

Paris, le 3 novembre 2016

Décision du Défenseur des droits MLD-2016-258

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 le code pénal ;

Vu le code de la route ;

Saisi par Monsieur X qui estime avoir subi une discrimination en raison de sa nationalité ;

Décide de rappeler au magasin Z que le refus de location de véhicule qui a été opposé au réclamant caractérise le délit de discrimination prévu à l'article 225-2 1° du code pénal, comportement puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ;

Décide de recommander à la société B de :

- mettre en conformité ses conditions de location avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge et de modifier en conséquence l'affichage dans ses magasins ainsi que l'information mise en ligne sur son site internet ;
- rappeler à ses magasins que les cartes nationales d'identité et les passeports étrangers permettent à leur titulaire de justifier de leur identité ;

Prend acte de l'engagement de la société Y de mettre en conformité ses conseils avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge ;

Décide de recommander à la société Y de :

- intégrer dans le support de formation un module sur les règles relatives à la validité en France des permis de conduire obtenus à l'étranger ainsi qu'un rappel sur le caractère discriminatoire des refus de location fondés sur le pays de délivrance du permis de conduire ou de la pièce d'identité ;
- rappeler à ses collaborateurs en charge du conseil pour la location aux particuliers que les passeports et cartes nationales d'identité étrangers permettent à leur titulaire de justifier de leur identité.

Le Défenseur des droits demande aux sociétés B et La société Y 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 dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation de Monsieur X concernant un refus de location de véhicule qui lui a été opposé par le magasin Z en raison de sa nationalité.
2. La société B a conclu le 15 juin 2006 un contrat avec la société Y, qui autorise « la société B à mettre à disposition de la clientèle de ses magasins les véhicules loués, pour des opérations de transport de marchandises achetées exclusivement dans les magasins de la société B et ce, jusqu'au lieu de destination indiqué au départ ». Dans ce cadre, le magasin Z a conclu un contrat de location avec la société Y le 21 janvier 2015.
3. Le 13 mai 2015, Monsieur X achetait plusieurs meubles au magasin Z pour un montant de 957 euros. Pour les transporter, il souhaitait bénéficier de l'offre de location de camionnette. Il a présenté son permis de conduire britannique, son passeport britannique et son justificatif de domicile français. Il indique que plusieurs employés lui ont successivement refusé la location.
4. Ces derniers lui auraient oralement précisé que, n'étant pas français, il ne pouvait louer de camionnette et qu'il était indispensable de présenter une pièce d'identité française ou un permis de conduire français. Cette exigence, lui expliquait-on, viserait à éviter les cas de vols de véhicules.
5. Le 20 mai 2015, Monsieur X et son épouse se rendaient à nouveau au service de location de véhicules du magasin Z afin de redemander à bénéficier de l'offre de location. Les employés du magasin auraient cette fois-ci expliqué aux réclamants qu'il fallait détenir un permis de conduire européen et maintenaient leur décision de refus de location au motif que l'Angleterre ne serait pas un pays européen. Les réclamants ont dû emporter leurs meubles avec leur véhicule.
6. Le 21 mai 2015, Monsieur X adressait une réclamation au magasin Z. Par courrier en date du 29 juin 2015, Mme A, directrice du magasin, précisait au réclamant :

« Nous tenons à vous informer que nous ne sommes que l'intermédiaire de la société Y, qui gère nos camionnettes de location et que nous ne faisons qu'appliquer leurs consignes. Après votre visite, nous les avons contactés. Ils nous ont bien confirmé par mail que pour toute location il faut présenter une **pièce d'identité française** et un **justificatif de domicile en France**, en plus de la présentation du **permis européen**. »
7. Lors de son enquête, le Défenseur des droits constatait par ailleurs qu'une limite d'âge avait été fixée à 21 ans pour la location des véhicules.
8. Au vu des éléments de l'enquête, le Défenseur des droits adressait le 6 juillet 2016 des notes récapitulatives au magasin Z mis en cause et à la société Y. Seule cette dernière transmettait ses observations au Défenseur des droits par lettre en date du 8 septembre 2016.

