

# Actes du séminaire

## « Les discriminations dans l'accès au crédit bancaire : quels constats ? »

Lundi 4 avril 2016

Hôtel de Ville de Villeurbanne

vi||eurbanne



Avec le soutien

**cget**



## Remerciements

Un conseil scientifique accompagne la Ville de Villeurbanne dans ce travail sur le thème de la lutte contre les discriminations au crédit bancaire. Il est composé de :

- Jeanne Lazarus, sociologue au centre de sociologie des organisations, Institut d'Etudes Politiques de Paris, spécialiste du secteur bancaire.
- Djaouida Sehili, sociologue au centre Max Weber, responsable scientifique de la chaire « Égalité, inégalités et discriminations » à l'Université de Lyon 2.

Nos remerciements vont également à :

- L'Association pour le développement local (ADL). C'est à travers ses actions quotidiennes, notamment dans le cadre de l'accompagnement à la création d'entreprise, que cette problématique a émergé.
- Au Défenseur des droits, représenté par Marisa Lai-Puiatti, Conseillère régionale, Fabien Dechavanne, Directeur du département biens et services et Jacques Leschiera, Délégué du Défenseur des droits pour le territoire de la Ville de Villeurbanne
- La Fédération française des banques, représentée par Christophe Delecourt, Secrétaire général de la Fédération bancaire française du Rhône et Directeur régional pour la clientèle entreprise de LCL.
- La Fédération des usagers bancaires, représentée par Bernard Schaudel, Administrateur délégué de l'Association française des usagers des banques.
- Aux structures partenaires, notamment Rhône Développement Initiatives et l'Adie.
- Aux représentants de l'Etat qui soutient ce projet, notamment Joëlle Gantelet, Mauricio Espinosa Barri Délégué du préfet à la cohésion sociale et à l'égalité des chances et Julien Casanova de la Direction régionale jeunesse et sports et cohésion sociale.

## PROGRAMME

### INTRODUCTION

- **Agnès THOUVENOT**, adjointe au maire de Villeurbanne en charge de la lutte contre les discriminations.

### ANIMATION

- **Djaouida SEHLI**, sociologue au centre Max Weber, responsable scientifique de la Chaire « Egalité, inégalités & discriminations », IETL, Université Lyon 2.

### ETAT DES LIEUX SUR LES DISCRIMINATIONS DANS L'ACCES AU CRÉDIT BANCAIRE



### Que sait-on des inégalités et des discriminations dans l'accès aux crédits bancaires ?

- **Jeanne LAZARUS**, sociologue au Centre de Sociologie des Organisations (Sciences Po), CNRS. Spécialiste du secteur bancaire, membre de l'observatoire de l'inclusion bancaire.

### Les discriminations au crédit pour création d'entreprise : restitution d'une recherche action.

- **Geneviève GIBERT**, membre du conseil d'administration de l'Association pour le développement local (ADL) et **Dominique MARTIN**, consultante.

### TABLE RONDE : PERSPECTIVES POUR LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS



- **Fabien DECHAVANNE**, directeur du département biens et services du Défenseur des droits (DDD) et **Jacques LESCHIERA**, délégué local du Défenseur des droits : état du droit, de la jurisprudence et exemples de situations traitées par le DDD.
- **Christophe DELECOURT**, secrétaire général de la Fédération bancaire française du Rhône (FBF) et Directeur régional pour la clientèle entreprise de LCL.
- **Bernard SCHAUDEL**, administrateur délégué de l'Association française des usagers des banques (AFUB).
- **Marie-Christine CERRATO DEBENEDETTI**, chargée de mission lutte contre les discriminations, Ville de Villeurbanne.

## Ouverture par Agnès THOUVENOT, Adjointe au Maire de Villeurbanne en charge de la lutte contre les discriminations

Bonjour à toutes et à tous. Je suis heureuse de vous accueillir aujourd'hui pour cette rencontre qui est le fruit d'un travail collectif. Merci, en particulier à ceux qui ne sont pas de l'agglomération lyonnaise. Si nous sommes réunis, c'est vraiment grâce à ce partenariat. L'enjeu de la lutte contre les discriminations a démarré à Villeurbanne depuis un peu plus de dix ans. Quatre ambitions guident notre action politique.

La première est la **volonté de changer nos pratiques internes** en nous montrant le plus exemplaire possible. Nous sommes une collectivité employeur, nous accueillons du public, et sommes en lien avec les usagers. La formation du personnel d'accueil, la création d'un dispositif d'alerte interne pour le personnel a été mis en place. Nous avons également révisé nos procédures de recrutement. Ce chantier interne est ardu et doit sans cesse être renouvelé. Pourtant, il constitue un prérequis : avant de donner des leçons, nous nous devons déjà d'être exemplaires.

La deuxième ambition de la politique de lutte contre les discriminations à Villeurbanne est d'**intégrer cet enjeu dans toutes les politiques publiques** (politiques éducatives, sportives, culturelles, d'appui au développement économique, ...) destinées à l'ensemble des Villeurbannaises et Villeurbannais.

Le troisième enjeu est celui de la **mobilisation citoyenne**. Il existe à Villeurbanne un conseil consultatif de lutte contre les discriminations ethniques, constitué d'une quinzaine de personnes, dont un certain nombre sont présentes aujourd'hui et je les en remercie. Actuellement, nous travaillons particulièrement sur les discriminations religieuses, notamment celles vécues par des femmes qui se voient exclues de l'accès à certains services ou à certains espaces publics parce qu'elles portent le voile. L'expérience de ce conseil montre combien il est difficile de rendre publics ces vécus d'humiliations qui peuvent mener à l'effritement de l'estime de soi, à un certain repli ou au déni. L'enjeu de cette mobilisation citoyenne rejoint le travail mené : comment les habitants peuvent-ils se sentir concernés par ces problèmes de discrimination ?

Le dernier enjeu est celui de l'**accès aux services** dont chacun a besoin. L'accès à l'emploi a d'abord été travaillé à partir des années 2004, puis l'accès au logement, à la fois dans le parc privé et social. Aujourd'hui, nous ouvrons un nouveau chapitre avec la question de l'accès au prêt bancaire. Nous avons choisi ce thème parce qu'il nous concerne tous, en tant que citoyens et en tant que consommateurs : la banque est le témoin actif de nos vies personnelles et familiales, de notre vie professionnelle. Lorsque nous demandons un prêt, ce sont un peu nos désirs, nos rêves qui sont décortiqués, analysés, en fonction de critères de risques, de notre stabilité perçue, de la confiance qu'inspire notre projet... Au regard des critères légitimes de la profession bancaire, notamment en termes de risques, nous avons souhaité travailler ensemble la question de l'égalité de traitement à partir de ce questionnement : sommes-nous tous vraiment égaux dans la perception que renvoient nos projets ? Je suis également adjointe à l'emploi, à l'insertion et à l'économie sociale et solidaire et il me semble nécessaire d'insister : le contexte économique est déjà suffisamment compliqué sans devoir encore buter sur de nouvelles difficultés dans le processus de création d'entreprise ou de recherche d'emploi. « Liberté Egalité Fraternité » est la devise de notre République. L'égalité est une valeur centrale et, dans notre monde économique, l'égalité de traitement doit sans cesse être réaffirmée.

