

Paris, le 11 octobre 2024

Décision de la Défenseure des droits n°2024-145

La Défenseure 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 ;

Après avoir consulté le collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisie d'une réclamation de madame X relative à un refus d'accès à un service fondé sur l'âge et le lieu de résidence de la part de la société Y.

Constate que Mme X a fait l'objet d'un refus d'accès à un service de mise en relation de particuliers pour la location d'un logement de la part de la société Y et que ce refus constitue un traitement défavorable fondé sur son âge et son lieu de résidence ;

Constate que la société Y poursuit un but légitime mais qu'elle n'apporte pas la preuve qui lui incombe, par application des articles 2 3° et 4 de la loi n°2008-496, que le refus automatisé d'accès à sa plateforme de mise en relation de particuliers pour la location d'un logement est un moyen nécessaire et approprié de parvenir à ce but ;

Conclut à l'existence d'un refus discriminatoire d'accès à ce service fondé sur l'âge et le lieu de résidence de la part de la société Y ;

Recommande à la société Y mise en cause :

- de se rapprocher de madame X afin de procéder à une juste réparation de son préjudice ;

- de revoir ses pratiques afin de respecter le principe de non-discrimination par la mise en œuvre d'une politique de prévention des fêtes non autorisées et d'une procédure d'accès à ses services garantissant l'abandon du critère de l'âge et du lieu de résidence ;

- de former le personnel chargé de définir les critères de blocage automatisé des réservations ainsi que les équipes chargées du traitement des réclamations des utilisateurs, au droit de la non-discrimination.

Demande à la société Y de rendre compte des suites données à ces recommandations dans un délai de trois mois à compter de la notification de la présente ;

À défaut d'accord dans le cadre de la première recommandation, décide de présenter ses observations devant toute juridiction judiciaire compétente en cas de saisine.

Claire HÉDON

**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 Mme X relative à un refus d'accès à un service de mise en relation de particuliers pour la location d'un logement opposé par la société Z qu'elle estime discriminatoire en raison de son âge.

I. RAPPEL DES FAITS :

2. La société Z est une plateforme d'intermédiation qui met en relation des particuliers pour la location de leurs logements, dénommés « hôte » pour le bailleur, « utilisateur » pour le preneur.
3. Mme X est née en septembre 1998.
4. Elle expose avoir tenté, à la fin de l'année 2020, de réserver un logement sur le site internet de la société Z en France, avant de constater que l'accès au service lui était refusé par la plateforme.
5. Mme X soutient que la plateforme refuse aux personnes âgées de moins de 25 ans la possibilité de louer un logement dans un périmètre proche de leur domicile si celles-ci n'ont pas au moins trois commentaires positifs.

II. ENQUÊTE DU DÉFENSEUR DES DROITS :

6. Au vu des éléments communiqués par la réclamante et en vertu des articles 18 et 20 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits a décidé d'engager une enquête auprès de la société Z mise en cause, afin de recueillir ses explications sur les faits de discrimination allégués ainsi qu'un certain nombre d'éléments nécessaires à l'examen de la réclamation portée à sa connaissance.
7. Par courrier du 23 août 2022, les services du Défenseur des droits ont adressé un courrier d'enquête à la société Z.
8. Par courriel du 29 août 2022, le directeur juridique de la société Z a indiqué avoir transmis le courrier précité à la société Y.
9. Par courrier du 19 octobre 2022, la société Y a répondu à la demande d'explications des services du Défenseur des droits.
10. Après examen des éléments communiqués par Mme X et la société Y, le Défenseur des droits a, par courrier recommandé du 14 décembre 2023, adressé au directeur de la société Y une note récapitulant les raisons pour lesquelles il pourrait retenir l'existence d'une discrimination et l'invitant à présenter ses observations dans un délai d'un mois à compter de la réception du courrier.
11. Par courrier du 12 janvier 2024, la société Y a présenté ses observations.

