



---

## Décision du Défenseur des droits MLD-2014-090

---

### RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

**Décision relative à un refus de carte de paiement adossée à un crédit renouvelable en considération du congé maternité de la réclamante** (recommandations)

**Domaine de compétence de l'Institution** : Lutte contre les discriminations

**Thème** :

- **domaine de discrimination** : biens et services privés
- **sous-domaine** : crédit / banque
- **critère de discrimination** : maternité, congés maternité

**Synthèse** :

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus d'une carte paiement adossée à un crédit renouvelable opposé à la réclamante par un collaborateur d'un établissement de crédit en considération de son congé maternité.

La réclamante désirait obtenir la carte de fidélité et de paiement à crédit d'une enseigne de la grande distribution. Au moment de sa demande, elle se trouvait en congé maternité. Lors d'un entretien téléphonique, le collaborateur de l'établissement de crédit partenaire de l'enseigne lui aurait indiqué que les congés maternité ne sont pas des revenus pris en compte dans le cadre de l'analyse d'une demande de crédit. Si la réclamante bénéficiait pendant son congé maternité de son plein traitement, à savoir 1 700 € nets, le collaborateur a toutefois saisi dans le système informatique de l'établissement de crédit un revenu s'élevant à 530 €, portant son taux d'endettement à 27 % au lieu de 66 %.

Pour l'établissement de crédit, la demande de la réclamante a été étudiée au regard de ses revenus actuels (les indemnités journalières de la sécurité sociale pendant le congé maternité) et de ses revenus futurs (530 € au titre du congé parental).

Le mis en cause soutient en effet que la réclamante aurait informé son collaborateur de son projet de prendre un congé parental à l'issue de son congé maternité. La réclamante, qui réfute cette explication, rappelle que deux ans après les faits elle n'a pas pris de congé parental et que sa situation financière ne le lui permettait pas (son mari gagne environ 300 € par mois).

Il ressort de l'instruction menée par les services du Défenseur des droits que le refus opposé à la réclamante par le collaborateur de l'établissement de crédit n'est justifié par aucun élément objectif étranger à toute discrimination. En conséquence, ce refus caractérise une discrimination fondée sur la maternité et le congé maternité, telle que prohibée par la loi n°2008-496 du 27 mai 2008.

Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'établissement de crédit de préciser dans les documents de formation de ses collaborateurs que les indemnités de congé maternité sont des revenus qui permettent l'analyse de la solvabilité des demandes de crédit.

Il lui recommande de rappeler à ses collaborateurs, qu'ils ne peuvent déduire du congé maternité d'une cliente la survenance d'un congé parental et que l'avis défavorable ou le refus de crédit pris en considération de la seule constatation d'un congé maternité ou du congé parental qui en découlerait, sans qu'il soit procédé à l'analyse de la solvabilité réelle de la cliente, caractérise une discrimination fondée sur la maternité et les congés maternité prohibée par loi n°2008-496 du 27 mai 2008.

Enfin, il lui recommande de modifier ses procédures de telle sorte que chaque client puisse utiliser son propre nom de famille et, le cas échéant, préciser son nom d'usage.

Paris, le 4 septembre 2014

---

## Décision du Défenseur des droits MLD-2014-090

---

### Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Saisi par madame P qui estime avoir subi une discrimination en raison de son congé maternité ;

Décide de recommander à la banque Z de :

- de préciser dans les documents internes de formation de ses collaborateurs que les indemnités de congé maternité sont des revenus qui permettent l'analyse de la solvabilité des demandeurs de crédit ;
- rappeler à ses collaborateurs, qu'ils ne peuvent déduire du congé maternité d'une cliente la survenance d'un congé parental ;
- rappeler à ses collaborateurs que l'avis défavorable ou le refus de crédit pris en considération de la seule constatation d'un congé maternité ou du congé parental qui pourrait lui succéder, sans qu'il soit procédé à l'analyse de la solvabilité réelle de la cliente, caractérise une discrimination fondée sur la maternité et les congés maternité prohibée par loi n°2008-496 du 27 mai 2008 ;
- modifier ses procédures de telle sorte que chaque client puisse utiliser son propre nom de famille et, le cas échéant, préciser son nom d'usage ;

Décide d'informer de sa décision la secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, la secrétaire d'Etat chargée des Droits des femmes, l'Autorité de contrôle prudentiel et de régulation, la Fédération bancaire française, l'Association française des sociétés financières et les associations de consommateurs ;

Le Défenseur des droits demande à la banque Z de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