La méthode villeurbannaise de lutte contre les discriminations est de travailler sur la reconnaissance des discriminations, de ce qui fait système, et de **reconnaître que les discriminations sont une rupture de la chaîne de l'égalité de traitement**. Il ne s'agit pas de culpabiliser, ni de pointer du doigt une organisation particulière, mais bien de s'interroger globalement, d'observer le système et de déconstruire les pratiques. L'enjeu est que la lutte contre les discriminations soit appropriée par chacun et qu'individuellement, dans nos organisations, nous en soyons responsables. L'objectif de ce séminaire est d'avoir un socle commun de connaissances, pour pouvoir ensuite travailler. Maintenant, nous pouvons nous atteler à ce travail. Merci encore pour votre présence.

## ETAT DES LIEUX SUR LES DISCRIMINATIONS DANS L'ACCES AU CREDIT BANCAIRE ?

**Que sait-on sur les processus d'inégalité et de discrimination dans l'accès aux crédits bancaires ?** par Jeanne LAZARUS, sociologue au Centre de Sociologie des Organisations (Sciences Po), CNRS.

Merci beaucoup de m'avoir associée à ce projet, d'autant plus nécessaire que les connaissances sur les discriminations dans l'accès au crédit en France sont peu nombreuses et qu'il constitue un domaine qui mérite d'être exploré.

### Accorder un crédit, c'est discriminer

Disons d'abord, de façon un peu provocatrice, que le crédit en soi est une activité qui discrimine : une banque qui veut prêter de l'argent commence par se demander si la personne va pouvoir la rembourser. Il est donc vital pour elle de discriminer. **Deux méthodes existent pour décider de prêter ou pas.** D'abord, regarder individuellement si la personne est risquée ou non, en se posant la question de son niveau de moralité (est-ce un bon époux, une bonne mère, a-t-il déjà remboursé des crédits qu'il a contractés... ?). Mais connaître tous les détails de la vie d'une personne prend beaucoup trop de temps et le crédit aujourd'hui est distribué bien plus rapidement. Depuis environ un siècle, des catégories sont créées à partir d'une multitude d'items (l'âge, le niveau de revenus, etc.) qui correspondent à des profils de personnes qui ont, ou pas, remboursé leurs crédits ; et le profil de la personne est « accroché » aux comportements passés de personnes qui lui ressemblent. C'est actuellement ainsi que les banques et les assurances procèdent, à partir de catégories autorisées, puisque ces processus de prêt sont extrêmement encadrés.

En France, les catégories autorisées sont toutes celles demandées par un banquier : âge, sexe, adresse, revenus, situation professionnelle, situation familiale... **Ces discriminations sont considérées comme légitimes par le législateur.** La combinaison de l'ensemble de ces catégories entraîne l'attribution ou non du crédit demandé. Si les banques utilisent en permanence ces données, elles communiquent cependant très peu pour dire si elles prêtent plus ou moins en fonction de l'âge ou

du sexe. Par exemple, sur la question centrale de l'égalité femme-homme, les données qui permettraient de savoir si les femmes ont plus de difficultés que les hommes à accéder au crédit ne sont pas accessibles. L'Observatoire de l'inclusion bancaire, mis en place depuis deux ans, va essayer d'obtenir des données. Cet observatoire est rattaché à la Banque de France, mais la Banque de France elle-même ne dispose pas de ces données. Ces informations vont être remontées peu à peu afin de pouvoir faire des statistiques accessibles à tous. Actuellement, **une partie de ces données existe mais elles sont protégées par le secret bancaire.** Chaque banque passe beaucoup de temps à définir le meilleur système de calcul du risque (à regarder par exemple si les femmes remboursent mieux leur crédit que les hommes). Ce travail est permanent et vital pour les banquiers.

Les **informations disponibles** pour la recherche comme pour les politiques publiques sont donc **très parcellaires**. Les principales données sont celles obtenues par recoupement avec les données de l'INSEE qui réalise des enquêtes auprès de l'ensemble de la population pour connaître qui sont les détenteurs de des crédits et à quel taux. Il est possible à partir de là de reconstituer les informations. Mais reconstituer par l'extérieur ou avoir les informations initiales n'est pas tout à fait la même chose.

Certaines données sont complètement inexistantes. C'est les cas des données ethno-raciales, que les banques n'ont pas le droit de collecter. Il est donc impossible de savoir statistiquement s'il y a des différences à statut égal selon l'appartenance raciale. Enfin, un autre problème important est que beaucoup de données sont mal renseignées. Des informations comme le statut professionnel ou le niveau de revenu changent potentiellement souvent au cours de la vie et ces changements ne sont pas forcément réactualisés. Ainsi, certaines données datent parfois de plusieurs décennies.

### Détour par les Etats-Unis

Les États-Unis sont intéressants à double titre : le système bancaire y est très différent et l'accès aux

données bien plus important. Les Américains ont cherché, dans les années 1970, à lutter contre ce qui s'appelait le *red-lining*. Ce terme, issu du secteur de l'immobilier, désignait certaines zones ghettos entourées en rouge par les agents immobiliers, dans lesquelles étaient assignées les personnes de couleur. L'accès au crédit était extrêmement discriminant pour les Noirs, mais également pour les femmes. De nombreuses associations de citoyens se sont mises à lutter pour un accès égal au crédit, avec une communauté de lutte entre les femmes et les associations minoritaires raciales. Cette bataille a débouché sur la mise en place de plusieurs lois. En 1974, le *Equal Credit Opportunity Act* interdit la prise en compte de toute une série de données (comme l'âge, le sexe, l'adresse, etc...) pour calculer le risque d'un crédit. Ainsi, toutes les données utilisées en France sont interdites aux Etats-Unis : il est par exemple interdit de demander le revenu pour calculer le risque, ce qui, vu de France, paraît très étonnant. Une autre loi importante est le *Community Reinvestment Act* de 1977 qui oblige les banques à donner des crédits dans les lieux où elles sont implantées : concrètement, si elles ont une agence dans un quartier noir, elles doivent prêter aux habitants de ce quartier. Il y a eu une volonté politique extrêmement forte de lutter contre les discriminations raciales, avec l'interdiction de prendre en compte les éléments personnels. Aux États-Unis, **la façon de faire, considérée comme la plus juste, a été de se fonder sur le comportement financier des personnes** (ont-elles bien remboursé leur crédit précédent, payé leurs impôts ou toutes leurs charges, etc ?) alors qu'en France, le risque est évalué en accrochant les gens à des catégories existantes (âge, sexe, position sociale). Elle est rendue possible par le système des *credit bureau*, entreprises qui récupèrent toutes les informations sur les individus, tandis qu'en France, ces informations restent à l'intérieur des banques. Aux Etats-Unis, tous vos comportements financiers (paiement du loyer, des amendes sur la route ...) sont récupérés par ces entreprises et transmis aux banques, qui calculent les scores des individus. Ce score, qui va servir à donner ou non un crédit, est constitué uniquement d'éléments de comportements personnels (histoire de paiements, de remboursements, nombre de crédits existants, depuis quand, types de crédits...). Ce système, qui par ailleurs comporte un certain nombre d'effets pervers, a néanmoins constitué une solution pour

lutter contre les discriminations. On sait bien que le comportement financier des gens est forcément lié à leur situation sociale, et on retrouve donc de fortes inégalités. Une autre grande différence est qu'en France, les banques prêtent ou ne prêtent pas mais il y a assez peu de différences sur le taux d'intérêt. Les différences existent mais sont relativement limitées. Alors qu'aux Etats-Unis, avec ce système de scores, les banques prêtent à tout le monde mais à des taux très différents (plus le risque est élevé, plus les taux le seront). Par ailleurs, aux États-Unis, **les statistiques sont publiques** : on peut donc voir que, selon le niveau socio-économique, les différences sont très importantes, à la fois dans l'accès mais surtout dans le type et le coût des crédits. On constate aussi les effets spécifiques de l'appartenance raciale et pas seulement du niveau de revenus ou de la situation professionnelle. Beaucoup d'études ont montré, après la crise des *subprimes*, qu'à position socioprofessionnelle équivalente, les membres des minorités avaient bien plus de chances d'avoir reçu des crédits *subprimes* (beaucoup plus chers, à des conditions extrêmement risquées) : non seulement ils ont été donnés aux populations qui avaient les scores les plus faibles, donc a priori les moins capables de rembourser, mais en plus ces crédits eux-mêmes étaient extrêmement compliqués à utiliser.

