'obtienne pas de rendez-vous, l'inverse ne se produisant qu'1 fois ;

- sur le fait d'obtenir des réponses directement du ou de la conseiller.e rencontré.e sans devoir attendre qu'il.elle en réfère à sa hiérarchie : ce fut le cas dans 18 agences bancaires pour le créateur d'entreprise « supposé comme sans origine migratoire » contre 11 seulement pour le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine », et cet écart a une forte significativité statistique ;

- à l'issue de l'entretien, davantage d'agences bancaires sont prêtes à poursuivre l'étude de la demande de prêt du créateur « supposé comme sans origine migratoire » qu'à poursuivre l'étude de celle du créateur « supposé comme d'origine maghrébine » : 14 agences contre 9.

Schéma récapitulatif des résultats des tests sur le crédit à la création d'entreprise, selon le critère de l'« origine », concernant le parcours du client-demandeur :



3.3. Constats concernant l'information et les propositions sur l'offre de prêt à la création d'entreprise

3.3.1. Présentation détaillée de l'information donnée et des propositions sur l'offre

Remise de simulation

Les testeur.se.s du crédit à la création d'entreprise avaient pour consigne, comme ceux du crédit immobilier, de demander aux conseiller.e.s bancaires la remise sur papier d'une simulation de prêt.

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
une simulation est réalisée et remise aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	obtenir une simulation tandis que l'autre n'en reçoit aucune

[Codage de l'indicateur « 11. Remise d'une simulation »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	2	15	6	0	23	**
... .. le critère de l'origine	0	12	7	0	19	**

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 11. Remise d'une simulation »]

La majorité des agences a refusé de réaliser une simulation papier pour les créateur.trice.s d'entreprise au stade du premier entretien (cf. la colonne « Traitement égal (-,-) » du tableau ci-dessus). Cependant, les agences ayant accepté de remettre une simulation ont pratiquement toutes privilégié le testeur « homme, supposé comme sans origine migratoire » sur les deux autres testeur.se.s, et les écarts, que ce soit selon le « sexe » ou selon « l'origine », ont une forte significativité statistique (cf. tableau ci-dessus) :

- le créateur d'entreprise « homme supposé comme sans origine migratoire » obtient une simulation de la part de 8 agences différentes (2+6) quand la créatrice d'entreprise « femme supposée comme sans origine migratoire » en obtient seulement 2 (2+0).
- le créateur d'entreprise « homme supposé comme d'origine maghrébine » n'en a obtenue aucune.

Le recueil des témoignages de la testeuse « femme supposée comme sans origine migratoire » et du testeur « homme supposé comme d'origine maghrébine » illustrent la réticence qu'ont eue les conseiller.e.s bancaires à leur remettre une simulation :

- « Je ne peux pas m'avancer. Je dois en parler avant à mon.ma supérieur.e ou à la Cellule des risques » ;
- « Il n'y a pas de possibilité de simulation à ce stade » ;
- « une simulation, ça se fait lors du dernier rendez-vous car des modifications peuvent encore intervenir dans le projet »...

Dans un certain nombre d'agences bancaires, ces mêmes arguments ne sont pourtant pas opposés au testeur « homme supposé comme sans origine migratoire », alors que pour rappel les trois créateur.trice.s d'entreprise étaient comparables dans leur profil et leur projet.

Accès aux informations et précisions chiffrées sur l'offre de prêt à la création d'entreprise

Même si dans la majorité des cas aucune simulation n'a été remise, les conseiller.ere.s bancaires ont pu fournir oralement des indications sur les éléments chiffrés de l'offre de prêt à la création d'entreprise. Là encore, l'« homme supposé comme sans origine migratoire » a globalement été avantagé.

- dans les tests selon le critère du « sexe »

L'accès à l'information sur les éléments de l'offre de prêt :

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e communique un montant de prêt aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	un montant de prêt est communiqué, alors qu'il ne l'est pas à l'autre
le.la conseiller.e communique un taux d'intérêt aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	un taux d'intérêt est communiqué, alors qu'il ne l'est pas à l'autre
le.la conseiller.e communique une durée de rembt aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	une durée de remboursement est communiquée alors qu'elle ne l'est pas à l'autre

[Codage des indicateurs « 13. Accès à l'information sur le montant empruntable », « 14. Accès à l'information sur le taux d'intérêt », « 15. Accès à l'information sur la durée de remboursement »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable à la testeuse supposée comme sans origine migratoire	total	degré de signif.
Accès à l'info sur le montant empruntable	9	4	8	2	23	--
Accès à l'info sur le taux d'intérêt	9	2	12	0	23	***
Accès à l'info sur la durée de remboursement	10	1	12	0	23	***

[Tableau de résultats des tests sur le critère du « sexe » pour les indicateurs « 13. Accès à l'information sur le montant empruntable », « 14. sur le taux d'intérêt », « 15. sur la durée de remboursement »]

Le créateur d'entreprise « homme supposé comme sans origine migratoire » accède plus souvent à l'information que la créatrice d'entreprise « femme supposée comme sans origine migratoire » :

- sur le montant empruntable (cf. le *tableau ci-dessus ligne 1*) : le créateur est renseigné 17 fois (9+8) tandis que la créatrice est renseignée 11 fois (9+2) ;
- sur le taux d'intérêt (*ligne 2*) : le créateur est renseigné 21 fois (soit presque toujours) et la créatrice 9 fois seulement ;
- sur la durée de remboursement (*ligne 3*) : le créateur est renseigné 22 fois (quasiment toujours) et la créatrice 10 fois seulement.