**Jacques TOUBON**

---

## Recommandations

---

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de madame P relative au refus d'octroi de la carte pass qui lui a été opposé par un collaborateur de l'établissement de crédit la banque Z en considération de son congé maternité.
2. La carte pass délivrée dans les magasins Z permet de payer au comptant ou à crédit ses achats, elle implique ainsi la souscription d'un crédit renouvelable.
3. Le 20 février 2012, la réclamante s'est adressée par téléphone aux services de la banque Z afin de souscrire une carte pass. Elle souhaitait s'acheter un ordinateur portable à l'aide du crédit de la carte pass.
4. Après que madame P ait communiqué ses informations personnelles aux fins de constituer son dossier, le collaborateur de la banque Z lui aurait opposé un refus de la carte demandée et aurait proposé une carte pass avec 400 € de crédit disponible. Or, la réclamante souhaitait obtenir cette carte afin de procéder à l'achat à crédit d'un ordinateur portable d'un montant d'environ 1 000 €.
5. Selon la réclamante, son interlocutrice aurait oralement motivé sa décision sur le congé maternité, arguant que les indemnités maternité ne constitueraient pas des revenus et, qu'à ce titre, elles ne pouvaient être prises en considération dans le cadre de sa demande de crédit. Madame P était en congé maternité de décembre 2011 à mars 2012.
6. Dans sa réclamation, la réclamante soulignait également que le logiciel utilisé par la banque Z ne permet pas de donner le nom de famille d'une femme mariée, seul étant pris en compte le nom d'épouse. Madame P est mariée à monsieur G.

### ***Sur le nom d'usage des femmes mariées***

7. Le mariage n'entraîne pas l'obligation pour l'épouse de prendre le nom de son époux. Chaque époux a la possibilité d'utiliser le nom de l'autre. Cette utilisation d'un nom d'usage reste facultative. L'époux qui a manifesté la volonté d'utiliser un nom d'usage, peut l'inscrire sur ses documents d'identité, ce nom sera alors utilisé dans ses démarches, qu'elles soient administratives ou privées. Le nom d'usage peut également être composé des deux noms de famille des époux dans l'ordre souhaité.
8. Actuellement, la procédure de la banque Z consiste à attribuer à toute femme mariée son nom d'usage, qu'elle l'utilise ou n'ait pas souhaité le faire, et à préciser le nom de naissance, le système expert utilise le terme « nom de jeune fille ».
9. Au regard de la liberté de choix des femmes de conserver leur nom de famille ou d'utiliser le nom de leur époux, il appartient à la banque Z de revoir ses procédures à l'inverse, c'est-à-dire utiliser le nom de famille pour tout demandeur de crédit et, le cas échéant, préciser les noms d'usage.
10. Les hommes peuvent également choisir le nom de leur épouse comme nom d'usage. Il convient de souligner que cette situation n'est pas prise en compte dans le système expert de l'établissement de crédit, lequel n'offre que la possibilité de renseigner le « nom de jeune fille ».

### ***L'instruction menée par les services du Défenseur des droits***

11. Le 5 septembre 2012, les services du Défenseur des droits adressaient à l'établissement de crédit un courrier d'instruction, afin de recueillir les éléments du dossier de madame P, notamment ceux relatifs à son score et à la déclaration de ses revenus.
12. Par courrier en date du 26 octobre 2012, le service clientèle de la banque Z expliquait aux services du Défenseur des droits : « Pour toute étude dossier, nous retenons comme premier nom le nom de femme mariée. »
13. Sur les motifs du refus, le service relation clientèle indiquait ne pouvoir le fournir, « l'agence la banque Z en charge de l'étude [ayant] mis celui-ci sans suite en date du 20 février 2012 ».
14. S'agissant des revenus de madame P, si l'historique des interventions communiqué par l'établissement de crédit le 26 octobre 2012 précise qu'elle exerce la fonction de cadre territorial pour la ville de LYON, aucune donnée relative au montant de son salaire n'y était inscrite.
15. Dans la mesure où la banque Z avait refusé de communiquer les critères d'acceptation des dossiers pour cause de confidentialité, trois courriers de relance lui a été adressés. Par courrier en date du 5 juillet 2013, l'établissement de crédit communiquait aux services du Défenseur des droits les extraits de sa politique interne en matière de crédit.
16. Concernant les éléments du dossier de madame P et les captures d'écran du compte client de cette dernière, la banque Z affirmait ne pas être en mesure de les communiquer. L'établissement de crédit expliquait : « Les données personnelles et demandes de cette personne ont été effacées et détruites de nos systèmes, six mois après la date de la demande de crédit et ce, conformément à la réglementation et à nos règles internes. »
17. Par courrier en date du 14 août 2013, une dernière demande d'information était adressée à la banque Z la priant de communiquer un exemplaire du document relatif à sa politique interne en matière de crédit, ainsi que les procédures écrites à l'attention de ses collaborateurs dans le cadre du traitement des demandes de ses cartes \*\*\*.
18. Par courrier en date du 20 décembre 2013, le mis en cause indiquait au sujet de la demande de madame P : « La demande de crédit, formulée par téléphone, n'a pas été refusée mais classée sans suite. » L'établissement de crédit communiquait l'ensemble des pièces du dossier de la réclamante, notamment concernant « le bilan budget de madame G ».
19. Par lettre avec accusé de réception datée du 20 mars 2014, une note récapitulative était adressée à la banque Z, l'informant qu'il lui revenait de produire les informations permettant d'établir que les faits contestés étaient justifiés par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.
20. Par courrier du 16 juin 2014 en réponse à la note récapitulative, la banque Z réitérait ses commentaires du 5 juillet 2013 et du 20 décembre 2013, « à savoir que madame P n'a pas fait l'objet d'un refus d'octroi de crédit mais que son dossier a été classé sans suite ».