Par ailleurs, **il existe aux États-Unis des systèmes parallèles au système bancaire**, le *fringe banking*, «la banque des marges». Dans les quartiers pauvres américains, des officines permettent d'échanger des chèques contre du cash ou d'obtenir des crédits sans posséder de compte en banque. Une partie de la population est exclue du système bancaire classique et recourt à ce système pour pauvres qui coûte extrêmement cher. Les systèmes sont fortement séparés, et reflètent une réelle violence économique mais ils fonctionnent différemment du système bancaire français où il existe peu de systèmes parallèles et, de fait, une complète dépendance aux banques. En France, il est difficile de trouver un crédit lorsque la banque a refusé : on peut en trouver un dans son entourage ou par le microcrédit, mais ce système parallèle n'est pas du tout développé ; on parle donc plus d'exclus du crédit en France. Aux États-Unis, les crédits peuvent être qualifiés de très injustes dans leurs conditions, mais il n'y a pas d'exclusion comme en France.

## Que peut-on dire du cas français avec les données limitées dont nous disposons ?

Les informations disponibles portent sur le niveau socio professionnel : on peut donc parler d'inégalités plutôt que de discriminations. Une étude, réalisée en 2000 par l'Insee sur le budget des ménages, a classé les ménages par déciles **selon**

**leur niveau de revenu** (le premier décile représente les 10 % les moins riches, le dixième décile les 10 % les plus riches).

## Les inégalités dans l'accès au crédit

Tableau 9

France - Répartition des nouveaux crédits dans les différents déciles de revenu des ménages en 2000

Décile par revenu croissant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Crédits logements anciens	3,7	6,2	8,7	10,3	14,2	10,1	9,0	10,0	10,1	17,7	100,0
Crédits logements neufs et travaux	6,3	3,8	7,5	8,9	14,1	11,9	9,9	10,3	9,4	18,1	100,0
Crédits à la consommation	1,3	3,0	4,0	7,8	9,3	11,2	12,0	13,7	19,2	18,6	100,0
Nombre moyen d'individus par ménage	1,2	1,4	1,6	1,9	2,3	2,6	2,9	3,3	3,5	3,5	2,4

\* hors crédits permanents

Source : INSEE, Enquête Budget des ménages, calculs BIFE

La part de la population qui a accès au crédit est donnée pour chaque décile. Par exemple, seuls 3,7 ménages sur 10 du 1<sup>er</sup> décile ont un crédit immobilier (dans une égalité complète, on aurait 10 partout), tandis que 17,7 en ont pour le 10<sup>ème</sup> décile. On constate donc une surreprésentation des ménages les plus riches et beaucoup plus de difficultés des membres des premiers déciles dans l'accès au crédit immobilier. Ces différences sont également observables pour les crédits à la consommation : les trois premiers déciles ont beaucoup moins accès au crédit par rapport à leur part dans la population, et plus on monte dans les niveaux de revenus, plus les ménages ont un accès facile au crédit. 30 % de la population est donc confrontée à des difficultés d'accès au crédit bancaire. Les niveaux socio-économiques ne sont donc pas des éléments négligeables, ils font partie des éléments de discrimination. Avec le développement du microcrédit, il serait intéressant de refaire cette enquête pour voir si les mêmes types de rapports sont toujours observables.

Une autre enquête un peu plus tardive (2009) a

classé les ménages **en fonction de leur niveau de revenu** (de moins d'un Smic à 5 Smic et plus). Elle montre que seuls 5,8 % des ménages qui ont moins d'un Smic ont un crédit immobilier, alors qu'ils sont quasiment 60 % lorsqu'ils gagnent 5 Smic et plus. Les résultats sont encore plus nets que dans l'étude précédente. Les différences sont un peu moins fortes pour le crédit à la consommation, certains types de crédits à la consommation étant plus accessibles à des revenus plus faibles. Les personnes possédant les revenus les plus élevés ont moins de crédits à la consommation du fait d'un moindre besoin : il ne s'agit pas d'une exclusion mais plutôt d'une non-consommation. Lorsque l'on additionne les crédits immobiliers et les crédits à la consommation, le résultat est très net : les populations qui reçoivent moins d'un Smic et jusqu'à 2 Smic ont clairement moins accès au crédit que les autres. En revanche, le crédit passe par l'utilisation du découvert bancaire pour ces populations-là, qui apparaît donc comme le crédit du pauvre, seule façon pour elles d'avoir des avances de trésorerie. Une autre information disponible, l'âge, est aussi un élément intéressant. Il

Il y a un lien très net entre le niveau de richesse et l'âge (les plus riches se trouvant chez les actifs « seniors » ou les retraités les plus jeunes) : les populations les plus jeunes, mais aussi les plus âgées, ont un accès plus faible au crédit. Cela peut être lié au besoin d'équipement durant la période active (types de dépenses qui nécessitent des crédits) mais on peut aussi se demander dans quelle mesure cela ne traduit pas une difficulté d'accès dans des âges où le rapport à l'emploi est plus difficile et le niveau de revenus moindre.

Une enquête réalisée par Hélène Ducourant, se basant sur des données de 1998, a étudié quel **type de crédit** était donné à quel **type de population**, notamment ces fameux crédits renouvelables, plus chers que les crédits à la consommation amortissables (appelés aussi prêts personnels). Très nettement, les crédits renouvelables sont largement plus utilisés par les catégories socioprofessionnelles les moins qualifiées (ouvriers et employés), et inversement les crédits amortissables et les prêts personnels le sont plus par les cadres. Même sur des crédits à la consommation, d'importantes différences se traduisent dans les prix payés pour avoir accès au crédit mais également dans la complexité des crédits (les crédits renouvelables étant plus compliqués à utiliser).

### **Quelles sont les raisons qui peuvent conduire aux discriminations dans l'accès au crédit ?**

Les banques peuvent utiliser la nationalité de façon complètement légale pour mesurer le risque : ne pas avoir la nationalité française peut rendre l'accès au crédit plus difficile. Le lieu de résidence peut être, comme dans d'autres domaines, un facteur de discrimination très important. Le rapport à l'emploi (puisque le système du crédit bancaire a été construit autour du salariat), le fait de ne pas avoir un salaire mensuel et stable rend l'accès au crédit parfois totalement impossible, ou parfois possible mais avec des conditions plus difficiles. Les situations familiales instables (être en instance de divorce, avoir des pensions alimentaires à payer, ne pas se présenter comme étant une personne dont on peut prévoir les comportements dans une longue durée), compliquent aussi l'accès au crédit. L'âge et la maladie sont également des sources de difficultés, notamment pour l'accès aux assurances,

autre source majeure de difficultés d'accès au crédit, surtout pour un crédit immobilier. **Malgré des protections législatives et des améliorations permanentes** sur ce plan, **ils restent des éléments qui parfois interdisent l'accès au crédit**. La principale difficulté est que toutes ces raisons sont légales. Comment dès lors lutter contre ce qui est autorisé ? La question, qui mérite d'être posée, est de savoir si l'on considère que ces inégalités sont justes.