Les écarts enregistrés sur les deux dernières informations ont une très forte significativité statistique.

Le chiffrage des éléments de l'offre de prêt :

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
dans le cas où un montant est communiqué aux 2 testeur.se.s : le montant est le même	le montant du prêt est inférieur à celui communiqué à l'autre
dans le cas où un taux est communiqué aux 2 testeur.se.s : le taux est le même	le montant du taux est inférieur à celui communiqué à l'autre
dans le cas où une durée est communiquée aux 2 testeur.se.s : la durée est la même	la durée est inférieure à celle communiquée à l'autre

[Codage des indicateurs « 16. Montant empruntable », « 17. Taux d'intérêt proposé », « 18. Durée de remboursement proposée »]

	Traitement égal	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable à la testeuse supposée comme sans origine migratoire	total	degré de signif.
Montant empruntable	9	0	0	9	--
Taux d'intérêt	3	3	3	9	--
Durée de remboursement	8	1	1	10	--

[Tableau de résultats des tests sur les indicateurs « 16. Montant empruntable », « 17. Taux d'intérêt proposé », « 18. Durée de remboursement proposée »]

Lorsque des informations sur les éléments du prêt ont été communiquées à la créatrice « femme supposée comme sans origine migratoire » comme au créateur « homme supposé comme sans origine migratoire » (cf. la colonne « *Traitement égal (+,+)* » du tableau page précédente), aucun des deux n'a été globalement avantagé sur l'autre dans le chiffrage de ces éléments par les conseiller.e.s financier.e.s (cf. tableau ci-dessus) :

- qu'il s'agisse des deux montants empruntables, qui correspondent à chaque fois à la somme demandée pour financer le projet actuel des deux créateur.trice.s, soit 18 et 19 K€ ;
- qu'il s'agisse des deux taux d'intérêt proposés, qui sont les mêmes dans 3 agences bancaires, qui sont moins élevés pour l'« homme » dans 3 autres agences et moins élevés pour la « femme » dans 3 dernières agences ;
- qu'il s'agisse des deux durées de remboursement proposées, qui dans 8 agences bancaires sont les mêmes, et dans 2 agences bancaires sont différentes mais dans l'une plus courte pour l'« homme » et dans l'autre plus courte pour la « femme ».

- dans les tests selon le critère de l' « origine »

Les indicateurs utilisés sont les mêmes que ceux qui viennent d'être utilisés pour les tests selon le sexe :

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur supposé comme d'origine maghrébine	total	degré de signif.
Accès à l'info sur le montant empruntable	0	5	14	0	19	***
Accès à l'info sur le taux d'intérêt	0	2	17	0	19	***
Accès à l'info sur la durée de remboursement	0	1	18	0	19	***

[Tableau de résultat des tests sur le critère de l' « origine » pour les indicateurs « 13. Accès à l'information sur le montant empruntable », « 14. sur le taux d'intérêt », « 15. sur la durée de remboursement »]

Le tableau ci-dessus indique que le testeur « homme supposé comme d'origine maghrébine » n'a jamais obtenu d'information sur les prêts à la création d'entreprise, alors que le testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » y accède : 14 fois sur 19 pour le montant empruntable, 17 fois sur 19 pour le taux d'intérêt et 18 fois sur 19 pour la durée de remboursement à envisager. Les écarts discriminatoires enregistrés en fonction de « l'origine » sur ces trois indicateurs ont une très forte significativité statistique.

3.3.2. Synthèse des principaux constats sur l'information donnée et l'offre de prêt à la création d'entreprise

Les conseiller.e.s bancaires ont peu souvent accepté de remettre une simulation aux créateur.trice.s d'entreprise au stade du premier entretien, mais ils.elles ont pu donner des renseignements à l'oral sur l'offre de prêt à la création d'entreprise que la banque pourrait être amenée à proposer :

- le créateur « homme supposé comme sans origine migratoire » a accédé presque dans toutes les agences à l'information sur les éléments chiffrés du prêt (avec la remise d'une simulation ou à l'oral) ;
- la créatrice « femme supposée comme sans origine migratoire » a été fortement désavantagée dans l'accès à l'information par rapport au créateur « homme supposé comme sans origine migratoire ». En revanche, lorsque des informations chiffrées ont été précisées aux deux, globalement aucun.e des deux n'a été avantagé.e sur l'autre, ni sur les montants, ni sur les taux, ni sur la durée ;
- le créateur d'entreprise « homme supposé comme d'origine maghrébine » n'a, quant à lui, jamais obtenu d'information sur les éléments du prêt, ni orale ni écrite. Le désavantage qu'il subit vis-à-vis du créateur « homme supposé comme sans origine migratoire » a une très forte significativité statistique.