### ***Sur l'interdiction des discriminations fondées sur la maternité et le congé de maternité***

21. Dans son courrier en date du 20 décembre 2013, la banque Z soulignait qu' « il n'y a pas de droit au crédit, les établissements étant libres de choisir les clients à qui ils accordent ou refusent un prêt et ce, sans avoir à en expliquer les raisons ». Cette liberté doit toutefois s'exercer dans le respect du principe de l'interdiction des discriminations.
22. L'article 4 1° a) de la directive 2004/113/CE du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services dispose que « le principe de l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes signifie qu'il ne peut y avoir de discrimination directe fondée sur le sexe, y compris un traitement moins favorable de la femme en raison de la grossesse et de la maternité ».
23. Ces dispositions ont été transposées en droit interne à l'article 2 - 3° et 4° de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.
24. L'article 2 - 4° dispose : « Toute discrimination directe ou indirecte fondée sur le sexe est interdite en matière d'accès aux biens et services et de fourniture de biens et services. »
25. L'article 2 - 3° dispose : « Toute discrimination directe ou indirecte est interdite en raison de la grossesse ou de la maternité, y compris du congé de maternité. Ce principe ne fait pas obstacle aux mesures prises en faveur des femmes pour ces mêmes motifs. »
26. L'article 4 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précise que « toute personne qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte présente devant la juridiction compétente les faits qui permettent d'en présumer l'existence. Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination ».

### ***Sur la matérialité du refus***

27. Dans son courrier en date du 16 juin 2014, la banque Z avançait que la réclamante n'avait pas eu l'intention de contracter. Ainsi, l'établissement de crédit soulignait que « toute personne demandant un crédit qui estime que le traitement de son dossier mérite un nouvel examen, est fondée à formuler une nouvelle demande auprès de l'établissement de crédit. Or, ni [ses] services, ni le service de médiation ASF auquel adhère La banque Z n'ont jamais reçu un tel courrier ou une telle réclamation de la part de madame P ».
28. Aussi, la banque Z contestait l'existence matérielle du refus en expliquant qu'il s'agissait d'un simple classement sans suite et indiquait que « cet indicateur tracé informatiquement permet d'identifier les dossiers qui sont restés à l'état de simple prospection c'est-à-dire des dossiers ayant fait l'objet de demandes orales sans transmission des pièces justificatives physiques ou pour lesquels le client ne souhaite pas concrétiser malgré un avis favorable de la banque Z ».
29. L'établissement de crédit concluait : « Au sens de nos politiques d'octroi, ce dossier a bien été clôturé sans refus mais sur la base d'une absence d'éléments permettant son étude, sans prise en compte d'autres éléments. »

