
Décision du Défenseur des droits n°2024-163

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 charte des droits fondamentaux de l'Union européenne ;

Vu la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE ;

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 ;

Saisie par Messieurs X et Y qui estiment avoir subi une discrimination en raison de leur âge pour l'ouverture d'un compte bancaire en ligne sur le site web de Z ;

Conclut au caractère discriminatoire de l'exclusion des personnes de plus de 75 ans de la procédure d'ouverture de compte bancaire en ligne ;

Recommande à la société Z :

- De supprimer de son formulaire d'ouverture de compte en ligne le plafond de limite d'âge à 75 ans ;

- De procéder à une refonte de son formulaire d'ouverture de compte bancaire en ligne, en garantissant un meilleur accompagnement des personnes éloignées du numérique ;
- De former l'ensemble de son personnel à la lutte contre la discrimination dans l'accès aux services financiers.

Demande à Z de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.

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 de deux réclamations de Messieurs X et Y relative à un refus d'ouverture de compte bancaire en ligne sur le site web de Z, qu'ils estiment discriminatoires en raison de leur âge.

RAPPEL DES FAITS

2. En janvier 2023, Monsieur X s'est connecté sur le site web de Z dans l'objectif d'ouvrir un compte bancaire, et a renseigné à cet effet le formulaire relatif aux informations personnelles du client.
3. Toutefois, au moment de passer à l'étape suivante de la procédure d'ouverture de compte, le message d'erreur suivant est apparu sous le champ « Date de naissance » que Monsieur X, né le 31 janvier 1936, avait complété :

« Pour ouvrir un compte, vous devez avoir entre 18 et 75 ans. »
4. Monsieur X indique avoir envoyé un courrier, le 20 janvier 2023, à Z pour obtenir des précisions sur le motif de cette condition.
5. Il précise n'avoir obtenu aucun retour de la banque.
6. Monsieur Y, quant à lui, a souhaité ouvrir un compte bancaire sur le site de Z au cours du mois de décembre 2023.
7. Celui-ci, âgé de 77 ans au moment des faits, a rencontré la même difficulté que Monsieur X.
8. Après s'être rendu, le 11 décembre 2023, dans son agence locale pour s'enquérir du motif d'une telle interdiction, une employée lui aurait indiqué que la direction répondrait à son interrogation par courriel.
9. En l'absence de retour, Monsieur Y a envoyé un courrier recommandé à son agence le 16 janvier 2024 pour obtenir des explications.
10. Il indique avoir été recontacté par téléphone par une personne non identifiée qui lui aurait seulement déclaré que « *c'est le règlement* » et être dans l'impossibilité d'intervenir sur ce processus.

PROCEDURE DU DEFENSEUR DES DROITS

11. Les dossiers de Messieurs X et Y font l'objet d'un traitement joint au regard de la problématique commune.

12. Par courrier en date du 11 mai 2023, les services du Défenseur des droits ont sollicité des explications auprès de Z concernant cette condition d'âge pour ouvrir un compte bancaire.
13. La société Z a répondu par courrier en date du 9 juin 2023.
14. Au vu des éléments recueillis, le Défenseur des droits a adressé, le 28 mars 2024, à la société Z une note récapitulant son analyse du dossier et l'a invitée à formuler des observations complémentaires.
15. La société Z a répondu à cette note par courrier du 24 avril 2024.
16. Le Défenseur des droits décide de rendre la décision présente sur la base de l'ensemble de ces éléments.

CADRE ET ANALYSE JURIDIQUES

17. L'article 15 de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 dispose que « *les établissements de crédit ne devront opérer aucune discrimination à l'encontre des consommateurs résidant légalement dans l'Union du fait de leur nationalité ou de leur lieu de résidence, ou pour tout autre motif visé à l'article 21 de la charte* » des droits fondamentaux de l'Union européenne. L'âge fait partie des motifs visés par cet article.
18. Au titre de 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, « *constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement [...] de son âge [...] 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.* »
19. L'article 2, 3° de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée interdit les discriminations sur le fondement de l'âge en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services, à moins qu'elles ne soient justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but soient nécessaires et appropriés.
20. L'ouverture d'un compte bancaire constitue bien un service au sens de cet article.
21. En application de l'article 4 de la loi n°2008-496, « *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* ».

A. Éléments permettant de présumer de l'existence d'une discrimination

22. En l'espèce, il ressort des captures d'écran transmises par le réclamant au Défenseur des droits que le site web de Z affiche, lors de la procédure d'ouverture de compte bancaire, un message d'erreur en dessous du champ relatif à la date de naissance indiquant que l'ouverture d'un compte est conditionnée au fait d'avoir « *entre 18 et 75 ans* ».
23. Les services du Défenseur des droits ont pu constater qu'il est impossible de poursuivre la procédure d'ouverture de compte si la date renseignée ne correspond pas à la tranche d'âge délimitée par le formulaire.
24. Il ressort de ce constat que les personnes âgées de plus de 75 ans font l'objet d'un traitement différencié dans la procédure d'ouverture d'un compte bancaire.
25. Ces conditions laissent présumer l'existence d'une discrimination fondée sur l'âge dans l'accès au service d'ouverture de compte bancaire en ligne de Z.
26. Il revient dès lors à la société Z, en application du principe d'aménagement de la charge de la preuve, de justifier de cette mesure par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.