**Le crédit aux entreprises est encore plus flou**, notamment en France. Quelques enquêtes, la plupart qualitatives, examinent l'activité des conseillers bancaires pour octroyer un prêt. Une enquête, un peu ancienne, porte sur les banquiers des brasseries aveyronnaises à Paris. Le banquier était complètement inséré dans la communauté et sa façon d'évaluer était de recueillir les informations sur les uns et les autres. Si quelqu'un voulait ouvrir une brasserie, il allait voir ceux qu'il connaissait afin d'en savoir plus sur sa réputation. Et c'était cela qui jouait. Si on lui disait : « c'est le fils de mon cousin, il est très bien, et s'il y a un problème, je l'aiderai » ou alors si on lui disait : « Non, lui, c'est un alcoolique notoire, il a cinq maîtresses », la décision du banquier n'était pas la même. Ce sociologue raconte le **rôle des réseaux dans l'accès au crédit**. Le cas des Aveyronnais de Paris peut sembler anecdotique mais des observations très similaires ont été faites sur les banquiers à Boston qui prêtent à de grandes entreprises. Là aussi, le sociologue a fait une analyse de réseaux en regardant les liens entre les gens qui recevaient les crédits et les banquiers et en montrant que les banquiers qui sont à la recherche d'informations ont plus tendance à prêter à des gens déjà intégrés dans leur réseau. Le problème est que ce fonctionnement renforce les réseaux existants. Quelqu'un qui arrive et qui n'est pas dans un réseau a beaucoup plus de difficultés à faire reconnaître ses qualités, personne ne pouvant en attester. Les femmes et les membres des minorités sont particulièrement affectés par ce processus. Le fait que les banquiers, dans le prêt aux entreprises, soient à la recherche d'informations à travers les réseaux est une source très importante de discrimination potentielle. En effet, pour le prêt aux entreprises, le jugement individuel est bien moins standardisé que pour le prêt à la consommation où des systèmes

informatiques récupèrent toutes ces données qui sont traitées statistiquement. Pour les crédits aux entreprises, les conseillers bancaires utilisent leur expertise et la rattache à leurs propres catégories et expériences. La décision repose donc sur la personne des banquiers et leur jugement individuel. Cela est une façon comme une autre de gérer le risque, mais rend la tâche très compliquée pour les demandeurs de crédit s'ils arrivent avec des projets qui n'entrent pas dans les catégories existantes du banquier. Par ailleurs, les politiques de réseau bancaire complexifient aussi les choses. Certains réseaux vont par exemple refuser de financer tels types d'activité parce qu'ils ont connu des grosses pertes. En outre, les niveaux de délégation ne sont pas les mêmes selon les banques : le conseiller bancaire, celui avec qui on peut négocier, va avoir plus ou moins de poids. Cela peut jouer dans les deux sens. Lorsque le conseiller a beaucoup de liberté, il est possible d'avoir une relation personnelle avec lui et réussir à le convaincre de sortir un peu de ses catégories habituelles. Inversement, il peut avoir des jugements tranchés sur lesquels il ne sera pas possible de revenir. **Les procédures bureaucratiques peuvent laisser plus de marge** pour quelqu'un qui sort du rang car d'autres personnes interviennent sur le dossier. Au contraire, elles peuvent rendre un projet un peu différent plus difficile. Tous ces processus sont mal connus et mériteraient d'être étudiés pour savoir quelles sont les politiques de réseaux qui permettraient de lutter plus efficacement contre les discriminations.

### **Jusqu'où une discrimination est-elle légitime ?**

Les banques ont la liberté de prêter ou non, elles n'ont pas à se justifier. A quel moment peut-on dire que leur décision est juste ou injuste ? Quels sont les éléments qui sont acceptables ou non ? Et quels sont les effets pervers de ne pas prendre en compte certains éléments ? (Puisqu'il ne s'agit pas non plus de donner du crédit qui ne pourra pas être remboursé). L'autre question est de savoir, en particulier pour le crédit aux entreprises, s'il faut bannir les relations individuelles. Ces relations, par lesquelles les informations circulent, sont nécessaires. Mais elles peuvent également être vecteurs de discriminations, puisqu'elles reposent sur le jugement individuel et sur des représentations

inscrites socialement qui font que l'on a plus de facilité à comprendre quelqu'un qui nous ressemble plutôt que quelqu'un qu'on juge différent à cause de son âge, son sexe, son appartenance raciale, son projet, ... La relation individuelle est une relation potentiellement plus créatrice de discriminations que des procédures très standardisées. En même temps, la standardisation peut aussi être excluante. Des discussions doivent être ouvertes sur ce sujet. Enfin, la conclusion est qu'il est nécessaire d'avoir des données pour vraiment entrer dans ce débat qui pour l'instant porte plus sur de grandes questions que sur des réponses.

**Les discriminations au crédit pour création d'entreprise : restitution d'une recherche-action** par **Geneviève GIBERT**, membre du conseil d'administration de l'Association pour le développement local (ADL) et **Dominique MARTIN**, consultante.

ADL est une association qui existe depuis 1985 à Villeurbanne. Elle contribue au développement économique, social et à la solidarité ainsi qu'au développement local par l'accueil, l'accompagnement vers l'emploi, l'accès à l'insertion professionnelle, la formation, la création d'entreprise et la lutte contre la fracture numérique. 700 personnes sont accompagnées chaque année : les demandeurs d'emploi dans leur ensemble, et les créateurs d'entreprise qui viennent s'informer et chercher un accompagnement dans leur projet. L'association réalise également des études et des recherches.

ADL s'est engagé en 2005 dans la question de la discrimination à l'emploi, puis à la création d'entreprise, en partenariat avec la Ville de Villeurbanne. Dans le cadre de son accompagnement des demandeurs d'emploi et des créateurs d'entreprise, elle a été amenée à constater que **les procédures et outils mis en place pour contrer les discriminations à l'emploi n'étaient pas adaptés aux personnes ayant un projet de création d'entreprise**. La lutte contre les discriminations sur l'axe de la création d'entreprise est un domaine très peu exploré en France, tant du point de vue de la connaissance que de l'action. Cette question n'est pas prise en compte dans l'accompagnement, qu'il s'agisse de discrimination

antérieure à la démarche de création ou pendant le processus de la création et n'a donc pas été envisagée comme un frein au développement de l'activité économique. Dans l'imaginaire collectif, la création d'entreprise est considérée comme une possibilité de contrer les discriminations à l'embauche et dans l'emploi. L'acte de créer est aussi appréhendé comme un processus de réparation de discrimination à l'emploi antérieure. Nous nous sommes demandé si le porteur de projet était vraiment à l'abri de tout risque d'inégalité de traitement ? Le silence sur cette question signifie-t-il l'absence de problème ou une situation de déni ? L'ADL, du fait de son expertise, a donc décidé d'engager une recherche-action afin d'identifier d'éventuelles discriminations dont pourraient être victimes les créateurs et créatrices d'entreprise, d'identifier les éventuels processus à l'œuvre et de rechercher des solutions pour prévenir et contrer les discriminations. Pour ce faire, nous avons associé dès le départ des créateurs d'entreprise à cette recherche.