30. Or, Madame P a communiqué aux services du Défenseur des droits un courrier de réclamation avec accusé de réception (n°1A 069 578 9349 8) en date du 8 mars 2012 adressé au magasin Z de LYON. Si ce courrier a été reçu par le magasin le 12 mars 2012, la réclamante n'a obtenu aucune réponse.
31. Elle indiquait dans ce courrier : « Après avoir donné toutes les informations personnelles pour commencer à faire mon dossier par téléphone, mon interlocutrice m'indique que je ne peux avoir, pour l'instant, qu'une carte intermédiaire plafonnée à 400€. Le motif de cette décision est que je suis actuellement en congé maternité et que de ce fait Carrefour considère que n'ai aucun revenu. J'ai eu beau expliquer que j'avais exactement les mêmes revenus que lorsque je n'étais pas en congé maternité, on m'a dit qu'il s'agissait des procédures internes applicables. »
32. En l'espèce, madame P, qui souhaitait fermement souscrire une carte PASS afin de concrétiser son projet d'achat, a formulé une demande orale en ce sens le 20 février 2012 auprès des services de la banque Z.
33. Si les pièces justificatives physiques n'ont pas été communiquées c'est en raison de l'avis non favorable qui lui a été donné oralement par la collaboratrice de la banque Z, laquelle lui aurait soutenu qu'il n'était pas possible de donner suite à sa demande en raison des indemnités de congé maternité qui ne seraient pas des revenus.

***Sur le caractère discriminatoire de l'analyse des risques telle que menée par le collaborateur de La banque Z***

34. Dans le courrier en date du 5 juillet 2013, la banque Z précisait que « la personne qui étudie et valide la décision est garante i) du fait que le dossier a été correctement monté, que les éléments qui y figurent sont le reflet de la situation réelle du client (recueillis lors d'une phase d'entretien commercial et d'une écoute active) et de la saisie des informations collectées sur les pièces justificatives, sans omission ni rajout. [...] ».
35. Le document émanant du service risques/engagements de la banque Z indique que les scores « sont en partie alimentés par les données recueillies auprès des clients. Il convient d'user de la plus grande vigilance dans le recueil des informations clients. [...] Les capacités financières du client sont estimées. Les revenus pris en compte doivent être fiables et récurrents ».
36. Si l'étude de la solvabilité et de la stabilité financière du demandeur sont des éléments déterminant de l'analyse des risques pour les établissements de crédit, les termes « fiables et récurrents » sont relativement flous. Au regard de la nature spécifique des revenus perçus pendant un congé maternité un collaborateur de la banque Z pourrait, de sa propre initiative, considérer que de tels revenus ne constituent pas des revenus fiables et récurrents.
37. Or, ces indemnités journalières sont des revenus imposables et saisissables dans les mêmes conditions que le salaire ou le traitement. De même, les indemnités complémentaires versées par un organisme de prévoyance dans le cadre d'un régime complémentaire obligatoire en entreprise sont saisissables.
38. Ainsi, les indemnités de congé maternité sont des revenus qui, au même titre que les salaires ou traitements, doivent être pris en compte dans l'étude de la solvabilité des demandeurs de crédit.

39. En l'espèce, la réclamante travaille dans la fonction publique territoriale. Justifiant de plus de six mois de services dans son administration, son traitement est intégralement maintenu par son employeur, lequel est subrogé à son agent dans ses droits aux indemnités journalières versées par la caisse d'assurance maladie.
40. Si l'établissement de crédit soutient que ses règles d'octroi de crédit sont « totalement exemptes de discrimination » et qu'aucune distinction n'est faite en raison de la nature des revenus du demandeur, les éléments communiqués par la réclamante permettent au contraire de présumer de l'existence d'une discrimination en raison du congé maternité.
41. En effet, dans le courrier en date du 20 décembre 2013, la banque Z indiquait que le bilan du budget de madame P (toujours appelée madame G dans le système expert) « fait apparaître un endettement de 66 % ».
42. L'établissement de crédit communiquait les précisions suivantes :
- *Catégorie socioprofessionnelle de madame G : cadre territorial ;*
  - *Revenu mensuel de madame G : 530 € ;*
  - *Catégorie socioprofessionnelle de monsieur G : vendeur, caissier magasin ;*
  - *Revenu mensuel de monsieur G : 300 € ;*
  - *Charges mensuelles : 530 € ;*
  - *Autres charges mensuelles : 15 €.*
43. Or, les informations mentionnées dans le système expert ne reflètent pas la réalité de la situation financière de madame P, telle qu'il revenait au collaborateur de l'analyser au regard de la situation réelle du client.
44. En effet, les revenus saisis dans le système expert s'élèvent à 530 €, alors qu'en février 2012 madame P percevait 1 697,46 € de traitement net, traitement qui, cumulé avec les revenus de monsieur G (300 €), portait son taux réel d'endettement à environ 27 %.<sup>1</sup>
45. En aucun cas, l'analyse de la solvabilité de la réclamante n'a été menée au regard de ses revenus réels et le montant de son traitement ne figure dans aucune des pièces communiquées par la banque Z.
46. Ces éléments confirment la version de la réclamante selon laquelle, lors de l'entretien téléphonique, le collaborateur de la banque Z aurait considéré que les revenus perçus pendant un congé maternité ne pouvaient pas être pris en compte dans l'étude de sa demande de carte \*\*\*.
47. Dans son courrier en date du 16 juin 2014, la banque Z confirmait que les « revenus actuels » pris en compte dans l'étude de la demande de madame P étaient les « indemnités journalières de la sécurité sociale congé maternité ».
48. La banque Z écrivait en effet : « Il semblerait que la cliente ait informé la conseillère que son congé maternité déboucherait sur un congé parental. Notre critère d'appréciation du risque ne porte donc pas sur le congé parental en tant que tel puisque la catégorie socio-professionnelle est bien renseignée en activité salariée, mais plutôt sur l'état des revenus actuels (Indemnités journalières sécurité sociale congé maternité) mais aussi futurs (530 € de revenus potentiels en congé parental et ce, pendant trois ans maximum). »