À retenir concernant l'accès à l'information et les éléments chiffrés du prêt à la création d'entreprise :

- Aucun renseignement n'a été communiqué à l' « homme supposé comme d'origine maghrébine », qui ne dispose donc à l'issue du testing d'aucun élément pour se projeter dans un prêt bancaire à la création d'entreprise.
- La créatrice « femme supposée comme sans origine migratoire » accède bien moins souvent à l'information que son alter ego créateur « homme », qui y accède presque toujours.
- Mais quand ces deux derniers sont tous les deux renseigné.e.s, aucun.e n'est globalement favorisé.e sur l'autre quant au montant empruntable, au taux d'intérêt et à la durée de remboursement.

3.4. Constats sur la qualité de la relation commerciale pour les tests sur le crédit à la création d'entreprise

3.4.1. Présentation détaillée de la qualité de la relation commerciale

Qualité d'accueil en agence

Cet indicateur est construit de même que celui pour les tests sur le prêt immobilier (cf. 2.4.1) :

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
les 2 testeur.se.s sont reçu.e.s de la même façon, de façon correcte (+,+) ou peu correcte (-,-)	être mieux reçu que l'autre

[Codage de l'indicateur « 19. Qualité de l'accueil en agence »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	21	0	0	2	23	--
... .. le critère de l'origine	14	0	3	2	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 19. Qualité de l'accueil en agence »]

Les créateur.trice.s d'entreprise ont tou.te.s indiqué avoir bénéficié d'un accueil « professionnel » dans les agences bancaires, et aucun écart significatif n'est enregistré entre le testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » et les deux autres testeur.se.s.

Remise des coordonnées des conseiller.e.s (carte de visite ou autre)

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e remet ses coordonnées aux 2 testeur.se.s (+,+) ou à personne (-,-)	le.la conseiller.e remet ses coordonnées, mais pas à l'autre

[Codage de l'indicateur « 20. Remise des coordonnées du.de la conseiller.e »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	21	1	1	0	23	--
... .. le critère de l'origine	15	1	3	0	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 20. Remise des coordonnées du.de la conseiller.e »]

La même égalité de traitement globale a été observée avec la remise des cartes de visite aux testeur.se.s, leur permettant de contacter ultérieurement les conseiller.e.s directement sans passer par le standard. Les trois créateur.trice.s d'entreprise sont reparti.e.s avec la carte dans la plupart des agences.

Durée de l'entretien

Cet indicateur est construit de même que celui pour les tests sur le prêt immobilier (cf. 2.4.1). La durée moyenne d'entretien sur le crédit à la création d'entreprise est de 45 minutes¹⁵. Elle traduit l'intérêt porté par les conseiller.e.s bancaires aux projets de création d'entreprise des trois testeur.euse.s.

Égalité de traitement	Traitement plus favorable
les 2 testeur.se.s sont reçu.e.s aussi longtemps l'un.e que l'autre (jusqu'à 5 mn d'écart)	être reçu.e au moins 5 minutes de plus que l'autre

[Codage de l'indicateur « 21. Durée de l'entretien ($\Delta > 5mn$) »]

	Traitement égal	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	9	10	4	23	--
... .. le critère de l'origine	8	5	6	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 21. Durée de l'entretien ($\Delta > 5mn$) »]

- Dans les tests selon le critère du « sexe », le créateur « homme » est reçu à 10 reprises plus longtemps que la créatrice « femme », l'inverse ne se produit que 4 fois (cf. ligne 1 du tableau ci-dessus). Les effectifs de tests sont trop faibles pour que cet écart atteigne la significativité statistique.
- Dans les tests selon le critère de l'« origine » (cf. ligne 2), on n'enregistre pas d'écart sur cet indicateur.

Présentation de la politique commerciale de la banque

Certaines fois, les conseiller.e.s ont pris le temps en début d'entretien de présenter la politique de leur banque aux créateur.trice.s d'entreprise. Les conseiller.e.s ont insisté :

- soit sur la dimension de service de la banque aux emprunteurs, en mettant en avant l'expérience de la banque dans l'accompagnement et le suivi des professionnels, l'accent mis sur la relation-conseil, un fort ancrage territorial ou encore une renommée dans le financement des entreprises ;
- soit sur les exigences de la banque vis-à-vis des emprunteurs, comme par exemple celle d'un apport personnel de 20 à 30% selon les projets, ou l'exigence d'un patrimoine, ou celle d'un montant minimal d'emprunt, ou l'expérience préalable de la création d'entreprise, etc.

Le résultat d'un test est qualifié positivement sur cet indicateur dans le tableau qui suit quand c'est la dimension de service de la banque aux emprunteurs qui a été davantage mise en avant, et négativement lorsque ce sont les exigences de la banque vis-à-vis des emprunteurs qui ont été davantage soulignées :

¹⁵ Fourchette [min ; max] de la durée des entretiens pour chaque testeur.se.s : testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » [25 mn ; 1h15] ; testeuse « femme supposée comme sans origine migratoire » [15 mn ; 1h10] ; testeur « homme supposé comme d'origine maghrébine » [10 mn ; 1h45].