#### **Point méthodologique sur la recherche action**

Nous avons tout d'abord conduit un travail d'enquête avec un groupe de créateurs pour analyser s'ils ressentaient des vécus discriminatoires. Ce travail a permis de poser une hypothèse de risque discriminatoire dans les pratiques des accompagnants à la création d'entreprise mais aussi des fournisseurs de services tels que des bailleurs commerciaux et le secteur bancaire. À partir de cette étude, nous avons pu identifier un certain nombre de critères illégaux qui ressortaient le plus fréquemment, à savoir l'origine ethnique, le sexe, l'âge, la conviction religieuse et le handicap.

Suite à cette analyse, nous nous sommes demandé comment agir ensemble. Il est ressorti en premier lieu la nécessité de faire un travail d'information pour permettre aux créateurs de comprendre le sens de la loi et de pouvoir intégrer les éléments du droit dans le cadre de leurs démarches. Nous avons donc réalisé un guide avec le concours des créateurs intitulé « Les discriminations à la création d'entreprise ».

Le deuxième axe a été de travailler sur nos propres pratiques dans le cadre de l'accompagnement

individuel, dans lequel se joue la question des représentations. Nous avons travaillé à la fois tout d'abord en interne. Puis cette recherche action a permis d'engager un travail de sensibilisation et de professionnalisation avec des acteurs du réseau « Lyon, Ville de l'Entrepreneuriat ». Ceci a permis quelques avancées puisque, depuis 2013, des items spécifiques sur les discriminations dans l'accès à la création d'entreprise sous l'angle de l'accompagnement sont intégrés à la démarche qualité LVE.

**Une des questions posée à l'époque par les créateurs, et restée en suspens, était celle de l'accès aux fournisseurs de services et, en particulier, au secteur bancaire.** En effet, il faut noter l'impact décisif de la décision de prêt pour un porteur de projet : la demande d'emprunt se situe dans la phase finale de montage, et la décision prise par une banque –positive ou négative- est donc déterminante pour la concrétisation effective –ou non- du projet.

Nous avons donc décidé, même si ce champ de recherche est très peu avancé, de nous confronter à cette question. Nous avons réalisé un **travail d'analyse à partir des expériences vécues par des créateurs-emprunteurs** afin de repérer des situations et des processus de discrimination éventuels, pour pouvoir ensuite les partager et essayer d'avancer.

Pour mémoire, le droit définit la discrimination et les différents types de discrimination : la discrimination directe, la discrimination indirecte, le harcèlement discriminatoire et l'injonction de discrimination ; vingt critères (dont l'âge, le sexe, le lieu de résidence, etc.) et des domaines prohibés. La loi protège les personnes contre les discriminations directes et indirectes dans l'accès aux services, donc dans l'accès aux services bancaires, dont le crédit, sur les vingt critères définis par la loi. Par ailleurs, le code pénal protège également des discriminations qui constituent une entrave à l'exercice normal de l'activité économique. Il y a donc deux références du cadre légal par rapport au thème que nous abordons aujourd'hui.

L'approche du sujet s'est faite sous plusieurs angles. D'abord, nous avons pris en compte la parole des clients potentiels, les créateurs

d'entreprise. Ce diagnostic de terrain a concerné vingt-six personnes, créateurs et créatrices, avec des focus groupe et des entretiens approfondis. Nous nous sommes appuyés sur les apports de ce premier diagnostic pour aller à la rencontre des établissements bancaires, leur soumettre un certain

nombre d'interrogations et entendre la manière dont ils voyaient les choses, afin de cerner leur approche. Puis, nous avons partagé cette étude avec des professionnels de la création d'entreprise, afin de l'enrichir de leurs retours.

## **Paroles de créateurs d'entreprise**

Pour rendre compte du travail de diagnostic, voici quelques expériences relatées et écrites par les créateurs ou créatrices d'entreprises, tous d'origine non européenne.

### **Monsieur 1 :**

M. 1, est entré en contact avec trois banques pour sa demande de prêt professionnel lié à son projet de restauration ambulante.

« Dès les premiers contacts avec ces trois banques, cela n'a pas marché : ils n'ont pas voulu étudier mon dossier. Au début, ça a été, et puis après on ne sait plus où on en est ! Je me suis posé plein de questions. J'ai eu l'impression que c'était parce que je n'étais pas connu et puis, surtout, j'ai ressenti qu'il y avait de la méfiance vis-à-vis de ce genre d'activité, surtout quand on est maghrébin. Même si cela ne m'a pas été dit, j'ai bien fini par comprendre que l'on ne croyait pas en moi, que j'étais rejeté moi et mon projet. Ça a été dur, j'ai senti qu'il y avait quelque chose de pas juste. Alors j'ai cherché comment faire pour trouver une solution car je ne voulais pas abandonner la partie, mon projet se tenait et j'avais des apports.

J'ai cherché et j'ai réussi à reprendre contact avec une conseillère dans une banque ; elle avait changé d'agence mais elle a accepté de me recevoir. Elle me connaissait bien en tant que client car j'étais suivi par elle avant, et elle m'avait accordé un prêt à la consommation. Elle m'a présenté à un chargé de clientèle et alors là, j'ai pu obtenir mon prêt sans difficulté.

Ce que je pense de cette affaire : avec mon NOM d'origine étrangère et en plus mon projet, eh bien, si je n'avais pas pu entrer en contact avec cette conseillère qui me connaissait bien cela aurait été l'enfer ! Là, j'ai compris que les décisions n'étaient pas « à la tête du client ».

### **Monsieur 2 :**

J'étais en train de créer mon projet d'entreprise de transport. Dans ce but, je cherchais un local. J'ai demandé à une pépinière d'entreprises de pouvoir bénéficier du local qui m'était nécessaire. J'ai exposé mon projet dans une commission de huit experts dont le directeur d'une agence bancaire et un conseiller bancaire pour les entreprises de cette même agence.

Mon dossier était complet. Pendant un an, j'avais fait des stages, des formations. La commission a été impressionnée par la maîtrise que j'avais de mon sujet. J'ai eu les félicitations de tous, sans aucun problème, j'ai été accepté dans cette pépinière.

Les représentants des banques m'ayant eux-mêmes soutenu, en appuyant sur le fait que mon projet était solide, que rien n'avait été oublié, à la fin de la réunion, je me suis directement adressé à eux leur demandant un rendez-vous pour pouvoir obtenir le crédit dont j'avais besoin. Pour moi, tout était prêt et j'avais devant moi deux personnes conquises à mon projet. Avec eux, j'allais gagner du temps. Le rendez-vous m'a été fixé au lendemain.

Quelques heures seulement après, ils ne me suivaient plus. Ils me disaient cependant que mon dossier était bien construit, bien complet. Et ils me le disaient avec respect et courtoisie. J'ai tout de suite senti des réticences, ils ont voulu réviser mon plan de financement. Ils l'ont revu à la baisse. Il aurait fallu que je réinvente mon projet, ce qui m'était impossible, c'est tout mon projet qui en aurait été transformé. Je n'ai donc pas accepté leur plan.

D'où venait ce changement d'attitude ? Sincèrement je n'ai rien compris. C'était surprenant, déstabilisant. Un refus, ça laisse des traces, ça suscite des interrogations.