B. Justifications présentées par la société Z

27. La société Z a répondu au Défenseur des droits par courrier en date du 9 juin 2023.
28. La société indique que « *fidèle à ses valeurs de banque citoyenne* », elle a « *fait le choix, pour protéger ses clients, de n'autoriser certaines opérations qu'en face à face avec un conseiller* ».
29. La société précise que les ouvertures de compte bancaire par des non-clients ne sont pas possibles à distance, notamment, pour des mineurs ou des majeurs protégés.
30. Elle fait valoir que les informations fournies par Monsieur X « *ne [lui] ont pas permis de [s']assurer, conformément à l'article L.311-8 du code monétaire et financier, que le mode de fonctionnement envisagé était bien adapté à sa situation* », et qu'il aurait ainsi été invité à se rapprocher d'un conseiller dans un bureau de poste pour procéder à l'ouverture de son compte bancaire.
31. La société affirme ne pas avoir reçu le courrier de Monsieur X.
32. Si l'objectif de protection des personnes dépourvues de la capacité juridique à contracter l'ouverture d'un compte bancaire, telles que les mineurs ou les majeurs protégés, constitue bien un but légitime, la société ne précise pas en quoi la mise en place d'une condition restrictive fondée sur l'âge des personnes souhaitant ouvrir un

compte en ligne permet de s'assurer de la capacité juridique des personnes majeures à effectuer un tel acte.

33. En effet, la fixation d'un âge plancher à 18 ans permet bien de s'assurer de manière effective que les personnes souhaitant ouvrir un compte bancaire ont la majorité légale et sont donc en âge de disposer de leur pleine capacité juridique.
34. En revanche, l'ajout d'un plafond à cette condition d'âge fixé à 75 ans ne paraît pas être un moyen adapté de s'assurer de la capacité juridique des utilisateurs, dès lors que l'information relative à l'âge ne permet aucunement de faire une distinction pertinente entre les personnes capables et les majeurs protégés.
35. Le fait de motiver une restriction à l'égard des personnes de plus de 75 ans sur un raisonnement lié à la capacité juridique de ces personnes en raison, précisément, de leur âge, repose sur des stéréotypes discriminatoires, et paraît disproportionné.
36. Dans sa réponse en date du 24 avril 2024, la société Z explicite qu'en vertu de son obligation de s'assurer du consentement éclairé des personnes souhaitant ouvrir un compte bancaire, un « *entretien en face à face avec les personnes âgées paraît plus approprié car cela permet d'interagir davantage pour s'assurer notamment de la bonne compréhension des informations délivrées* ».
37. Il est précisé par la société qu'une « *part importante [des personnes âgées de plus de 75 ans] souffre encore aujourd'hui d'illettrisme numérique ou d'illectronisme* », et que « *certaines catégories de clientèle notamment les personnes âgées de plus de 75 ans peuvent ne pas avoir l'agilité nécessaire pour réaliser l'ensemble des étapes incluses* » dans le parcours d'ouverture d'un compte en ligne.
38. Enfin, la société fait valoir qu'elle doit s'assurer « *que l'identité de ces personnes n'a pas été usurpée, Internet étant le lieu où les escroqueries sont les plus fréquentes et les fraudes nombreuses, avec un possible facteur aggravant concernant une cible de clientèle plus âgée à potentiel patrimonial pouvant être plus élevé* ».
39. Or, si le respect de ces objectifs demeure légitime en soi, la société Z effectue, sur la base d'affirmations non documentées, une exclusion généralisée de toutes les personnes âgées de plus de 75 ans de l'accès aux comptes bancaires dématérialisés, en exigeant que celles-ci se rendent physiquement en agence pour ouvrir un compte bancaire.
40. Cette exigence peut également contribuer à l'isolement des personnes âgées, dont les gênes à la mobilité augmentent avec l'âge¹ (en 2014, 44% des personnes âgées de plus de 75 ans déclaraient une gêne pour se déplacer, contre 16% des 65 à 74 ans²),

¹ V. en ce sens : Service des données et études statistiques, Insee – *Enquête Mobilité des Personnes 2018-2019*

² Mobilité inclusive, 7 novembre 2014, *Etude sur la mobilité des seniors en France*

et pour lesquelles la nécessité de se rendre en agence pour ouvrir un compte bancaire peut constituer un frein à leur accès aux services bancaires proposés.