Égalité de traitement (+,+) ou Égalité de traitement (-,-)	Traitement plus favorable
le.la conseiller.e présente aux 2 testeur.se.s la dimension de « service » de la banque ou ne fait aucun commentaire (+,+), ou présente aux 2 la dimension d'« exigence » (-,-)	le.la conseiller.e présente la dimension de service de la banque et pas à l'autre, OU ne fait aucun commentaire alors que la dimension d'exigence est présentée à l'autre

[Codage de l'indicateur « 22. Présentation de la politique de la banque »]

	Traitement égal (+,+)	Traitement égal (-,-)	Traitement plus favorable au testeur, homme, supposé comme sans origine migratoire	Traitement plus favorable au testeur différencié selon	total	degré de signif.
... .. le critère du sexe	4	6	10	3	23	*
... .. le critère de l'origine	4	3	8	4	19	--

[Tableau de résultats des tests sur l'indicateur « 22. Présentation de la politique de la banque »]

- La dimension de service de la banque est mise en avant deux fois plus souvent pour le créateur « homme, supposé comme sans origine migratoire » (4+10=14 fois) que pour la créatrice « femme, supposée comme sans origine migratoire » (4+3=7 fois). L'écart global enregistré ici en fonction du « sexe » atteint le premier degré de significativité statistique (cf. ligne 1 du tableau ci-dessus).
- L'écart global selon « l'origine » enregistré ici en défaveur du créateur « homme supposé comme d'origine maghrébine » n'atteint pas ce premier degré de significativité statistique (cf. ligne 2). Toutefois, les éléments qualitatifs recueillis montrent que certaines exigences n'ont été posées qu'au testeur « supposé comme d'origine maghrébine ». Par exemple, lui seul s'est vu exiger « le rapatriement et la domiciliation de tous ses comptes dans la banque », ou d'être « propriétaire pour pouvoir prétendre postuler à un prêt » (à la création d'entreprise), ou encore être « déjà connu de la banque car elle ne finance que ses clients ».

3.4.2. Synthèse des principaux constats sur la qualité de la relation commerciale

À retenir quant à la qualité de la relation commerciale dans les tests sur le prêt à la création d'entreprise

- L'égalité de traitement a plutôt été respectée dans les conditions d'accueil, jugées professionnelles par les trois créateur.trice.s d'entreprise testeur.se.s.
- Dans les tests selon le critère du sexe, des écarts ont été enregistrés au désavantage de la testeuse « femme » sur l'indicateur de la durée de l'entretien et sur celui de la présentation de la politique de la banque, sans avoir une significativité statistique forte.
- Dans les tests selon le critère de l'« origine ethno-raciale », ces mêmes écarts disparaissent (durée de l'entretien) ou semblent s'atténuer (présentation de la politique de la banque). Toutefois, sur ce dernier point, l'analyse qualitative montre que certaines exigences n'ont été posées qu'au créateur « homme supposé comme d'origine maghrébine », comme par exemple la nécessité d'être déjà client de la banque pour obtenir un prêt à la création d'entreprise, ce qui n'a jamais été exigé ni de l'homme ni de la femme « supposés comme sans origine migratoire ».

4. Principaux constats à retenir

Ces constats concernent l'ensemble des établissements bancaires testés, sans qu'une différence notable n'ait été enregistrée entre établissements bancaires commerciaux et établissements bancaires mutualistes.

✓ **Ce testing a enregistré des risques de traitement discriminatoire dans l'accès à un prêt immobilier selon l'« origine ethno-raciale » du client-demandeur.**

Les tests sur l'accès au prêt immobilier selon le critère de l'« origine » ont été réalisés auprès de 35 agences bancaires différentes. Sur cette série de tests, l'« homme supposé comme d'origine subsaharienne » apparaît discriminé par rapport à l'« homme supposé comme sans origine migratoire » :

- *au moment d'être reçu en entretien avec un.e conseiller.e bancaire* [page suivante, indicateurs n°1 à 3] :
Des rendez-vous ont été programmés, sans inégalité de traitement, avec les deux clients-testeurs par 33 agences bancaires (les 2 restantes n'en ont fixé à aucun des deux testeurs). Cependant à l'arrivée en agence, l'« homme supposé comme d'origine subsaharienne » s'est vu demander deux fois plus souvent une pièce d'identité (11+16=27 agences contre 11+3=14). Et alors que l'« homme supposé comme sans origine migratoire » a systématiquement été reçu en entretien dans les 33 agences même en l'absence de pièce d'identité, l'« homme supposé comme d'origine subsaharienne » s'est vu refuser sur place l'entretien, pour ce même motif, par 5 de ces agences.

Par exemple dans une agence, alors même 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 leur devoir d'identifier tous les clients, que c'est une exigence du siège.* »

- *dans la relation commerciale instaurée par l'agence* [indicateurs n°17 et 18 du schéma page suivante] :
Parmi les 28 agences bancaires qui ont donc effectivement 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). Le contenu concret des interactions révèle quelques cas de comportements ouvertement dépréciatifs à l'encontre du testeur « supposé comme d'origine subsaharienne », jamais à l'égard du testeur « supposé comme sans origine migratoire ».

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.* »

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 premier a obtenu davantage de conseils et d'informations que le second.

- *sur l'accès à l'information et sur les montants financiers d'une offre de prêt* [indicateurs n°8 à 16] :
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 9+15=24 agences contre 9+2=11 agences pour le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne ») et le montant maximum empruntable (dans 20 agences au lieu de 10).