III. CADRE JURIDIQUE

12. L'article 1^{er} 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 définit la discrimination directe comme « *la situation dans laquelle, sur le fondement notamment de [...] son âge [...] du lieu de résidence [...], 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. Constitue une discrimination indirecte une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés.* »
13. L'article 2 3° de la même loi dispose que « *toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif mentionné à l'article 1er est interdite en matière [...] d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services. Ce principe 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.* »
14. L'article 4 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée prévoit le principe d'aménagement de la charge de la preuve applicable en matière civile, selon lequel « *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 fait que la victime ait seulement poursuivi l'objectif de démontrer l'existence d'un agissement ou d'une injonction discriminatoire n'exclut pas, en cas de préjudice causé à cette personne, la responsabilité de la partie défenderesse* ».
15. Au sens de l'article 57 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne, sont considérées comme services les prestations fournies normalement contre rémunération, dans la mesure où elles ne sont pas régies par les dispositions relatives à la libre circulation des marchandises, des capitaux et des personnes. Les services comprennent notamment les activités de caractère industriel, commercial, artisanal et libéral.
16. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement par la jurisprudence 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.* »¹
17. En ce sens, la mise en relation de particuliers pour la location d'un logement proposée par une plateforme d'intermédiation, en contrepartie d'une rémunération, relève de la qualification de service.

¹ CA Paris 21 novembre 1974 ; CA Besançon 27 janvier 2005 ; Cass. crim., 25 novembre 1997, 96-85.670)

18. La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a précisé que la notion de discrimination peut être caractérisée en l'absence de victime identifiable : « *le fait pour un employeur de déclarer publiquement qu'il ne recrutera pas de salariés ayant une certaine origine ethnique ou raciale, ce qui est évidemment de nature à dissuader sérieusement certains candidats de déposer leur candidature et, partant, à faire obstacle à leur accès au marché du travail, constitue une discrimination directe à l'embauche au sens de la directive 2000/43/CE. L'existence d'une telle discrimination directe ne suppose pas que soit identifiable un plaignant soutenant qu'il aurait été victime d'une telle discrimination* ». ²
19. Cette approche a été confirmée dans un arrêt de la CJUE du 23 avril 2020, aux termes duquel « *relèvent de cette notion [de discrimination] des déclarations effectuées par une personne au cours d'une émission audiovisuelle, selon lesquelles jamais elle ne recruterait ni ne ferait travailler de personnes d'une certaine orientation sexuelle dans son entreprise, et ce alors qu'aucune procédure de recrutement n'était en cours ou programmée, à condition que le lien entre ces déclarations et les conditions d'accès à l'emploi ou au travail au sein de cette entreprise ne soit pas hypothétique* ». ³
20. Au vu de ce qui précède, la caractérisation d'une discrimination n'implique pas nécessairement que le demandeur ait sollicité l'accès au bien ou au service mis en cause.
21. Selon une jurisprudence constante de la Cour de cassation, la discrimination est constituée dès lors qu'il est établi que le critère discriminatoire a été un élément pris en compte, sans être nécessairement le motif exclusif de la décision. Il suffit que ce critère ait participé à la mesure d'exclusion. ⁴

IV. ANALYSE

22. En l'espèce, Mme X s'estime victime d'une discrimination en raison de son âge.

A. La discrimination alléguée par Mme X

23. Mme X, âgée de moins de 25 ans, indique s'être vue opposer un refus d'accès aux services proposés par la société Z en raison de son âge à la fin de l'année 2020.
24. Dans son premier courrier de réponse, la société reconnaît que les réservations sont automatiquement bloquées par la plateforme depuis le mois d'août 2020, dès lors que l'utilisateur réunit six conditions cumulatives :
- Etre âgé de moins de 25 ans ;
 - Disposer de moins de 3 commentaires positifs ou d'un avis négatif (les commentaires sont émis par les hôtes ayant accueilli un utilisateur par le passé) ;
 - Louer un logement entier ;
 - Pour une durée inférieure à 7 jours ;

² CJCE, 2ème chambre, 10 juillet 2008, n°C-54/07, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding c/ firma Feryn nv.

³ CJUE, Grande chambre, 23 avril 2020, n° C-507/18, NH contre Associazione Avvocatura per i diritti LGBTI – Rete Lenford

⁴ Cass. Crim. 15 janvier 2008 n° 07-82.380 ; Cass. Crim. 14 juin 2000 n° 99-81.10