Mais, je me suis vite repris, je croyais à mon projet. J'ai alors demandé un prêt à une autre banque. Un conseiller m'a reçu tout de suite, il ne m'a pas proposé de m'asseoir et il m'a dit : « Nous ne

finançons pas les entreprises de transport. » C'était un deuxième échec sans que je puisse avoir d'explication.

Alors, je me suis adressé à une troisième banque, la même semaine, comme chaque fois déterminé à gagner. Là, j'ai tout de suite obtenu le financement que je demandais « On vous suit, c'est parfait » m'ont-ils dit.

Mais pourquoi cela n'a pas marché dans les deux premières banques ? J'ai réellement senti une injustice. J'ai vraiment pensé à de la discrimination, à cause de mon origine ethnique.

### **Monsieur 3 :**

Mon projet concernait un commerce d'import-export et avait été travaillé dans le cadre d'un suivi avec un organisme de soutien à la création d'entreprise. Mon plan de financement nécessitait un emprunt de 10 000 euros. Du fait de mon statut de handicapé, j'ai sollicité l'aide financière de démarrage d'activité auprès de l'AGEFIPH : mon projet a été étudié et validé, j'ai obtenu une aide de 5 000 euros. Pour compléter cet apport financier, j'ai été orienté vers une banque. Mon dossier était complet, je demandais un prêt professionnel de 5000 euros.

Je considère que la banque à laquelle j'ai demandé ce prêt m'a maltraité. J'ai eu droit lors de l'instruction de mon dossier à des réflexions abaissantes, pour me faire honte : « Vous avez acheté une nouvelle voiture : c'est pour faire « le beau » pour amener vos enfants à l'école ? » « Ah vous avez fait un prêt à la consommation alors, c'est bon comme ça, vous avez tout à la maison, n'est-ce pas ! La télé, le canapé... tout le confort ». Il me jetait les papiers sur le bureau. J'en ai pleuré. J'ai ressenti cela comme du harcèlement... pour me faire craquer, du harcèlement discriminatoire, j'ai pensé à cause de mon handicap. J'ai été humilié.

Mais je n'ai pas craqué : mon projet se tenait et avait été validé par l'organisme qui travaille pour l'AGEFIPH. Alors finalement, je l'ai eu ce prêt et j'ai démarré mon activité.

Mais je vous le dis : c'est sûr, dès que mes affaires seront stabilisées, je quitte tout de suite cette banque, parce que des attitudes comme ça, cela ne devrait pas exister.

### **Monsieur 4 :**

Depuis un an, j'ai le projet de me mettre à mon compte en tant que chauffeur VTC (véhicule de tourisme avec chauffeur). J'ai préparé mon projet avec sérieux avec une conseillère de création d'entreprise. Comme c'est une activité réglementée, j'ai fait un stage de formation pendant plus de trois mois. Pôle emploi a trouvé mon projet intéressant, et m'a soutenu. J'ai eu mon diplôme d'aptitude professionnelle de chauffeur GOLD. J'ai travaillé mon business plan, bien sûr avec l'achat d'un véhicule approprié, car pour faire ce métier, il faut avoir un véhicule haut de gamme. J'ai démarché ; il y a un marché sur Rhône-Alpes avec les stations et les événements et j'ai des lettres d'intention, de bonnes promesses !

Comme je n'avais pas de fonds propres importants, cela paraissait difficile que j'obtienne un prêt professionnel directement et j'ai été mis en relation avec un organisme financier qui gère les financements de départ. Je suis passé devant le jury qui m'a accordé un prêt de 10 000 euros. Avec mon apport personnel, j'avais besoin d'un prêt complémentaire de 28 500 euros. Pour me faciliter l'accès au crédit des banques, j'ai eu une garantie sur l'emprunt bancaire à hauteur de 65 %, c'est le maximum je crois, vous devez connaître : c'est la garantie (FAG), et donc tout ça, c'était rassurant pour les banques et donc j'étais confiant. Alors j'ai pris ma sacoche et j'y suis allé ! J'avais toute une liste. Je prends contact, je demande un rendez-vous, puis vous arrivez : bonne présentation, les documents dans la sacoche, vous expliquez, on discute, on vous dit que l'on vous tiendra au courant. Eh bien voilà : je dois en être à la huitième ou neuvième banque et cela ne donne rien. Certains m'ont rappelé en me disant que l'apport était trop faible. D'autres : « la loi bancaire a été durcie, c'est compliqué », ils voudraient bien mais ils ne peuvent pas ! Ou pour me dire que c'était refusé sans me dire pourquoi. Et d'autres qui ne m'ont jamais rappelé, mais je sais bien qui j'ai rencontré et d'ailleurs j'ai gardé toutes les cartes de visite. Et je n'ai reçu aucune notification.

Au bout d'un moment, on ne sait plus où on en est, ce qui coince : on perd confiance en soi et dans les banques. De mon côté j'ai été clair : les banques savent que je n'ai pas beaucoup de ressources : l'apport personnel vient de la famille et tout a été vérifié. D'ailleurs, ce serait même bizarre si en étant au RSA, on pouvait mettre sur la table 3 000 euros comme ça !

J'ai aussi proposé la formule crédit-bail mais ça ne bouge pas. Le temps passe, on me dit de ne pas désespérer mais je ne comprends pas car lorsqu'il y a déjà des financements et des garanties sur l'emprunt, normalement ça marche ! Et puis de toute manière, la voiture elle sera gagée, il n'y a

pas beaucoup de risques. Pour les remboursements, j'avais de belles promesses. Mais du coup, j'ai raté la saison d'hiver où j'avais des transports Lyon-Courchevel et c'était 450 euros par jour ! On m'a dit c'est à cause de mon apport, et j'ai cru cela d'abord. Mais, plus j'y pense, plus je crois que c'est plus compliqué que cela : je crois que c'est dû aussi à moi, à mon origine. Je l'ai bien vu lors de la réunion créatrice avec l'organisme : 80 % des personnes qui avaient trouvé un établissement bancaire étaient toutes d'origine européenne. Et ils le savent que c'est dur dans cet organisme, qu'il y a un problème avec les NOMS comme le mien. Mais si eux, ils fermaient le « robinet », ce serait pire.

Vous savez, mon projet est bien consolidé, je peux m'en sortir, travailler et gagner ma vie. Je n'achète pas une voiture haut de gamme pour faire « le beau » ! Je suis monté à Paris et des chauffeurs VTC, il y en a de toutes les couleurs : des Indiens, des Black, des Beurs ! Alors pourquoi ici, c'est tout bloqué ? Pour moi, il y a deux mots : pouvoir et vouloir. Je crois que ces deux mots sont reliés : ils disent ne pas pouvoir, mais en fait ils ne veulent pas que je puisse réussir.

### **Madame 5 :**

J'avais une expérience de dix ans dans le domaine de l'assurance. J'avais exercé quatre ans dans ce cabinet et donc j'avais une bonne connaissance du portefeuille. Le courtier avait décidé de le céder après trente ans d'activité. Il avait confiance en moi, il m'a encouragé à prendre la relève, et nous sommes tombés d'accord pour le prix de vente du portefeuille.

J'ai monté mon business plan avec l'expert-comptable du cabinet. Le montage reposait sur des apports personnels, un crédit-vendeur, mais nécessitait aussi un emprunt bancaire. Le vendeur a proposé que je fasse cet emprunt auprès de sa propre banque pour gagner du temps, la banque connaissant bien le cabinet et son chiffre d'affaires. Il a tenu à m'accompagner pour que la banque sache que tout se passait bien entre nous et que j'avais les compétences ad hoc. Nous avons été reçus par le responsable de l'agence : j'ai nommé tous mes atouts professionnels, j'ai présenté les bilans des trois dernières années qui étaient bons, mon business plan, on a explicité le montage financier. Le rendez-vous se passait bien, le chargé de clientèle était bien positif.