Le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a plus souvent obtenu des simulations. Par exemple, alors qu'aucun des deux testeurs n'a encore signé de compromis de vente au moment des RDV avec les banques, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » obtient facilement une simulation, tandis que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » se voit opposer une fin de non-recevoir faute d'avoir un compromis à présenter : « *Le conseiller n'a pas touché à son clavier, et malgré ma demande expresse de simulation, il a été catégorique : il ne pourra en produire que si je lui présente le compromis de vente.* »

Lorsqu'il a été possible de comparer les offres de prêt dans leurs éléments financiers parce que ceux-ci ont été précisés aux deux clients-testeurs dans les mêmes agences, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a fréquemment 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).

Par exemple, dans une agence, on indique au client « supposé comme sans origine migratoire » que la banque pourrait envisager un prêt sur 20 ans 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 ans. Or, si l'emprunt porte sur 165 000 € (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 €, contre environ 64 600 € au taux de 2,80% sur 25 ans, soit une différence de 25 500 € environ.

• à l'issue de l'entretien [indicateur n°7 du schéma ci-dessous] :

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 » (3+17=20 agences contre 3+6=9).

Résultats des tests au prêt immobilier selon l'origine supposée du demandeur sur les 18 indicateurs

Les indicateurs sont précédés du degré de significativité statistique de leur résultat quantitatif final : [***] degré de significativité le plus élevé, sous la marge d'erreur de 1% ; [**] sous la marge de 5% ; [*] sous la marge de 10% ; pas d'astérisque : marge >10%.



- ✓ **Ce testing a également enregistré des risques de traitement discriminatoire dans l'accès à un prêt à la création d'entreprise selon l'« origine ethno-raciale » du créateur d'entreprise demandeur. Des risques discriminatoires se sont manifestés aussi à l'encontre de la créatrice d'entreprise « supposée comme sans origine migratoire » en lien avec son « sexe », mais moins fortement.**

Les tests sur l'accès au prêt à la création d'entreprise ont été réalisés auprès de 27 agences bancaires pour les tests selon le critère de l'« origine », et de 28 agences bancaires pour les tests selon le critère du « sexe ».

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 par rapport au créateur « supposé comme sans origine migratoire » :

- *au moment de la prise de rendez-vous* [indicateurs n°1 à 3 du schéma page suivante] :

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 le testeur « supposé comme sans origine migratoire » (dans 8 agences bancaires contre 1). Toutefois, le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » a effectivement bénéficié d'un entretien dans les 19 agences bancaires qui lui avaient fixé un rendez-vous comme aux deux testeur.se.s « supposé.e.s comme sans origine migratoire » ; bien que 5 des 7 agences qui ont demandé à voir une pièce d'identité ne l'ont demandée qu'à lui seul (sans annuler l'entretien pour autant).

- *sur le fait d'obtenir des réponses directement du ou de la conseiller.e rencontré.e, sans devoir attendre qu'il.elle en réfère à sa hiérarchie* [indicateur n°8 du schéma page suivante] :

Ce fut le cas dans 11+7=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 conseiller.e.s ont moins souvent cherché à analyser en détail la situation du testeur « supposé comme d'origine maghrébine », notamment en le questionnant moins souvent que le testeur « supposé comme sans origine migratoire » sur la situation professionnelle de sa conjointe [indicateur n°6 du schéma page suivante] : dans 11 agences, les revenus de la conjointe ont été pris en compte uniquement pour le testeur « supposé comme sans origine migratoire », l'inverse ne se produisant qu'1 fois. Cet élément aurait pourtant permis de consolider la solvabilité du testeur « supposé comme d'origine maghrébine » aux yeux de la banque.

- *sur l'accès à l'information concernant les éléments financiers d'une offre de prêt* [cf. les indicateurs n°12 à 15 du schéma page suivante, et leur conséquence sur les indicateurs n°16 à 18] :

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 une ou plusieurs de 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.

Enfin, le contenu qualitatif des interactions permet de relever que certaines conditions pour emprunter n'ont été posées qu'au seul testeur « supposé comme d'origine maghrébine ». Comme par exemple la nécessité d'être déjà client de la banque, ou de rapatrier la domiciliation de tous ses comptes, pour prétendre obtenir un prêt à la création d'entreprise. Une exigence qui n'a jamais été formulée ni à l'homme ni à la femme « supposés comme sans origine migratoire ».

Résultats des tests au prêt à la création d'entreprise selon l'origine supposée du demandeur sur les 22 indicateurs

Les indicateurs sont précédés du degré de significativité statistique de leur résultat quantitatif final : [***] degré de significativité le plus élevé, sous la marge d'erreur de 1% ; [**] sous la marge de 5% ; [*] sous la marge de 10% ; pas d'astérisque : marge >10%.



✓ **Concernant les tests selon le critère du « sexe »,** sur l'ensemble des 28 agences testées, la créatrice d'entreprise (supposée comme sans origine migratoire) a été discriminée, par rapport à son alter ego masculin, essentiellement dans l'accès à l'information sur les éléments financiers concernant l'offre de prêt.