- Effectuer une réservation moins de 30 jours avant la date de séjour ;
 - Dans un rayon situé à moins de 30 miles (48,3 km) de son domicile.
25. Il ressort de ce qui précède que la société mobilise le critère du lieu de résidence, outre le critère de l'âge, pour interdire l'accès à sa plateforme.
26. Le lieu de résidence constitue également un motif de discrimination visé par l'article 1^{er} de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008. Dans sa décision n°2022-250 du 21 février 2023, le Défenseur des droits a interprété le critère « *lieu de résidence* » en considérant qu'une rupture de période d'essai au motif que le salarié demeurait à Lille alors que l'emploi était à Paris constituait une discrimination.
27. Dans la rubrique « *news* » du site internet de la société Z, il est précisé en août 2020 que « *les utilisateurs français âgés de moins de 25 ans disposant de moins de trois commentaires positifs sur des séjours précédents ne peuvent plus réserver de logement entier près de chez eux. Ils restent en revanche autorisés à réserver une chambre dans cette zone ou n'importe quel type d'hébergement en dehors de cette zone* ».
28. Cette restriction s'inscrit dans le cadre d'une politique de prévention des fêtes non autorisées.
29. Le même article expose que « *les jeunes utilisateurs disposant d'au moins trois commentaires positifs à la suite de précédentes réservations, ainsi que ceux qui souhaitent réserver un logement en longue durée via Z ne font pas l'objet de restrictions et pourront continuer à louer des logements entiers y compris près de chez eux* ».
30. Cette mesure de blocage vise exclusivement les « *jeunes utilisateurs [...] âgés de moins de 25 ans* » et leur lieu de résidence puisque que la société précise « *près de chez eux* ».
31. Selon la plateforme, cette politique de blocage des réservations n'équivaut pas à un refus de service puisque l'utilisateur pourrait accéder à un logement s'il modifie l'une des six conditions de blocage.
32. Or, la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 n'exige pas, pour qu'une discrimination soit caractérisée, que le critère discriminatoire soit le seul élément pris en compte pour le refus d'accès à un bien ou service, elle exige seulement que la mesure discriminatoire se soit fondée sur le critère prohibé.
33. En outre, dans l'hypothèse où l'utilisateur âgé de moins de 25 ans réunit les cinq autres conditions précitées, il se voit automatiquement opposer un blocage de sa réservation.
34. Il en va de même de l'utilisateur âgé de moins de 25 ans qui utiliserait pour la première fois la plateforme puisque, étant dépourvu de toute expérience précédente, il ne dispose d'aucun des 3 commentaires positifs exigés.
35. De la même manière, le fait d'imposer de louer un logement entier plus de 7 jours entraîne, pour les seuls utilisateurs âgés de moins de 25 ans, un surcoût.

36. En conséquence, le Défenseur des droits considère que cette politique équivaut à un refus de service.
37. Il s'ensuit que les critères de l'âge et du lieu de résidence sont pris en considération pour refuser la fourniture d'un service de mise en relation de particuliers pour la location d'un bien immobilier, ce qui constitue une mesure défavorable qui s'inscrit dans un domaine protégé par l'article 2 de la loi n° 2008-496 précitée.
38. En conséquence, la société Y a été avisée que la Défenseure des droits pourrait considérer que Mme X rapporte la preuve d'une discrimination.
39. Dans son courrier de réponse du 12 janvier 2024, la société Y conteste le refus d'accès à son service mais soutient que « *les demandes de réservation identifiées comme à risque au regard de ladite politique sont en effet toutes bloquées et les utilisateurs sont tous redirigés vers les annonces d'autres hôtes de la plateforme (aux mêmes dates et à la même localisation que leur demande initiale)* », ce qui confirme le refus d'accès à la demande de mise en relation avec l'hôte choisi par l'utilisateur âgé de moins de 25 ans, et caractérise un refus de fourniture de services au sens de l'article 2 3° de la loi n°2008-496 précitée.
40. La société Y affirme ensuite que « *la politique mise en œuvre pour détecter et empêcher les fêtes non-autorisées à compter d'août 2020, pendant la crise sanitaire, et qui a été contestée par Madame X, n'est plus en vigueur et ce, depuis février 2023* », mais procède ainsi par voie d'affirmation.
41. Il est relevé à ce titre que les services du Défenseur des droits ont été saisis le 15 mars 2024 d'une nouvelle réclamation portant sur un refus d'accès à un service de la part de la société Z en raison de l'âge (inférieur à 25 ans) d'un utilisateur, lequel a tenté à trois reprises, en mars 2024 et le 19 juillet 2024, de réserver une maison entière en région parisienne dans le cadre d'activités associatives. Cet utilisateur a transmis aux services du Défenseur des droits la copie écran des fenêtres de blocage apparues sur le site web de la société à l'occasion de ses tentatives de réservation, lesquelles mentionnent : « *nous n'avons pas pu confirmer votre réservation. Les informations concernant cette réservation indiquent qu'elle pourrait conduire à une fête non autorisée dans le logement* ». Le service client de la société lui aurait expliqué verbalement que le refus de réservation serait lié à son âge. Ces éléments laissent donc supposer que la prise en compte du critère de l'âge de l'utilisateur dans la politique de blocage des réservations a été maintenue.
42. En conséquence, la Défenseure des droits considère que la société n'apporte pas la preuve qui lui incombe de l'abandon du critère de l'âge dans ses décisions de refus automatisé d'accès à son service.
43. Enfin, la société soutient que Mme X serait dépourvue d'intérêt et de qualité à agir en ce qu'elle n'aurait « *jamais formulé la moindre demande de réservation via notre plateforme en 2020 et n'ayant vu aucune demande bloquée depuis la création de ses comptes Z* » mais elle procède de nouveau par voie d'affirmation et, en toute hypothèse, il a été jugé