Analyse

9. L'article 225-1 du code pénal définit la discrimination comme toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison des critères qu'il vise, notamment l'âge et l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une nation.
10. L'article 225-2 1° du code pénal incrimine la discrimination lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service. L'article 225-2 4° du même code l'incrimine lorsqu'elle consiste à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des critères visés à l'article 225-1.
11. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « biens et services » devant être compris comme visant « toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage¹ ».
12. Ainsi, la location de véhicules relève de la qualification de service au sens des dispositions précitées.
13. S'agissant de l'infraction de discrimination, elle est prouvée lorsque les éléments constitutifs du délit sont caractérisés : d'une part, l'élément matériel, à savoir la distinction opérée entre les personnes physiques à raison d'un des critères visés à l'article 225-1 du code pénal, d'autre part, l'élément intentionnel, c'est-à-dire la volonté ou la conscience de l'auteur de réaliser la situation infractionnelle décrite par l'incrimination. Enfin, l'auteur du délit doit être identifié.
14. Interrogée quant aux consignes invoquées par le magasin Z pour expliquer son comportement, la société Y indiquait au Défenseur des droits que la location à la clientèle des magasins B s'analyse en une sous-location et qu'elle n'était dès lors pas « liée contractuellement aux clients locataires de la société B ». Elle soulignait que les magasins B sont donc « loueurs de véhicules et en aucun cas intermédiaires de la société Y. »
15. A l'article 6.0 de l'avenant du contrat conclu entre la société B et La société Y le 31 mai 2006, il est stipulé : « Le personnel de la société B est responsable des contrôles d'usage pour la bonne utilisation desdits véhicules (validité du permis, contrôle d'identité, âge requis, justificatifs de domicile etc.) et de l'obtention d'un dépôt de garantie préalable au prêt du véhicule. »
16. A l'article 3.01 AGREMENT PERSONNEL DE CONDUITE du contrat conclu entre la société Y et le magasin Z, il est stipulé de même : « Le locataire se substitue au loueur pour la mise en œuvre du (des) véhicule(s) et, le contrôle des documents administratif nécessaires à la conduite des véhicules (permis de conduire, habilitation, etc.) ».
17. En outre, aucune stipulation contractuelle n'impose à la société B ni au magasin de Z de refuser des documents administratifs au regard du pays de délivrance du permis de conduire ni ne fixe de limite d'âge pour la location. Dès lors, la politique commerciale litigieuse ne résulte pas de conditions imposées contractuellement par la société Y à la société B.

¹ CA Paris, 12 novembre 1974 et CA Besançon, 27 janvier 2005.

18. Le complément aux conditions générales du contrat prévoit cependant une formation pour le personnel des magasins B: « Pour aider la société B à maîtriser sa sinistralité, il est convenu que des formations semestrielles ou annuelles seront assurées par la société Y auprès des magasins B et ce, sans supplément. »
19. La société Y indiquait au Défenseur des droits que, contrairement aux affirmations du magasin mis en cause, l'aide support et la formation ne s'analysaient pas en des « consignes » mais qu'il s'agissait de conseils.
20. Au vu de ce qui précède, la société B et les magasins B déterminent seuls leur politique commerciale relative à la location de véhicules (tarifs, conditions, procédure, etc.). Il en résulte que le magasin Z est responsable des agissements commis par ses employés conformément à ses procédures de location, sans que les conseils fournis par la société Y (y compris erronés) puissent l'exonérer de sa responsabilité pénale.

La discrimination à raison de l'âge des conducteurs

21. L'affichage dans le magasin Z ainsi que sur le site internet de la société B réserve la location de camionnettes au « conducteur titulaire du permis B, en cours de validité depuis plus d'un an, âgé de 21 ans et plus ». Dès lors, l'existence d'une pratique discriminatoire fondée sur l'âge, qui concerne l'ensemble des magasins du réseau B, ne saurait être contestée par la société B.
22. Les limites d'âge fixées pour la fourniture de prestations de services de location de véhicules relèvent du délit de subordination de la fourniture d'un service à une condition visée à l'article 225-1 du code pénal, tel que prohibé par l'article 225-2 4° du même code.
23. S'agissant de la location de véhicules, la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité puis le Défenseur des droits ont souligné à plusieurs reprises le caractère discriminatoire des pratiques consistant à subordonner la location à un âge minimum ou maximum. Le caractère discriminatoire de ces pratiques a été rappelé aux adhérents du Conseil national des professionnels de l'automobile et de la Fédération nationale des loueurs de véhicules dans le cadre de la décision MLD-2014-198.
24. Enfin, les conditions de location publiées par la société B exigent un permis de conduire avec « plus d'un an de validité ». Sur la question des risques et de la sinistralité propres à la catégorie des jeunes conducteurs, le Défenseur des droits a rappelé dans ses décisions précitées que la pratique consistant à exiger une durée minimum de détention du permis de conduire, qui ne distingue pas les personnes à raison de leur âge mais de leur expérience de conduite, ne caractérise pas une discrimination interdite par le code pénal².