En effet, la créatrice d'entreprise « femme supposée comme sans origine migratoire » a plus rarement obtenu une simulation de prêt (sur papier) que le créateur d'entreprise « homme supposé comme sans origine migratoire » : dans 2+6=8 agences pour lui, contre 2 agences seulement pour elle [cf. l'indicateur n°12 du schéma page suivante]. Même de façon orale, la testeuse créatrice d'entreprise a moins souvent été renseignée sur des éléments chiffrés de propositions de prêts. Ainsi, le testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » s'est vu donner une information sur le taux d'intérêt dans 9+12=21 agences bancaires sur les 23 qui ont reçu les deux testeur.se.s en entretien, contre 9 agences seulement pour la testeuse « femme supposée comme sans origine migratoire » [indicateur n°14 du schéma page suivante]. Concernant la durée de remboursement conseillée, 10+12=22 agences bancaires sur 23 ont apporté cette information au créateur d'entreprise « homme », contre 10 agences seulement à la créatrice d'entreprise « femme » [indicateur n°15 du schéma page suivante].

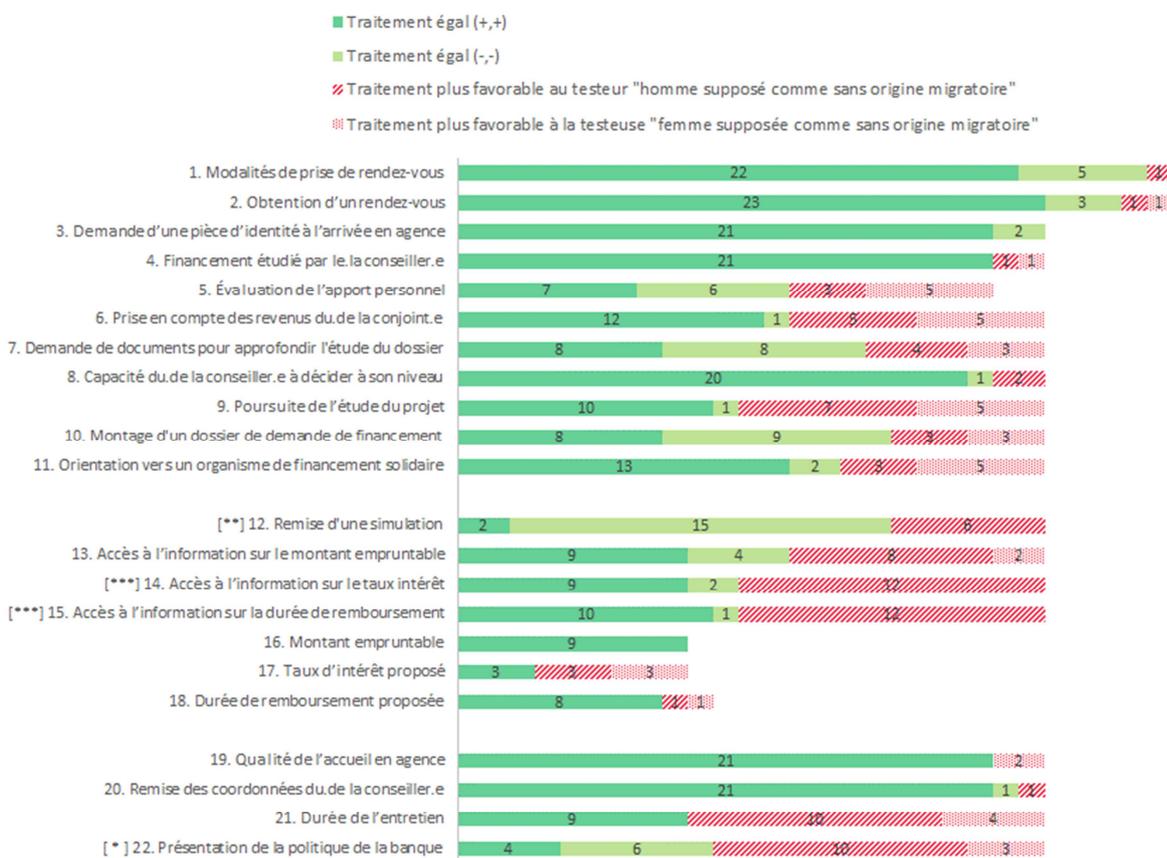
En revanche, dans la dizaine d'agences bancaires où la testeuse-créatrice comme le testeur-créateur ont tous les deux eu accès à ces informations, globalement il n'y a pas un « sexe » favorisé sur l'autre quant au montant empruntable, au taux d'intérêt ou à la durée de remboursement [indicateurs n°16 à 18 du schéma ci-dessous].

La créatrice d'entreprise a pu connaître un traitement moins favorable que le créateur d'entreprise (pour rappel les deux sont « supposés comme sans origine migratoire ») à l'occasion de la présentation de la politique de la banque [indicateur n°22 du schéma ci-dessous]. Les conseiller.e.s bancaires ont plus souvent présenté la banque comme se mettant au service du créateur d'entreprise (dans 4+10=14 agences) qu'ils.elles ne l'ont fait pour la créatrice d'entreprise (dans 4+3=7 agences), à laquelle en revanche fut plus souvent rappelé qu'un prêt entraîne des exigences pour l'emprunteur.

Sur les autres indicateurs, dans ce testing et pour le critère du « sexe », la structure des résultats a globalement été la même pour la créatrice d'entreprise que pour le créateur d'entreprise « supposés comme sans origine migratoire ».

Résultats des tests au prêt à la création d'entreprise selon le sexe du demandeur sur les 22 indicateurs

Les indicateurs sont précédés du degré de significativité statistique de leur résultat quantitatif final : [***] degré de significativité le plus élevé, sous la marge d'erreur de 1% ; [**] sous la marge de 5% ; [*] sous la marge de 10% ; pas d'astérisque : marge >10%.