que la discrimination peut être caractérisée en l'absence de victime identifiable,⁵ ce dont il résulte qu'il importe peu que Mme X ait ou non tenté d'accéder aux services proposés par la société, dès lors qu'elle était visée au regard de son âge par la politique de blocage des réservations.

44. Au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits considère que Mme X a fait l'objet un traitement défavorable en raison de son âge et de son lieu de résidence.

B. Les éléments présentés par Z sur le but légitime poursuivi et les moyens d'y parvenir

45. Conformément aux dispositions de l'article 2 3° de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008, il appartient à la société d'établir que sa décision est justifiée par un but légitime **(1)** et que les moyens d'y parvenir sont nécessaires et appropriés **(2)**.

1. Sur le caractère légitime du but poursuivi :

46. Dans ses courriers de réponse, la société Y fait valoir que sa décision poursuit les objectifs suivants :
47. *« [...] réduire la survenance de fêtes non autorisées dans les hébergements de courte durée loués depuis la plateforme, qui engendrent pour les hôtes d'importants dommages ainsi que des nuisances pour le voisinage. [...]*
48. *La politique vise à réduire les dommages matériels et nuisances locales et respect des valeurs de la plateforme, à savoir la sécurité des effets des hôtes, le respect du voisinage, la tranquillité et la confiance entre les hôtes.*
49. *Elle s'inscrit également dans l'interdiction d'organiser des fêtes mise en place par Z en aout 2020 en raison de la crise du Covid. Le 28 juin 2022, Z a annoncé pérenniser son dispositif d'interdiction des fêtes perturbatrices. »*
50. S'agissant du motif de la crise sanitaire mis en avant, l'interdiction des rassemblements dans les lieux ouverts au public a été abrogée par la loi n° 2022-1089 du 30 juillet 2022, mettant ainsi fin aux régimes d'exception créés pour lutter contre l'épidémie du Covid-19.
51. En tout état de cause, les mesures d'interdiction des rassemblements édictées par les autorités publiques dans ce cadre ne visaient que les espaces ouverts au public, à l'exclusion des espaces privés, tels qu'un local d'habitation.
52. Cependant, les premiers motifs avancés par la société poursuivent des objectifs de valeur législative et constitutionnelle, puisqu'elle invoque la protection du droit de propriété⁶, la

⁵ CJCE, 2ème chambre, 10 juillet 2008, n°C-54/07, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding c/ firma Feryn ; CJUE, Grande chambre, 23 avril 2020, n° C-507/18, NH contre Associazione Avvocatura per i diritti LGBTI – Rete Lenford

⁶ Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789, article 2 : *« Le but de toute association politique est la conservation des droits naturels et imprescriptibles de l'homme. Ces droits sont la liberté, la propriété, la sûreté, et la résistance à l'oppression. »* ; Article 17 : *« La propriété étant un droit inviolable et sacré, nul ne peut en être privé, si ce n'est lorsque la nécessité publique, légalement constatée, l'exige évidemment, et sous la condition d'une juste et préalable indemnité. »*

préservation de la tranquillité et de la santé publique, la prévention des troubles anormaux de voisinage⁷ et le respect des conventions légalement formées⁸.

53. Au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits considère que la société poursuit des objectifs légitimes au sens 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.