La discrimination à raison de la nationalité des conducteurs

25. Il ressort de l'affichage du magasin Z mis en cause et plus généralement de l'information mise en ligne sur le site internet de la société B que les conducteurs peuvent justifier de

² Décisions MLD-2016-245 du 4 octobre 2016, MLD-2015-208 du 3 septembre 201 et MLD-2014-198 du 16 décembre 2014.

leur identité avec une carte de séjour. De même aucune condition n'impose un permis de conduire obtenu en Europe. Dès lors, la location des véhicules dans les magasins B n'est manifestement pas réservée aux personnes de nationalité française.

26. En l'espèce, les réclamants ont indiqué au Défenseur des droits que le refus qui leur a été opposé par les employés du magasin en mai 2015 était notamment fondé sur l'exigence d'un permis européen. Sans tenir compte de la mention *European Communities* portée sur le permis de conduire de Monsieur X, les employés du magasin Z soutenaient que le Royaume-Uni n'était pas « en Europe ». Outre un *Brexit* bien anticipé voire de sérieuses lacunes en géographie, les faits montrent qu'en pratique les employés du magasin mis en cause subordonnent la location des camionnettes à la présentation d'un permis de conduire délivré par un pays de l'Union européenne.
27. Interrogée par le Défenseur des droits, Madame A expliquait dans son courrier en date du 17 octobre 2015 :

« Monsieur X n'a pu louer de véhicule chez nous car pour toute location il faut présenter une pièce d'identité française ».

Après la visite de Monsieur X, nous avons contacté la société Y qui nous a bien confirmé par mail que pour toute location il faut présenter une pièce d'identité française et un justificatif de domicile en France, en plus de la présentation du permis européen. »
28. Les permis de conduire étrangers autorisent leur titulaire à conduire sur le territoire français dans les conditions fixées par le code de la route.
29. S'agissant des permis « européens », l'article R. 222-1 du code de la route dispose :
« Tout permis de conduire national délivré à une personne ayant sa résidence normale en France par un État membre de la Communauté européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen, en cours de validité dans cet État, est reconnu en France. » A ce titre, le permis de conduire britannique autorise son titulaire à conduire sur le territoire français.
30. S'agissant des permis « non européens » (délivrés par un État ni membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen), l'article R. 222-3 du code de la route autorise leur titulaire à conduire dans un délai d'un an après l'acquisition de la résidence normale. A l'issue de ce délai, son titulaire doit procéder à l'échange de son permis. Enfin, les étudiants sont autorisés à conduire avec leur permis de conduire non européen pendant toute la durée de leurs études en France.
31. Imposer aux conducteurs de présenter un permis de conduire européen revient à exclure les ressortissants de pays non européens de la location des véhicules et relève du comportement prohibé par l'article 225-2 4° du code pénal.
32. Ne relève cependant pas de la discrimination, le refus de location constatant la non-validité du permis de conduire présenté. Le loueur peut demander au locataire de lui présenter les documents permettant d'établir la validité du permis de conduire.
33. De même que la condition de détention d'un permis de conduire européen, exiger d'une personne de justifier de son identité par un document délivré par l'Etat français revient à

exclure des services de location des personnes à raison de leur nationalité, notamment les ressortissants qui ne disposent pas de titre de séjour, et relève du comportement prohibé par l'article 225-2 4° du code pénal.

34. Il ressort de l'enquête du Défenseur des droits que le refus de location opposé à Monsieur X par les employés du magasin Z, confirmé par la directrice du magasin, a bien été pris en considération de leur nationalité britannique. Ce refus relève du comportement prohibé par l'article 225-2 1° du code pénal.

