

Paris, le 20 décembre 2019

Décision du Défenseur des droits n°2019-309

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 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 monsieur S qui estime avoir subi une discrimination sur le fondement de sa nationalité ;

Décide de recommander à la Banque X de :

- Modifier, dans ses procédures, la portée du critère de la durée de validité des titres de séjour d'au moins cinq ans correspondant en réalité à des titres de séjour de dix ans, de manière à ce qu'il ne soit plus un critère de recevabilité de la demande et que son poids soit strictement proportionné ;
- Étudier à nouveau la situation de M. S pour l'octroi de la carte bancaire aux salariés du groupe.

Le Défenseur des droits informe de la présente décision la Fédération bancaire française.

Le Défenseur des droits demande à Banque X 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 n°2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. M. S est sénégalais. Sa conjointe étant française, il vit en France depuis 2008. Ils sont parents de deux enfants. Il est salarié dans un magasin du groupe X depuis 2012 en contrat de travail à durée indéterminée.
2. Il a demandé à sept reprises à bénéficier de la carte bancaire X qui est proposée aux salariés du groupe. Sept refus lui ont été opposés : le 12 avril 2017, le 21 octobre 2017, le 25 novembre 2017, le 15 janvier 2018, le 6 avril 2018, le 25 juin 2018 et le 31 août 2018.
3. La carte X est une carte de crédit Mastercard adossée à un crédit renouvelable d'un montant de 3 000 euros. L'analyse de la demande de carte tient donc compte du profil de risque de l'emprunteur. Cette carte permet de payer à comptant ou à crédit. Elle permet en outre de bénéficier d'extensions de garantie, d'offres valables dans les magasins X et d'avantages fidélité.
4. A l'appui de sa demande, M. S a communiqué les éléments suivants : « né le 11/10/1980 à *** (Sénégal), concubin, nombre de personnes à charge : 1, locataire depuis 1998, ancienneté bancaire depuis 2013, employé de commerce depuis 2012, revenus : 1 100 euros, charges 220 euros. »
5. M. S explique que ses collègues ont tous obtenu la carte proposée aux salariés de X et qu'il est le seul à ne pas l'avoir obtenue. Il estime que sa demande a été refusée au motif de sa nationalité sénégalaise et précise que ses collègues sont tous de nationalité française. Dans sa lettre au Défenseur des droits, il expliquait avoir été affecté par cet évènement, notamment parce qu'il était le seul à qui la demande avait été refusée.

L'enquête du Défenseur des droits

6. Le 30 juillet 2018, le Défenseur des droits demandait à la banque du groupe X de lui communiquer les pièces nécessaires à l'examen de la réclamation.
7. En l'absence de réponse, une relance était adressée le 18 octobre 2018. Le 12 novembre 2018, le service client de la Banque X adressait les explications demandées, les informations relatives à l'emprunteur, la capture d'écran du dossier du réclamant (demande du 30 août 2018).
8. Elle communiquait enfin un extrait de la procédure d'octroi Mastercard (cartes salariés) de Crédit X version 3.1 du 29/11/2017. Elle ne communiquait toutefois aucune explication sur les exigences minimales de score ou de reste à vivre ni sur l'octroi de la carte aux collègues de M. S.

L'interdiction des discriminations fondées sur la nationalité

Le code pénal

9. Aux termes de l'article 225-1 du code pénal constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques notamment sur le fondement de leur nationalité.
10. L'article 225-2 1° du code pénal interdit la discrimination lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service. L'article 225-2 4° du code pénal interdit la discrimination lorsqu'elle consiste à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur un motif discriminatoire prévu à l'article 225-1 du code pénal.
11. L'infraction de discrimination est retenue lorsque les éléments constitutifs du délit, matériel et intentionnel, sont caractérisés. L'élément matériel consiste à distinguer les personnes physiques sur le fondement d'un critère discriminatoire, en l'espèce, la nationalité. Cette distinction doit correspondre aux comportements incriminés à l'article 225-2 du code pénal, en l'espèce, refuser la fourniture d'un bien ou d'un service sur le fondement de la situation de famille ou la subordonner à une condition fondée sur la nationalité d'une personne. L'élément intentionnel est la conscience de l'auteur de se livrer à des agissements discriminatoires, en l'espèce, la conscience de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à des personnes en les distinguant selon leur nationalité.
12. Dans sa décision n°2018-088 du 29 mars 2018, le Défenseur des droits a considéré que le refus de crédit fondé sur la seule détention d'un titre de séjour est contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal et caractérise une discrimination fondée sur la nationalité des personnes.