5. Limites d'interprétation

Rappel du caractère expérimental de tout testing

Il n'est pas possible, techniquement, qu'un testing même volumineux soit « représentatif » au sens statistique du terme, c'est-à-dire qu'il puisse produire, sur un échantillon de personnes et de situations, des résultats qui soient extrapolables à une population ou à un périmètre plus large. C'est ce qu'autorise la méthode du sondage, pas celle du testing. Dans le cas présent par exemple, et même à se limiter au territoire de l'agglomération lyonnaise, les tests ne pouvaient pas être représentatifs de la population des personnes qui sollicitent un prêt immobilier ou à la création d'entreprise, ainsi que des conseiller.e.s bancaires que ces personnes rencontrent, ainsi que des logements ou des domaines d'activité qu'elles visent, ainsi que des montants impliqués, etc.

Les résultats des présents tests (de tout testing) ne permettent donc absolument pas d'extrapoler « le niveau des discriminations » qui auraient cours dans l'accès au crédit immobilier ou professionnel, ni en France, ni dans les banques testées, ni même dans les agences qui ont été testées. Ce type de formule n'a tout simplement pas de sens concernant une expérimentation par tests, quel qu'en soit le périmètre. Pour prendre une analogie : les crash-tests automobiles ne donnent jamais la proportion de morts sur la route, quels que soient les effectifs et les lieux des crash-tests ; ils n'en renseignent pas moins, tout à fait clairement, sur l'existence de risques mortels et sur l'acuité de ces risques selon divers facteurs : état de la voiture, de la chaussée, vitesse, etc.

Car ce qu'une expérimentation de testing va montrer, et de façon très claire, c'est s'il se manifeste ou pas, au moins sur la série des situations testées, un risque que des discriminations existent en fonction d'un ou de plusieurs facteurs. Le présent testing a voulu vérifier s'il se manifestait, ou pas, un risque que des discriminations existent dans l'accès au crédit bancaire :

- à l'encontre de demandeurs d'un prêt immobilier « supposés comme d'origine subsaharienne » (oui) ;
- à l'encontre de demandeurs d'un prêt à la création d'entreprise « supposés comme d'origine maghrébine » (oui) ;
- à l'encontre de créatrices d'entreprise « femmes » supposées comme sans origine migratoire (oui, mais les risques se sont montrés plus faibles que dans les deux situations précédentes).

Difficultés et limites spécifiques de la présente expérimentation

La présente expérimentation a reposé sur la capacité à mettre en scène, y compris lors de rencontres physiques avec des conseiller.e.s bancaires, deux clients-testeurs comparables entre eux dans leur profil (sauf sur un critère prohibé) et dans leur projet à financer. Il n'est jamais possible de contrôler strictement à l'identique la prestation physique des testeur.se.s. Mais en revanche, dans ce testing, il a été possible de maîtriser strictement la comparabilité des pièces remises aux conseiller.e.s :

- à savoir, concernant les tests sur le crédit immobilier, les trois dernières fiches de paie, et celle du dernier mois de décembre récapitulant les salaires de l'année, pour les deux membres de chaque couple emprunteur ;
- et concernant les tests sur le crédit à la création d'entreprise, un *business plan* complet pour chaque projet de création.

Ces *business plans* ont été une source de difficultés. Nous avons pu vérifier, au cours des tests, qu'aucun des trois projets de création que nous avons construits (avec l'aide de professionnels) ne se démarquait particulièrement des deux autres aux yeux des conseiller.e.s bancaires, qui globalement portaient un

intérêt égal à chacun. La comparabilité entre ces trois projets s'est néanmoins limitée aux montants qu'ils impliquaient, aux crédits sollicités, et à l'équilibre entre les faiblesses et les atouts de leurs porteurs. Car, par ailleurs, les enjeux de non-délectabilité des tests ont imposé de choisir des domaines différents de création d'activité pour chacun des projets : il aurait paru suspect que trois personnes se présentent tour à tour, dans un laps de temps réduit, avec un projet dans le même secteur. Il n'est donc pas exclu que le contenu même de chaque projet ait pu créer un biais sur certaines réponses des conseiller.e.s bancaires. Néanmoins ce risque reste relatif, vu le nombre important d'indicateurs renseignés, et parce que de nombreuses réponses semblent avoir validé l'égale crédibilité des trois projets.

Un des aspects novateurs de ce testing réside dans le nombre important d'indicateurs sélectionnés¹⁶ pour rendre compte des interactions entre les conseiller.e.s bancaires et les testeur.se.s, depuis la prise de rendez-vous téléphonique jusqu'à l'issue de l'entretien en agence. Ainsi ont pu être repérés, par exemple, des risques discriminatoires élevés dans les conditions d'évaluation des demandes de prêts ou dans l'accès aux informations pour les emprunteurs. Si nous nous étions limités aux indicateurs « Accès ou non à un entretien avec un.e conseiller.e » et « Suite donnée ou non à l'étude du projet », ces problématiques auraient été invisibilisées et le testing serait passé à côté de traitements différenciés qui contribuent au final à un accès discriminatoire aux prêts.