Puis, on a abordé la question de mon apport personnel qui était constitué pour partie de fonds de ma famille. Alors, le chargé de clientèle a commencé à me poser des questions personnelles. Bon, cela pouvait se comprendre pour les dons de ma famille, sans doute pour vérifier la provenance des fonds ; de toutes manières, j'apportais tous les justificatifs pour qu'ils puissent contrôler qu'il n'y avait pas de blanchiment d'argent. Mais il m'a questionné sur les autres membres de ma famille, il n'y avait pas de raison. Le vendeur est intervenu pour parler d'un de mes frères, qu'il était docteur en sociologie, qu'il avait écrit des livres, etc. Sur le coup, je n'ai pas compris et cela m'a un peu agacée : on était là pour le business et pour parler de mon projet de reprise. C'était comme s'il se sentait obligé d'apporter des éléments qualitatifs sur ma famille, comme pour faire comprendre que nous étions des gens bien intégrés, instruits, que nous étions des « gens bien ».

À la sortie, j'étais bien confiante et on a signé le compromis de cession avec l'avocat. Une réponse était prévue sous quinzaine ; mais pas de nouvelles. Nous avons joint la banque qui a dit que la commission n'avait pas pu délibérer, qu'il y avait un report de 15 jours. Je me suis demandé ce qui se passait, cela m'a interpellée. Alors, nous avons décidé d'aller voir ma banque – on va dire la banque 2-. Le chargé de clientèle était ouvert et a dit que la réponse serait rapide. Effectivement, ce conseiller m'appelle : « On ne peut pas vous accompagner sur ce projet ». J'ai demandé : vous avez pu prendre une décision en 48 heures sur un tel montant ? Et il me dit que oui. Mais c'est évident que la décision avait été prise le jour même et que ce que disait le conseiller, c'était faux.

Alors à partir de là, je me suis mise à douter, je suis anxieuse, qu'est-ce qui ne va pas ? Je connais mon métier, la clientèle me suivra, le cédant est d'accord, j'apporte des fonds propres, c'est un secteur d'activité en croissance. Et pour la banque, ils ont un cabinet qui tourne bien et fait rentrer du chiffre d'affaire. Alors c'est quoi ? Mon entourage me dit « ce n'est pas normal » et alors, je commence à me demander si le problème, c'est pas qui je suis, la suspicion de discrimination se met en place.

Et avec la banque 1, c'est de moins en moins clair : des reports, des contretemps, un chargé de clientèle injoignable, et qui ne me contacte plus. Je suis allée sur place : le conseiller était en vacances ; il a fallu que j'insiste pour voir son remplaçant qui m'a dit encore qu'il y avait eu un contretemps. Une semaine après, on m'a appelée pour me dire : « votre dossier a été ajourné », en clair il faut comprendre : « la demande de prêt est refusée ». J'ai reçu un courrier de trois ou quatre lignes notifiant la décision de refus, sans motif, c'était fini !

Alors résultat, le cabinet a été vendu à quelqu'un d'autre qui n'avait ni un nom, ni une identité qui

pouvait faire supposer une origine étrangère. Quelle perte ! Je travaillais comme salariée et c'était un honneur, une fierté de prendre la relève de l'assureur qui me faisait confiance. Ce qui me travaille le plus, c'est le fait que je n'ai pas su le motif du refus au moins à l'oral. Car, enfin, s'il y avait eu un problème de montage financier, ils me l'auraient dit ? ! Mais rien, le silence, enfin trois ou quatre lignes sur un courrier : alors il y a toujours le pourquoi ? Et on met du temps avant de saisir que ce qui s'est passé n'a rien à voir avec son projet, que c'est vous qui avez été rejetée. On refuse même de voir qu'il y a discrimination car c'est trop dur ; je suis une citoyenne française comme les autres ; cela m'a fait du mal longtemps.

Le vendeur, lui, avait vite compris qu'il y avait un problème lié à mes origines mais il ne me l'a dit qu'après, parce que j'étais trop touchée. Bien sûr, cela a gêné ma carrière professionnelle et m'a empêchée de progresser socialement. Heureusement, j'ai pu rebondir sur un projet similaire où je me suis mise à mon compte et j'ai constitué moi-même mon portefeuille. Mais cela me fragilise. C'est une appréhension pour aborder une nouvelle demande d'emprunt. Et du coup, cela modifie le rapport que je pensais pouvoir avoir avec les banques. On n'imagine pas comme c'est difficile.

Que se dégage-t-il de ces témoignages ? Il y a d'abord comme une stupeur. Les personnes n'imaginaient pas que cela puisse se passer comme ça. Elles ont présenté leur expérience et leur plan d'affaires, elles se sont préparées à expliquer, à convaincre parce qu'elles savent que c'est un moment décisif, qui va permettre de passer du projet à la réalisation. Puis les personnes sont dans l'**incompréhension** de ce qui se produit. Les non-dits pétrifient. Au bout du compte, la seule explication qui reste, c'est que cela est en lien avec « qui je suis », avec ma propre identité, mon origine réelle ou supposée, mon sexe, mon âge, ou d'autres critères prohibés par la loi, d'où de forts ressentis de discrimination qui portent atteinte à la dignité de la personne et viennent bloquer le projet de création ou de développement de l'activité économique.

Ces témoignages paraissent éclairants sur l'ensemble des phases qui concernent l'accueil, l'information, l'accès aux services et l'étude du dossier.

Sur la **phase d'accueil et d'information**, les ressentis des créateurs portent sur le défaut d'information qui crée une sensation d'être rejeté dès cette phase, avec pour conséquence une entrave au développement de l'activité économique envisagée. Du côté des établissements bancaires, il ressort que les informations à caractère généraliste sont à la disposition du public mais qu'il y a peu d'information accessible sur les procédures internes de l'accès au crédit et sur la convention spécifique AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). En fait, les chargés de clientèle sont des interlocuteurs privilégiés pour toute information concernant l'accès au crédit et aux

services. Dans cette première phase, il peut y avoir une probabilité de risque à la fois de discrimination directe, c'est-à-dire une posture volontaire et intentionnelle d'écarter une catégorie de personnes ou une personne ; il peut aussi y avoir des discriminations indirectes, dans la mesure où la non-information, la mal-information peuvent, dans la durée, écarter une catégorie de profils créateurs.

Certaines catégories de porteurs de projets, du fait de leur statut, ne pourront pas, ou très difficilement, accéder à la deuxième phase, celle de l'**accès au service des prêts professionnels**. Il s'agit des micro-entrepreneurs, qui ne sont pas considérés, par la plupart des banques, comme des professionnels. Ils pourront éventuellement solliciter des prêts à la consommation, mais pas de prêt professionnel. Il y aurait donc orientation vers les dispositifs spécifiques mis en place en direction des publics dits vulnérables.

