

Paris, le 21 septembre 2017

---

## Communiqué de presse

---

### Test de discrimination dans le secteur bancaire : le Défenseur des droits alerte sur des risques réels de discrimination à l'origine et au sexe

Le Défenseur des droits, Jacques Toubon, apporte son soutien et son expertise à la ville de Villeurbanne qui rend public aujourd'hui les résultats d'un test de discrimination dans l'accès au prêt immobilier et au prêt à la création d'entreprise. Il a été associé au suivi de cette opération en siégeant au sein du comité scientifique.

Ce test démontre l'existence de pratiques discriminatoires à la fois dans l'accès au prêt immobilier en lien avec l'origine des clients-demandeurs mais aussi dans l'accès au crédit à la création d'entreprise en lien avec l'origine ou le sexe des clients.

90 tests réalisés dans 63 agences de 12 banques différentes à Villeurbanne et son agglomération révèlent des comportements discriminatoires à différentes étapes de la procédure de demande de prêts.

Si la relation clientèle est engagée avec l'agence bancaire, le client d'origine étrangère est non-seulement reçu moins longtemps en entretien mais il obtient moins d'informations, moins de conseils sur la durée du prêt, le montant maximum à emprunter et n'obtient presque jamais une simulation là où le client supposé sans origine migratoire dispose de tous les éléments d'informations, de conseils et d'accompagnement.

Parfois, le client d'origine étrangère est reçu debout, à l'accueil de l'agence, sans espace de confidentialité, sans pouvoir poser de questions, et sans pouvoir disposer de simulation à moins de produire un compromis de vente !

Enfin, ce test démontre également que pour obtenir un prêt pour une création d'entreprise, la discrimination à l'égard des femmes est très présente alors même que le projet fait l'objet d'une étude de faisabilité positive et d'un plan de financement induisant un risque très peu élevé.

Afin de garantir le respect des droits et l'égalité de traitement pour tous, le Défenseur des droits propose plusieurs pistes d'évolution des pratiques au sein des établissements bancaires :

- Informer les différents ministères, autorités et services concernés: ministère de l'Economie, Secrétariat d'Etat en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes, ACPR, DGCCRF, des résultats du test et alerter les acteurs du milieu bancaire notamment la Fédération des Banques Françaises (FBF), l'Association des Sociétés Financières (ASF) sur les pratiques de leurs conseillers susceptibles de relever de comportements discriminatoires.
- Renforcer la formation relative à la lutte contre les discriminations des personnes exerçant les métiers de la banque<sup>1</sup>. Cette formation doit surtout être dispensée aux conseillers d'agences mais aussi au personnel d'accueil des agences (le test révèle des comportements discriminatoires dès la prise de RDV téléphonique par le personnel d'accueil).  
Ce renforcement peut aussi consister en un module ou un cours sur les discriminations. Par exemple pour le BTS Banque, ce cours pourrait être intégré dans le cadre de l'enseignement général sur la gestion de la relation client mais également dans l'enseignement professionnel relatif à l'environnement économique, juridique et organisation de l'activité bancaire.
- Rappeler l'interdiction des discriminations dans les règlements de déontologie des établissements de crédit et demander à toutes les banques de se doter d'un code d'éthique ou de déontologie rappelant l'importance de lutter contre les discriminations.
- Informer et sensibiliser le grand public sur la discrimination dans l'accès aux crédits.
- Enfin, informer les associations de consommateurs et les associations d'aide à la création d'entreprise des nouvelles dispositions de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 applicables aux discriminations dans l'accès au crédit.

#### Contacts presse

—  
Bénédicte Brissart  
Conseillère presse et Communication  
[benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr](mailto:benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25

—  
Laetitia Got  
Chargée de la mission presse  
[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46

---

<sup>1</sup> Chargés d'accueil et de services à la clientèle, chargé de clientèle particuliers et chargé de clientèle professionnels ainsi que les Responsables/animateur d'unité commerciale.