2. Sur le caractère nécessaire et approprié des moyens mis en œuvre

54. La société soutient que sa politique de blocage automatique résulte de l'analyse des 1.594.705 séjours effectués en France sur la plateforme de mars à juillet 2020.
55. Elle produit un tableau statistique :

Annexe 1 – Statistiques 2020

	Mars – Juillet 2020	
	Nombre de séjours	Nombre de séjours pour lesquels une fête a fait l'objet d'un signalement
Total des séjours Z en France	1 594 705	1 243
Total des séjours Z en France effectués par un utilisateur âgé de moins de 25 ans	297 019	765
Total des séjours Z en France effectués par : un utilisateur âgé de moins de 25 ans, ne disposant d'aucun commentaire positif sur son profil, pour un logement entier, situé à moins de 30 miles (50km) du domicile de l'utilisateur, moins de 30 jours avant la date prévue pour le séjour, pour une durée inférieure à 7 nuits	42 265	366

56. Il convient de relever que la période de référence (de mars à juillet 2020) retenue par la société pour l'extraction des données à l'origine de sa politique de prévention des fêtes non autorisées n'apparaît pas représentative dans la mesure où elle correspond à la situation exceptionnelle du début du confinement décidé dans le cadre d'une politique publique de lutte contre l'épidémie du Covid-19, au titre de laquelle les lieux de fête ouverts au public faisaient l'objet d'une fermeture.
57. La société souligne qu'il ressort de ces statistiques que les jeunes utilisateurs sont surreprésentés dans les chiffres des réclamations pour fêtes non autorisées : *« sur les 1243 réclamations pour des fêtes non autorisées, 765 résultent d'utilisateurs âgés de*

⁷ Code de l'environnement, article L. 571-1 : « Les dispositions du présent chapitre ont pour objet, dans les domaines où il n'y est pas pourvu, de prévenir, supprimer ou limiter la pollution sonore, soit l'émission ou la propagation des bruits ou des vibrations de nature à présenter des dangers, à causer un trouble excessif aux personnes, à nuire à leur santé ou à porter atteinte à l'environnement ; Article R. 623-2 : « les bruits ou tapages injurieux ou nocturnes troublant la tranquillité d'autrui sont punis de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe »

⁸ Code civil, article 1134 : « Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi. » ; Article 1728 « Le preneur est tenu de deux obligations principales : 1° D'user de la chose louée en bon père de famille, et suivant la destination qui lui a été donnée par le bail, ou suivant celle présumée d'après les circonstances, à défaut de convention ; 2° De payer le prix du bail aux termes convenus. » ;

moins de 25 ans, soit 62 % des réclamations alors qu'ils représentent moins de 18 % des utilisateurs de plateforme. »

58. À supposer que les chiffres produits par la société puissent être pertinents au regard de la période à laquelle ils correspondent (Covid-19), alors il est exact que les utilisateurs âgés de moins de 25 ans apparaissent surreprésentés dans les chiffres des réclamations pour fêtes non autorisées sur la période de mars à juillet 2020.
59. Cependant, la jeunesse n'est pas la cause exclusive des réclamations puisque 38 % des réclamations concernent des séjours effectués par des utilisateurs âgés de plus de 25 ans.
60. Surtout, il ressort du tableau que, sur les 297.019 séjours effectués par des utilisateurs âgés de moins de 25 ans, seulement 765 ont fait l'objet d'une réclamation.
61. Il s'ensuit que les séjours effectués par des utilisateurs âgés de moins de 25 ans ayant entraîné une réclamation ne représentent que 0,25 % du total des séjours effectués par des jeunes utilisateurs. $[(765 \times 100) / 297.019 = 0,25]$
62. Autrement dit, 99,75 % des séjours effectués par des utilisateurs âgés de moins de 25 ans n'ont fait l'objet d'aucun signalement pour fête non autorisée.
63. De la même manière, sur les 42.265 séjours d'utilisateurs qui cumulent les six critères de blocage, seulement 366 ont fait l'objet d'une réclamation.
64. Par conséquent, 99,14 % des utilisateurs visés par la mesure de blocage n'ont fait l'objet d'aucun signalement pour fête non autorisée. $[(366 \times 100) / 42.265 = 0,86]$ $[100 - 0,86 = 99,14]$
65. La mesure de blocage repose donc sur un risque très faible et purement hypothétique, d'autant plus qu'il existe des moyens alternatifs qui permettent, sans recourir à un critère discriminatoire, d'atteindre l'objectif poursuivi par la société, tels que le versement d'une caution, l'émission d'un message de rappel de l'interdiction des fêtes non autorisées au cours du processus de réservation, le paiement d'une pénalité.
66. Au vu de ce qui précède, la société a été avisée que la Défenseure des droits pourrait considérer que la prise en compte du critère de l'âge ou du lieu de résidence pour le blocage des réservations n'est pas nécessaire, ni proportionné.
67. Dans son courrier de réponse, la société précise que sur les 4.504.595 séjours effectués en France de mars à juillet 2022, 241 réclamations pour fête non autorisée ont été enregistrées à l'encontre de *« voyageurs de moins de 25 ans, soit 28% du total alors que leur part dans l'ensemble des réservations sur cette période ne s'élevait qu'à 12% »* et en conclut que *« La surreprésentation des jeunes âgés de moins de 25 ans dans la survenance des fêtes non-autorisées est ainsi établie, y compris en dehors de la période exceptionnelle de l'état d'urgence sanitaire en France »*.