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

13. Le premier alinéa du 3° de l'article 2 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 interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur la nationalité des personnes en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et service.
14. L'article 1 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 définit la discrimination comme la situation dans laquelle, sur le fondement de sa nationalité, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.
15. Le deuxième alinéa du 3° de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précise que l'interdiction des discriminations visées à l'alinéa précédent « ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés au premier alinéa du présent 3° lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés ».
16. L'article 4 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 dispose : « 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. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. »

Le caractère discriminatoire des procédures d'octroi des cartes de la Banque X

17. Il ressort des procédures d'octroi des cartes salariées communiquées par la Banque X qu'elles n'excluent pas les demandes émanant de ressortissants étrangers. Dès lors, elles ne relèvent pas des comportements interdits par le code pénal.
18. Elles posent toutefois des conditions d'octroi distinctes selon la nationalité des demandeurs. Mme B, responsable réclamation client, expliquait dans son courrier en date du 12 novembre 2018 :

« En effet, pour qu'une demande de carte bancaire salariée soit étudiée, le demandeur salarié doit nous fournir une pièce d'identité (CNI ou passeport pour les ressortissants français et de l'Union européenne, un titre de séjour d'une durée d'au moins cinq ans et en cours de validité pour les autres nationalités) [...] ».
19. Les procédures communiquées confirment en effet que les ressortissants étrangers qui n'ont pas la nationalité d'un pays de l'Union européenne, de Liechtenstein, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse doivent justifier leur identité en présentant « un titre de résident d'une durée d'au moins cinq ans et en cours de validité ».
20. Il convient tout d'abord de relever que les procédures de la Banque X imposent un titre de séjour d'une durée minimum de cinq ans, ce qui ne correspond à aucun titre de séjour existant. En effet, la durée d'un titre de séjour temporaire varie d'un à quatre ans pour les cartes pluriannuelles, tandis que la carte de résident est valable dix ans.
21. De fait, exiger un titre de séjour de cinq ans minimum revient à réserver l'accès à la carte bancaire aux seuls titulaires d'une carte de résident.
22. Si examiner la pérennité de la résidence des demandeurs quelle que soit leur nationalité, pourrait constituer en soi un objectif légitime lorsqu'il s'agit de se prémunir contre le risque d'impayés, ce critère est distinct de l'exigence de la détention effective d'une carte de résident.
23. Dans sa décision n°2018-088 du 29 mars 2018, le Défenseur des droits a en effet estimé que la nécessité pour un établissement de crédit de vérifier la capacité des demandeurs de crédit à rembourser dans le temps les échéances de leur prêt pouvait justifier que soit évaluée la stabilité et la pérennité de la résidence en France du demandeur. Une telle évaluation peut être réalisée en tenant compte de l'antériorité de la résidence d'un demandeur, de sa situation familiale, professionnelle, locative, bancaire, fiscale, etc.
24. En l'espèce, la Banque X pose cependant une condition de détention d'une carte de résident qui, de fait exige une preuve de pérennité de résidence qui ne concerne que les ressortissants d'Etats tiers à l'Union européenne.