41. En ce sens, l'accès à un compte bancaire dématérialisé sans la contrainte physique liée à un déplacement constitue un avantage potentiel significatif pour les personnes âgées présentant des difficultés de mobilité.
42. La société Z ne fournit aucune source permettant de justifier, de manière documentée, méthodique et objective, la fixation d'un âge limite à 75 ans, ou de démontrer en quoi cet âge constituerait un point de bascule particulier dans l'appréhension de la capacité de ses clients.
43. Il apparaît au contraire que les seniors sont dans l'ensemble autonomes jusqu'à un âge avancé : d'après une étude de l'INSEE, la part de personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) *« augmente fortement à partir de 75 ans : de 3 % entre 70 et 74 ans fin 2018, elle passe à 6 % pour les 75 à 79 ans, 13 % pour les 80 à 84 ans, 26 % pour les 85 à 89 ans, 45 % pour les 90 à 94 ans et 68 % pour les 95 ans ou plus. »*³
44. Ces statistiques permettent de mettre en évidence la faible proportion de personnes dépendantes dans la population d'âge avancé, proportion qui n'augmente de manière significative que dans les dernières tranches d'âge.
45. En outre, si Z indique dans ses correspondances avec le Défenseur des droits qu'elle *« ne refuse pas l'ouverture de compte aux personnes âgées de plus de 75 ans mais se contente de privilégier les ouvertures en face à face permettant une souscription simplifiée et l'obtention de conseils personnalisés »*, ces informations ne ressortent d'aucune manière sur le site web de la société au cours de la procédure d'ouverture de compte.
46. Les utilisateurs souhaitant ouvrir un compte et ne rentrant pas dans la tranche d'âge fixée par Z sont seulement informés du fait que *« Pour ouvrir un compte, vous devez avoir entre 18 et 75 ans »* et la poursuite de la procédure est bloquée, sans précision sur la possibilité d'ouvrir un compte en agence, ni renvoi vers un conseiller bancaire pour toute information complémentaire.
47. Ce défaut d'information peut conduire à ce que les personnes recevant ce message estiment que Z refuse simplement toute ouverture de compte aux personnes de plus de 75 ans, et n'est pas de nature à démontrer l'engagement de Z dans la poursuite d'un objectif de protection des personnes souffrant d'illectronisme.
48. Cette incompréhension est illustrée en l'espèce par les situations respectives des deux réclamants, qui n'ont reçu aucune correspondance de la part de la société, qu'elle soit

³ INSEE, *France, portrait social, édition 2020*, pp. 262-263

orale ou écrite, leur permettant de prendre connaissance du fait qu'il leur était possible d'ouvrir un compte en agence.

49. *A fortiori*, Messieurs X et Y n'ont pas non plus été informés de cette possibilité en aval, et ce malgré leurs démarches ultérieures auprès de leurs agences respectives pour obtenir des renseignements sur le refus qui leur avait été opposé en passant par le formulaire en ligne.
50. Le Défenseur des droits a déjà rappelé, à l'occasion de plusieurs publications, la nécessité d'un accompagnement des personnes éloignées du numérique.
51. Dans son rapport d'octobre 2021 sur les difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé, le Défenseur des droits notait que les principaux obstacles rencontrés par les personnes âgées en matière de numérique reposaient en réalité sur la difficulté à contacter quelqu'un, le manque d'information, la mauvaise information et l'absence de réponse⁴.
52. Il sera par ailleurs noté que, si les personnes âgées sont certes plus touchées que d'autres publics face aux difficultés d'usage du numérique, les « exclus du numérique » ne sauraient être caractérisés en fonction de critères simples que seraient l'âge, la situation de handicap, le lieu de résidence ou la catégorie sociale⁵.
53. Les objectifs de Z pourraient être atteints avec la mise en place de moyens plus modérés et appropriés aux contraintes susmentionnées.
54. Des moyens appropriés pourraient se traduire, par exemple, par la mise en place d'un formulaire adapté aux personnes éloignées du numérique, ou d'un parcours numérique personnalisé, offrant aux personnes d'être recontactées par un conseiller bancaire qui pourrait accompagner la démarche d'ouverture de compte et s'assurer de la pleine compréhension et capacité de la personne.
55. Les moyens mis en place par Z pour atteindre le but légitime invoqué ne paraissent donc pas nécessaires et appropriés, dès lors qu'ils procèdent à une exclusion généralisée des personnes en raison de leur âge non proportionnée à l'accomplissement des buts recherchés.
56. En conséquence et au vu de ce qui précède, les éléments transmis par Z ne permettant pas de justifier de manière objective les conditions mises en place sur son site web, la Défenseure des droits :

⁴ Défenseur des droits, *Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé : une étude auprès des personnes âgées de 65 ans ou plus vivant à domicile*, octobre 2021

⁵ Défenseur des droits, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019, p.33-34.

Conclut au caractère discriminatoire de l'exclusion des personnes de plus de 75 ans de la procédure d'ouverture de compte bancaire en ligne ;

Recommande à la société Z :

- De supprimer de son formulaire d'ouverture de compte en ligne le plafond de limite d'âge à 75 ans ;
- De procéder à une refonte de son formulaire d'ouverture de compte bancaire en ligne, en garantissant un meilleur accompagnement des personnes éloignées du numérique ;
- De former l'ensemble de son personnel à la lutte contre la discrimination dans l'accès aux services financiers.

Demande à Z de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.