La complexité des points précédents (entre autres) a eu un inconvénient important : le cadre de moyens et de temps imparti n'a permis de mener à bien qu'un nombre relativement limité de tests de ce type. Or les effectifs de tests ont un impact sur le degré de significativité statistique que peuvent avoir les écarts enregistrés¹⁷. Lorsque les effectifs sont faibles, un écart peut facilement, à un ou deux tests près, atteindre un degré supérieur de significativité, devenir significatif au premier degré (marge d'erreur <10%) s'il ne l'était pas encore, ou bien faire l'inverse. En revanche, nos nombreuses expériences antérieures de testings nous ont enseigné que lorsqu'un écart discriminatoire passe sous les marges d'erreur de 5% voire de 1% rapidement, c'est-à-dire même sur un faible effectif de tests, alors il reste significatif si cet effectif augmente.¹⁸

Il faut prendre en compte ces remarques dans l'interprétation des résultats quantitatifs de la présente opération. Mais les limites de la démonstration statistique y sont en partie compensées par la richesse de la description qualitative des situations testées. À plusieurs reprises, les *verbatim* et les contenus des interactions, mêmes considérées isolément, démontrent sans ambiguïté la manifestation d'inégalités de traitement discriminatoires, qu'elles soient conscientes comme telles ou non.

¹⁶ 18 indicateurs ont été retenus pour les tests sur le crédit immobilier et 22 pour les tests sur le crédit à la création d'entreprise.

¹⁷ La « significativité statistique » des écarts ne devant pas être confondue avec la « représentativité » des échantillons, voir supra.

¹⁸ Pour rappel, nous évaluons la significativité des écarts en appliquant le test statistique le plus strict et le plus fiable sur les effectifs de petites tailles : le test binomial bilatéral.

Annexe

Trame des grilles de recueil des contenus d'entretien

Deux grilles différentes, adaptées à chacun des deux prêts testés, ont été conçues de façon à balayer l'ensemble des points susceptibles d'être abordés au cours de l'entretien avec la banque¹⁹.

C'est l'ensemble de la relation-client qui a été balayée dans les informations qui ont été collectées :

- l'accueil qui a été réservé aux testeur.rice.s au moment de la prise de RDV par téléphone, à l'arrivée dans l'agence/la salle d'attente, lors de la prise en charge par le conseiller.e pour l'entretien, ainsi que la manière dont s'est terminé l'entretien ; en précisant par exemple :

- si on leur propose directement ou non un rendez-vous lors de leur premier appel et si on leur indique le nom du conseiller qui va les recevoir ;
- si à leur arrivée dans l'agence on exige d'eux, ou non, de présenter une pièce d'identité pour que l'entretien ait effectivement lieu ;
- si on leur propose de s'asseoir, ou non, en attendant que le conseiller soit disponible, et si l'entretien se déroule bien dans un bureau privatif (ou debout dans le hall de l'agence comme cela a été le cas pour l'un des testeurs) ;
- si on leur offre un café, ou non ;
- si on leur remet une carte de visite/des coordonnées plus précises afin de pouvoir joindre plus directement un conseiller en tant que potentiel futur client ;
- si on les raccompagne à la porte du bureau ou de l'agence, ou non, à l'issue de l'entretien, etc.

- l'attention portée à la demande des client.e.s-testeur.se.s, notamment en terme de durée de l'entretien et de relation commerciale, avec éventuellement (ou pas) :

- l'ouverture d'un dossier-client (informatique ou papier) ;
- des conseils pour consolider et réussir son projet ;
- une demande de transmission d'éléments complémentaires pour pouvoir analyser le dossier ;
- la réalisation de simulation(s) pour donner une idée de la durée et des taux de remboursement, des taux d'assurance, du montant des frais de dossier envisageables (et ce même si la banque ne peut s'engager à financer le projet à ce stade).

- le degré d'analyse par le.la conseiller.e de la situation financière et du projet des client.e.s-testeur.se.s, avec :

- pour le projet d'achat immobilier, des questions sur la situation personnelle, l'avancement dans le projet (visite, compromis signé...), le projet immobilier à financer (nature du bien, adresse, prix, etc.), le montant de l'apport et la vérification de la capacité de remboursement, etc ;
- pour la création d'entreprise, des questions sur la situation personnelle et professionnelle, le parcours professionnel et l'aptitude à créer et gérer une entreprise, la solidité financière du projet, l'analyse du contexte économique, la capacité de remboursement, le contenu du projet en termes de moyens humains, de choix stratégiques, d'organisation, de marketing, ... ;
- le positionnement de la banque à l'issue de l'entretien :
 - sur le financement du projet, et, pour le crédit immobilier, le montant de prêt maximum que la banque est prête à accorder,
 - ou sur les conditions posées pour que la banque envisage un prêt (augmentation de l'apport, etc).

¹⁹ Pour élaborer les grilles, nous avons rencontré par le biais de l'association ADL des créateur.trice.s d'entreprise ayant déjà eu une expérience de demande de financement auprès des banques, afin de recueillir leur témoignage sur le déroulement des entretiens avec les conseiller.e.s.

Remerciements à : Lucie A., Gauthier C., Octavio F., Chris-Anicet I., Mehdi M.
pour leur collaboration en tant que client.e.s testeur.se.s.

Action soutenue par