25. Par courrier en date du 13 décembre 2018, le Défenseur des droits adressait à la Banque X une note récapitulant son analyse sur la discrimination estimant que la banque n'apportait pas les explications requises pour justifier l'exigence relative à la durée du titre de séjour.
26. Par courrier en date du 3 janvier 2019, la Banque X communiquait au Défenseur des droits ses observations quant aux pratiques discriminatoires qui lui étaient reprochées.
27. Elle rappelle que ses règles d'octroi « regroupent de multiples critères pour l'étude et l'octroi d'une carte bancaire qu'elle soit destinée à un client salarié du Groupe X ou à un client non salarié ». Elles « intègrent des contrôles d'identité des clients, des fichages auprès de la Banque de France, de prévention de la fraude et du blanchiment, ainsi que des règles de solvabilité des demandeurs. Ces dernières se répartissent entre l'évaluation du risque de défaut de paiement en contrôlant notamment l'endettement et la stabilité des revenus, ainsi que l'évaluation de la capacité à joindre et à localiser les clients en cas de défaut de paiement. »
28. Elle indique, sans le justifier, qu'il s'est avéré « nécessaire d'évaluer la stabilité de la résidence en France, territoire au-delà duquel elle précise ne pas avoir « compétence pour effectuer des actes de recouvrement ». Elle estime ainsi être en droit de refuser les titres de séjour établis sur une durée trop courte », quelle que soit la nationalité du demandeur.
29. Elle indique que son dispositif de règles et de contrôles a été mis en place afin de lui permettre de « maîtriser son risque de crédit dans lequel le contrôle de la durée de validité du titre de séjour n'est qu'un point parmi d'autres » et en précisant que rien dans sa politique d'octroi « ne vise spécifiquement les clients de nationalité étrangère ». La banque conclut :
- « Que nos clients soient nationaux ou non, nous devons nous assurer qu'ils pourront rembourser leurs crédits et que s'ils étaient défaillants, nous serions en mesure de recouvrer les impayés. [...] Nous vous informons que nous avons de l'ordre de 20 % des clients débiteurs injoignables ou dont l'adresse est incorrecte malgré nos contrôles. Il en découle que notre organisme ne peut se permettre de ne pas prendre en compte ces critères lors de l'octroi d'un dossier. »
30. Elle ne précise pas la situation eu égard au séjour des 20 % de débiteurs injoignable qu'elle invoque.
31. Elle semble suggérer que les demandeurs ressortissants non européens en cas de défaut de paiement seraient plus difficilement joignables ou localisables. Or, elle ne démontre toujours pas le lien entre la durée des titres de séjour des demandeurs, décorrélée des durées de séjours et de leur contexte, et les risques d'impayés ou les difficultés de recouvrement.
32. Dès lors, l'argument tiré du risque du crédit ne peut constituer un objectif légitime qui satisfait l'exigence de proportionnalité et justifie une pratique en apparence discriminatoire.

33. Il apparaît en outre que la durée effective du séjour dans le contexte personnel du ressortissant étranger n'est pas un point d'analyse du risque crédit pris en compte, comme l'illustre le refus opposé à M. S, malgré le fait que sa situation n'apparaisse pas présenter le risque « d'injoignabilité » tant redouté par la Banque X.

Le refus opposé au réclamant

34. Le dossier de M. S montre les éléments suivants : « Acceptation D (N) – Score 6 (CA) – Motif HNO – Avis / Hors normes : SEJ / reste à vivre : 880 €. Taux d'endettement 20 % ».

35. Les éléments communiqués par la Banque X ne permettent pas de comprendre la signification des codes utilisés par la banque. Cette dernière n'a d'ailleurs pas expliqué au Défenseur des droits le score minimum accepté.

36. La banque explique qu'en l'espèce, « ces critères ont bien été pris en compte dans la demande de M. S », sans autrement préciser si sa situation répondait aux exigences de solvabilité autres que la durée de son titre de séjour.

37. Ces mentions permettent clairement de retenir qu'un refus a été opposé à M. S sur le motif de son titre de séjour.

38. En effet, « Acceptation D (N) » semble confirmer que la demande n'est pas acceptée et « Hors normes : SEJ », au motif que le séjour n'est pas conforme aux normes définies par la banque.

39. Le motif du refus n'est d'ailleurs pas contesté par la banque. La responsable réclamation client expliquait ainsi au Défenseur des droits dans son courrier en date du 12 novembre 2018 :

« Après analyse de la demande de M. S, il s'avère que le titre de séjour qui nous a été fourni ne nous permettait pas de justifier de la stabilité de la résidence du demandeur, en conséquence de quoi, la demande de carte bancaire salariée de M. S a fait l'objet d'un refus. »

40. La situation de M. S illustre parfaitement le caractère discriminatoire de la pratique consistant à écarter les demandes sur le seul fondement de la durée de validité d'un titre de jour. M. S vit en France depuis 2008, soit dix ans de résidence au moment de sa dernière demande de carte. Il est en CDI depuis six ans. Sa famille est française et vit en France. Sa situation ne présente aucune instabilité, elle est pérenne.

41. En conséquence, le refus qui lui a été opposé à M. S constitue une discrimination sur le fondement de sa nationalité telle qu'interdite par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal et par l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008.

RECOMMANDATIONS

42. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits recommande à la Banque X de :

- Modifier, dans ses procédures, la portée du critère de la durée de validité des titres de séjour d'au moins cinq ans correspondant en réalité à des titres de séjour de dix ans, de manière à ce qu'il ne soit plus un critère de recevabilité de la demande et que son poids soit strictement proportionné ;
- Etudier à nouveau la situation de M. S pour l'octroi de la carte bancaire aux salariés du groupe.

43. Le Défenseur des droits décide d'informer la Fédération bancaire française de sa décision.

Jacques TOUBON