

Paris, le 29 mars 2018

Décision du Défenseur des droits n°2018-099

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 ;

Saisi par Monsieur X qui estime avoir subi une discrimination en raison de son âge ;

Prenant acte des mesures prises par l'établissement de crédit Y, notamment la modification de sa politique d'intervention en matière d'ajustement de la durée de financement et l'introduction dans ses formations d'un module sur l'interdiction des discriminations ;

Rappelle à l'établissement de crédit Y que le refus opposé à Monsieur X caractérise une discrimination interdite par l'article 225-2 1° du code pénal ;

Décide de recommander à l'établissement de crédit Y de :

- réparer le préjudice moral subi par Monsieur X résultant de la discrimination qu'il a subie ;
- intégrer la présente décision dans ses modules de formation.

Demande au L'établissement de crédit Y de l'informer des suites données à ses recommandations 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 n°2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de Monsieur X, relative à des faits constitutifs de discrimination en raison de son âge.
2. Monsieur X souhaitait souscrire un crédit à la consommation d'un montant de 20 000 euros afin de procéder à des travaux d'isolation ainsi que de réfection des fenêtres et de la toiture de son domicile. Il souhaitait rembourser ce prêt sur une période de dix ans et dans le cadre du dispositif éco prêt à taux zéro. Sa demande de prêt a cependant été refusée par le directeur de son agence de la banque Y.
3. Lors de l'entretien pour l'étude de la demande de crédit de Monsieur X et le montage de son dossier, Monsieur Z, conseiller financier, l'aurait informé que son âge (66 ans) ne lui permettait d'emprunter que sur une période de cinq ans et non de dix ans, en raison du risque de décès trop important.
4. Monsieur X et son épouse ont refusé cette proposition, estimant que leurs revenus ne leur permettraient pas de rembourser des mensualités plus élevées. Afin de contester le refus qui lui était opposé, le réclamant contactait le 10 novembre 2016 le service client de la banque puis le médiateur. Aucune suite favorable n'a été donnée à sa réclamation.
5. Le réclamant expliquait au Défenseur des droits s'étonner du refus de crédit dans la mesure où en 2015, son épouse et lui avaient effectué une demande de crédit sur une période de dix et que cette demande avait été acceptée (ils se sont finalement rétractés). Le réclamant ajoutait qu'en 2015 sa situation financière était identique à celle de 2017.
6. Par courrier en date du 1^{er} mars 2017, le Défenseur des droits demandait à la banque Y, ses explications sur la situation dénoncée par le réclamant ainsi que la communication d'un certain nombre de pièces. La banque Y transmettait ces éléments par courrier en date du 21 mars 2017.
7. Au vu des éléments communiqués, le Défenseur des droits adressait à la banque Y une note récapitulative l'informant de son analyse. L'établissement de crédit adressait sa réponse par courrier en date du 21 décembre 2017.

L'interdiction des discriminations dans l'accès au crédit

8. L'article 225-1 du code pénal définit la discrimination comme toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement des critères qu'il vise, notamment l'âge.
9. L'article 225-2 1° et 4° du même code incrimine la discrimination lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou lorsqu'elle consiste à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1.
10. 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 avantage » (CA Paris, 12 novembre 1974 et CA Besançon, 27 janvier 2005).

11. 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 de l'auteur de réaliser la situation infractionnelle décrite par l'incrimination.
12. Selon l'assemblée plénière de la Cour de cassation, « le banquier est toujours libre, sans avoir à justifier sa décision, qui est discrétionnaire, de proposer ou de consentir un crédit quelle qu'en soit la forme, de s'abstenir ou de refuser de le faire »¹.
13. En matière d'accès aux crédits, le Défenseur des droits et la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité ont, à plusieurs reprises, rappelé que si l'âge peut être une donnée pertinente pour l'analyse du risque financier, son utilisation ne doit pas conduire à exclure systématiquement de la procédure les clients ayant atteint un âge déterminé².
14. Dans sa décision MLD-2016-236 du 20 septembre 2016, le Défenseur des droits rappelait que la loi pénale étant d'interprétation stricte, le code pénal ne prévoit aucune autorisation de discriminer à raison de l'âge en matière de fourniture de biens et de services et que fixer des limites d'âge pour l'octroi de crédit relève de l'infraction prévue à l'article 225-2 4° du code pénal.