Sur les conseils donnés par la société Y

35. La société Y communiquait des extraits de son support de formation à destination de ses locataires autorisés à sous-louer, lequel indique qu'il est nécessaire de produire « un permis de conduire de plus d'un an en caractères romains + pièce d'identité ». Ce support ne comporte aucun élément relatif aux permis de conduire non européens ni n'impose de produire une pièce d'identité française.

36. Le magasin Z communiquait cependant au Défenseur des droits des échanges courriels entre Monsieur C, responsable service clientèle de la société B, et Madame D, employée de la société Y, concernant les conditions de location des camionnettes pour les personnes étrangères. Ces échanges ont fait suite à la réclamation de Monsieur X et sont datés du 29 juin 2015.

37. Dans le premier message en date du 29 juin 2015 à 16h25, Monsieur C demandait la confirmation des informations suivantes :

« Pour la location de la camionnette la nécessité d'avoir au moins une pièce d'identité française ou justificatif de domicile en France pour les ressortissants étrangers. Nous avons eu le cas avec des clients n'ayant aucun document français qui se sont présentés. C'est pourquoi et d'après les accords passés auprès de votre enseigne, il avait été notifié que pour toute location, il fallait au moins une pièce d'identité française. »

38. Madame D répondait le même jour à 17h35 : « Oui, il faut des documents français pièce d'identité et justificatifs de domicile. »

39. Interrogée par le Défenseur des droits sur ces échanges, la société Y remarquait « la formulation imprécise de la question de Monsieur C et le caractère lapidaire de la réponse fournie par Madame D » qui ne « permettent pas de déterminer si Madame D acquiesçait au fait qu'il faille produire une pièce d'identité française ou un justificatif de domicile pour les ressortissants étrangers, ou apportait une condition supplémentaire, à savoir la production des deux documents, sans que ces deux documents ne soient cumulativement rattachés à la France ».

40. Le loueur précisait que « tout particulier louant un véhicule auprès de la société Y doit être en mesure de justifier d'une adresse en France pour des problématiques de poursuites en cas de manquement ou inexécution contractuels, ou encore d'infraction au code de la route. En revanche, aucune stipulation contractuelle ou règle interne ne fait de la nationalité française du locataire personne physique une condition préalable à la mise à disposition du véhicule. »

41. La société Y reconnaissait l'imprécision des termes de la réponse de son employée et l'expliquait par « une mauvaise interprétation des règles internes au groupe et la très faible activité de location du groupe Y à des particuliers ».
42. Enfin s'agissant de l'âge minimum, la société Y reconnaissait avoir donné des conseils en ce sens à la société B. Ainsi le support de formation indique expressément : « Age minimum requis : 21 ans ».
43. Si elle justifiait cette position partant du « constat de la forte sinistralité chez les conducteurs non expérimentés », elle s'engageait à adapter ses conseils « afin que l'expérience du conducteur soit évaluée au regard d'un critère objectif, à savoir le nombre d'années d'expérience de conduite ».

Conclusions

44. Au vu de ce qui précède le Défenseur des droits décide de :
- Rappeler au magasin Z que le refus qui a été opposé à Monsieur X caractérise le délit de discrimination prévu à l'article 225-2 1° du code pénal, comportement puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ;
 - Recommander à la société B de mettre en conformité ses conditions de location avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge et de modifier en conséquence l'affichage dans ses magasins ainsi que l'information mise en ligne sur son site internet ;
 - Recommander à la société B de rappeler à ses magasins que les passeports et cartes nationales d'identité étrangers permettent à leur titulaire de justifier de leur identité.
45. Prenant acte de l'engagement de la société Y de mettre sa pratique en conformité avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge, le Défenseur des droits décide de lui recommander de :
- intégrer dans le support de formation un module sur les règles relatives à la validité en France des permis de conduire obtenus à l'étranger ainsi qu'un rappel sur le caractère discriminatoire des refus de location fondés sur le pays de délivrance du permis de conduire ou de la pièce d'identité ;
 - rappeler à ses collaborateurs en charge du conseil pour la location aux particuliers que les passeports et cartes nationales d'identité étrangers permettent à leur titulaire de justifier de leur identité.

Jacques TOUBON