68. Or, il résulte des mêmes chiffres que les utilisateurs âgés de plus de 25 ans représentent 72 % des réclamations pour fête non autorisée (100 % - 28 %). Par conséquent, le fait de réserver le blocage des réservations aux seuls utilisateurs âgés de moins de 25 ans n'est ni nécessaire, ni approprié, ni proportionné au but poursuivi.
69. Enfin, la société Z a produit des articles de presse ayant relayé les dégradations subies par des hôtes en raison de fêtes non autorisées organisées par de jeunes utilisateurs pour justifier de sa décision.
70. Cependant, la société a été avisée qu'elle ne saurait valablement tirer d'expériences négatives particulières, des conclusions généralisées à toute personne présentant l'une des caractéristiques des auteurs des dégradations évoquées dans la presse, à savoir leur jeunesse.
71. De telles conclusions contribuent à la construction de stéréotypes, facteurs du développement des discriminations.
72. Dans son second courrier de réponse, la société a maintenu son argumentation fondée sur des « *faits divers dramatiques* » en s'appuyant notamment sur des agressions et un homicide par arme à feu survenu dans un logement loué via sa plateforme en Californie dans un contexte de fête non autorisée.
73. Cependant, une telle argumentation est totalement inopérante à justifier d'une différence de traitement fondée sur l'âge des utilisateurs en ce qu'elle tire de nouveau d'expériences négatives particulières, des conclusions généralisées à toute personne âgée de moins de 25 ans et que la société n'explique pas en quoi l'âge des utilisateurs entraînerait un risque accru de fusillade ou d'agression.
74. La société ajoute qu' « *à contrario de toute intention discriminatoire, la mesure visée avait donc pour objectif prioritaire de protéger les utilisateurs d'Z, en ce y compris les jeunes, s'agissant de leur intégrité physique et sexuelle* » mais la discrimination peut être caractérisée indépendamment de l'intention de son auteur en matière civile, même lorsque le but est légitime, dès lors que les moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif sont ni proportionnés, ni nécessaires et ni appropriés.
75. En conséquence, la Défenseure des droits considère que la société échoue à démontrer que les moyens mis en œuvre pour atteindre son objectif légitime sont proportionnés, appropriés et nécessaires et que Mme X a donc fait l'objet d'une discrimination en raison de son âge et de son lieu de résidence dans l'accès à un service, au sens des articles 1 et 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.
76. En conclusion et au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits :

Constate que Mme X a fait l'objet d'un refus d'accès à un service de mise en relation de particuliers pour la location d'un logement de la part de la société Y et que ce refus constitue un traitement défavorable fondé sur son âge et son lieu de résidence ;

Constate que la société Y poursuit un but légitime mais qu'elle n'apporte pas la preuve qui lui incombe, par application des articles 2 3° et 4 de la loi n°2008-496, que le refus automatisé d'accès à sa plateforme de mise en relation de particuliers pour la location d'un logement est un moyen nécessaire et approprié de parvenir à ce but ;

Conclut à l'existence d'un refus discriminatoire d'accès à ce service fondé sur l'âge et le lieu de résidence de la part de la société Y ;

Recommande à la société Y mise en cause :

- de se rapprocher de madame X afin de procéder à une juste réparation de son préjudice ;

- de revoir ses pratiques afin de respecter le principe de non-discrimination par la mise en œuvre d'une politique de prévention des fêtes non autorisées et d'une procédure d'accès à ses services garantissant l'abandon du critère de l'âge et du lieu de résidence ;

- de sensibiliser l'ensemble de son personnel à la non-discrimination et de former le personnel chargé de définir les critères de blocage automatisé des réservations ainsi que les équipes chargées du traitement des réclamations des utilisateurs, au droit de la non-discrimination ;

Demande à la société Y de rendre compte des suites données à ces recommandations dans un délai de trois mois à compter de la notification de la présente ;

À défaut d'accord dans le cadre de la première recommandation, décide de présenter ses observations devant toute juridiction judiciaire compétente en cas de saisine.

Claire HÉDON