Le refus de crédit opposé au réclamant

15. Dans le cadre de la réclamation de Monsieur X auprès du service client de l'établissement de crédit Y, Madame W, chargée relations clientèle, contactait Monsieur A, le directeur de l'agence, afin d'obtenir sa position sur le dossier du réclamant.
16. A l'appui de la version du réclamant selon laquelle un refus aurait bien été opposé en raison de son âge, il convient de reprendre les termes exprès du courriel de réponse adressé par Monsieur A à Madame W le 14 novembre 2016 :

« L'âge au terme du prêt est de 76 ans. Ce point a motivé mon refus d'autant que la couverture décès s'arrête à 70 ans soit 6 années sans prise en charge éventuelle. Proposition : réduction de la durée du prêt à 60 mois soit un taux de charge de 27 % largement supportable et une année sans couverture ADI de 70 à 71 ans. Les clients ont refusé cette proposition. (...) Je maintiens ma position concernant un refus de crédit sur une durée de dix ans. »
17. Il ressort des termes de ce courriel que le refus d'étude et de transmission de la demande de prêt de Monsieur X est expressément fondée sur son âge. Le refus de crédit qui en a découlé relève dès lors de l'infraction de discrimination définie et incriminée par les articles 225-1 et 225-2 1° du code pénal.

¹ Cass. ass. plén., 9 octobre 2006, n°542, CDR Créances et autres c. Sté SELAFA.

² Défenseur des droits décision MLD-2015-189, HALDE délibérations n°2010-207 et n°2010-193 du 27 septembre 2010

La prise en compte de l'âge des emprunteurs dans le cadre de la politique d'octroi des crédits de l'établissement de crédit Y.

18. Il ressort du document interne mis à disposition de ses préposés par l'établissement de crédit Y et intitulé Politique d'intervention crédit habitat-crédit consommation qu'il est « préconisé de veiller à **ajuster la durée** [du prêt] si l'emprunteur a plus de 75 ans au terme du financement (date de fin de couverture du risque décès de l'ADI³ = 70 ans) ». Il convient de relever qu'il s'agit ici d'une simple préconisation et non d'une obligation.
19. Ce document prévoit en outre que « l'absence d'ADI est exceptionnellement possible sur avis dérogatoire de la direction commerciale. Dans ce cas, le dossier est hors délégation réseau (...) ». Pour ces dossiers hors délégation réseau, ce même document précise que « les avis du manager et le cas échéant de la Caisse Locale devront être recueillis préalablement au transfert du dossier au siège ».
20. Ce document n'attribue en aucun cas au directeur d'agence le choix de décider, en fonction de l'âge de l'emprunteur, de l'opportunité de transmettre un dossier de crédit à la direction commerciale. Selon cette procédure, le dossier de Monsieur X aurait dû être transmis à la direction commerciale afin que cette dernière étudie attentivement la demande de prêt du réclamant.
21. Dans sa note récapitulative adressée à la banque Y, le Défenseur des droits estimait que cette procédure pouvait conduire les directeurs d'agence à refuser d'étudier et de transmettre des dossiers en raison de l'âge des emprunteurs. Une telle procédure relevait des dispositions de l'article 225-2 4° du code pénal, qui interdisent de subordonner la fourniture d'un service à une condition fondée sur l'âge d'une personne.
22. Dans sa réponse du 21 décembre 2017, l'établissement de crédit Y informait le Défenseur des droits avoir décidé d'engager une modification de sa politique d'intervention en matière de devoir de conseil sur l'adéquation des risques couverts et d'ajustement de la durée de financement en fonction du contrat ADI. Afin de prévenir le risque de refus de crédit discriminatoires, il indiquait déployer au sein de son réseau commercial un module de sensibilisation sur les discriminations. Par courrier en date du 22 janvier 2018, l'établissement de crédit Y communiquait au Défenseur des droits la version modifiée du document interne sur sa politique d'intervention et le support de formation des formateurs réseau rappelant l'interdiction des discriminations.
23. Le Défenseur des droits prend acte des mesures prises par l'établissement de crédit Y, qui permettent de prévenir les discriminations fondées sur l'âge des emprunteurs.
24. Le Défenseur des droits recommande à l'établissement de crédit d'intégrer dans son module de formation la présente décision et de réparer le préjudice de Monsieur X résultant du refus discriminatoire de crédit.

Jacques TOUBON

³ Assurance Décès Invalidité