---

<sup>1</sup> Les bulletins de paie de madame P. (du mois de décembre 2011 au mois d'avril 2012, une moyenne de 1 700 € nets mensuels), tiennent compte de la prise en charge à 100 % des indemnités maternité et des congés pour grossesse pathologique par son employeur, la ville de LYON.

49. L'établissement bancaire concluait : « L'activité de madame P renseignait son statut en tant que cadre territorial soit une activité salariée ; l'état de grossesse de madame P restant totalement indépendant de la considération du dossier. »
50. La banque Z indiquait que l'étude de la demande de la réclamante portait en outre sur ses revenus futurs, le montant de 530 € saisi par son collaborateur correspondant ainsi aux revenus issus d'un congé parental envisagé à temps plein sur la période maximale de trois ans.<sup>2</sup>
51. Or, madame P a indiqué aux services du Défenseur des droits n'avoir jamais évoqué l'éventualité d'un congé parental lors de son entretien avec le collaborateur de la banque Z. Elle souligne en outre, qu'il lui était financièrement impossible d'assumer une telle décision. Elle rappelle que son conjoint, qui travaille dans la restauration, gagne en moyenne 300 € par mois et qu'elle doit rembourser son crédit immobilier (500 €).
52. Enfin, le fait que la réclamante n'ait pas pris de congé parental depuis sa demande de carte pass datant du 20 février 2012 atteste de l'incohérence de la version donnée par la banque Z.
53. Alors qu'il n'avait pas été informé par la réclamante de ses projets, le collaborateur de la banque Z a pu déduire de son congé maternité la survenance consécutive d'un congé parental.
54. Il ressort donc de l'instruction menée par les services du Défenseur des droits que la décision d'avis défavorable opposée à madame P par le collaborateur de la banque Z n'est justifiée par aucun élément objectif étranger à toute discrimination.
55. En conséquence, le refus de crédit qui a été opposé à madame P caractérise une discrimination fondée sur la maternité et le congé maternité prohibée par la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée.
56. Le Défenseur des droits décide de recommander à la banque Z de :
- Préciser dans les documents de formation de ses collaborateurs que les indemnités de congé maternité sont des revenus qui permettent l'analyse de la solvabilité des demandes de crédit ;
  - Rappeler à ses collaborateurs qu'ils ne peuvent déduire du congé maternité d'une cliente la survenance d'un congé parental ;
  - Rappeler à ses collaborateurs que le refus de crédit pris en considération de la seule constatation d'un congé maternité ou du congé parental qui pourrait lui succéder, sans qu'il soit procédé à l'analyse de la solvabilité réelle de la cliente, caractérise une discrimination fondée sur la maternité et les congés maternité prohibée par loi n°2008-496 du 27 mai 2008 ;
  - Modifier ses procédures de telle sorte que chaque client puisse utiliser son propre nom de famille et, le cas échéant, préciser son nom d'usage.

---

<sup>2</sup> Le congé parental peut impliquer une baisse significative des revenus. Le parent qui décide de prendre ce congé percevra son salaire proportionnellement à sa durée de travail et éventuellement un complément versé par la CAF. En revanche, lorsqu'il cesse toute activité, le parent percevra l'allocation de base versé (182,43 €) et, soit le complément de libre choix d'activité, soit le complément optionnel de libre choix d'activité (environ 380 €), versées par la CAF.