Les témoignages portent également sur le fait de pouvoir ou non accéder seul à la banque, sans être recommandé ou connu par un autre professionnel (directeur d'agence, partenaire d'un organisme, acteur en amont de la banque, ...). Effectivement, dans les échanges avec les établissements bancaires, cette notion de « c'est rassurant, c'est une garantie, on connaît les personnes » est ressortie quasiment dans chaque interview. Ce risque n'est pas un risque de discrimination directe, et le fait de connaître une personne envoyée par un tiers ne fait pas partie des critères prohibés dans le cadre de la loi. Mais l'effet peut être indirect, au sens où il écarte des catégories de population qui n'ont pas su construire leur propre réseau pour différentes raisons (depuis peu en France, dont les

moyens financiers, culturels ou sociaux ne permettent pas d'être en lien avec les personnes qui elles-mêmes connaissent quelqu'un qui...).

**La phase allant de l'étude de la demande au rendu de la décision est déterminante** puisque c'est celle qui décidera de la création du projet. Les témoignages recueillis renvoient fréquemment au manque de transparence, à la fois dans les pratiques et dans les organisations en place ; au sentiment que le chargé de clientèle est laissé seul face à sa subjectivité ; à la difficulté de connaître les critères ayant déterminé la décision ; à une perte de confiance (décalages de délais, réponses et procédures opaques, décision de rejet non écrite la plupart du temps ou non motivée, même oralement).

### **Regard des banques**

Ces éléments, identifiés par les créateurs, le sont également du côté des banques. Le chargé de clientèle reçoit seul et dispose dans la majorité des cas d'une marge de manœuvre décisionnelle, selon les délégations qui lui sont données pour l'octroi de crédit. **La procédure et l'organisation varient beaucoup d'une banque à une autre** : au-dessus d'un certain volume financier, des modalités plus formalisées existent, avec l'étude par un comité patenté. Dans ce que nous avons pu voir, nous n'avons pas identifié de *process* écrit. Il y a un montage de dossier, mais il ne nous a pas été présenté de fil de conduite d'entretien. Nous avons observé des critères très nombreux et très hétérogènes. A la fois des critères classiques (business plan, compétences, expérience, niveau de formation de la personne, connaissance du secteur d'activité) mais également des critères qualitatifs qui renvoient plus directement à la personne en tant que telle : « je tiens compte de la clarté du cheminement du client », « je sens si la personne est sûre », « si elle a conscience des réalités », « très vite on peut présager de la suite qui sera donnée », « on voit vite si la personne est capable ou non de porter son projet ». Se pose donc la question de la subjectivité à l'œuvre, en fonction des éléments dont dispose le chargé de clientèle sur la personne

qu'il reçoit, mais aussi par rapport à sa propre expérience, à la culture professionnelle qu'il se construit, au secteur d'activité et à l'environnement du marché local. Il est fait également référence aux contrôles imposés aux banques, aux règles liées au blanchiment d'argent, et à l'importance de la mise en orientation par des tiers ou des partenaires. Les critères différents et différenciés sont donc nombreux.

Il n'y a **pas de visibilité sur les demandes et les refus d'accords de prêts**, puisqu'un certain nombre de demandes ne passent pas par la rédaction d'un dossier spécifique et se font en face-à-face. Si la réponse est négative, il n'y a aucune traçabilité, ni du dossier de demande, ni du refus. Les banques n'ont pas l'obligation de motiver le refus d'un prêt mais seulement de le notifier par écrit. Dans les fonctionnements que nous avons identifiés, il y a rarement un temps en face-à-face pour expliciter les éléments. Par contre, les réponses par téléphone semblent assez courantes.

Le premier point saillant du travail réalisé, même s'il n'est pas scientifique, révèle que **l'hypothèse de risque discriminatoire** dans les pratiques des établissements bancaires est bien confortée. Le deuxième point est que la personne discriminée est souvent la plus mal placée pour repérer les discriminations puisqu'il lui est difficile de comparer avec quelqu'un d'autre ce qu'elle est en train de vivre, et parce qu'elle est atteinte dans sa dignité. Le troisième point est que le silence maintient le système. Comment faire cheminer cette question du crédit, sachant que dans l'étymologie du mot crédit, il y a le mot confiance, et que donc accorder crédit, c'est accorder confiance ?

La conclusion, ce sont les créateurs qui nous la donnent dans ce petit fascicule d'information co-construit avec eux : « Créer son entreprise demande un élan de créativité, c'est aussi rebondir pour faire face au chômage. Quand on crée, on est dans la dynamique économique dont la société a besoin. Il y a plein d'idées et tout le monde a sa place. Discriminer écrase cet élan ».

## QUESTIONS ET ECHANGES

**Djaouida SEHILI** : Vos interventions ont bien montré la **prégnance du silence**, sous couvert de secret bancaire, dans les justifications d'un refus. Sur des registres différents, l'ampleur du subjectif est posée et la question qui m'est venue à plusieurs reprises est comment mesurer ce subjectif face à ce silence envahissant ?

**Question 1** : Où commence le crédit ? Est-ce que l'ouverture d'un compte bancaire avec la possibilité d'avoir un découvert est considérée comme un crédit ? Sur la notion d'observation, il existe aujourd'hui des médiateurs. En creux, il doit être possible de voir la proportion de personnes qui les saisissent suite à un refus de crédit. Par ailleurs, y a-t-il matière à prendre exemple sur des organismes spécialisés dans le microcrédit comme l'Adie, qui accordent des crédits aux publics en situation de précarité ?

**Jeanne Lazarus** : Oui, le **découvert est un crédit**. D'ailleurs, dans le cadre du droit au compte, si une banque refuse d'ouvrir un compte, le juge peut imposer qu'une autre banque l'ouvre, dans des conditions où il n'y a pas de découvert. Le découvert est le crédit qui est utilisé par ceux qui n'ont pas accès à d'autres sortes de crédits.

**Dominique Martin** : le recours au **médiateur bancaire** ne s'adresse qu'aux particuliers hors d'une démarche professionnelle. Le médiateur ne peut pas intervenir dans un crédit d'entreprise. Par contre, il existe la médiation du crédit qui s'adresse aux entreprises. Un bilan annuel, effectué par le médiateur du crédit aux entreprises apporte un certain nombre de données globalisées. Est-ce qu'un porteur de projet peut être déjà considéré comme entreprise ? Je pense que oui.

**Question 2** : (présidente de la commission d'insertion à Villeurbanne) : Parmi les personnes reçues en médiation, on en voit souvent qui voudraient créer leur entreprise. Est-ce que le rôle des référents qui les encadrent va jusqu'à les accompagner vers un banquier, appuyer leur demande ? J'entends qu'ADL fait sans doute cet accompagnement mais dans l'ensemble des organismes qui accompagnent les bénéficiaires du RSA, est-ce que cette démarche est prévue ?

**Dominique Martin** : A l'ADL, la posture est de permettre à la personne de travailler son projet, de s'en saisir, et d'en être le porteur. Nous facilitons les mises en orientation et ensuite le porteur se présente à la banque de son choix, ou qu'on a pu lui conseiller, et présente lui-même son projet, parce que c'est ce qui lui arrivera tous les jours et qu'il est une personne autonome. Sur la question des publics dits vulnérables et du travail avec des partenaires en amont, ce dispositif a une dimension vertueuse puisqu'il vise une meilleure accessibilité au prêt bancaire. Mais il peut aussi avoir des effets plus complexes puisqu'il déporte la décision en amont de l'accès au prêt bancaire. **Tous les acteurs que nous sommes, banques ou professionnels, devons nous questionner pour ne pas coproduire de discriminations**. C'est une réflexion à construire avec l'ensemble des parties prenantes.

**Question 3** (conseillère à l'Adie) : Avez-vous pu vous entretenir avec les banques et comprendre les raisons des refus, même si ces raisons ne sont pas écrites ? Par ailleurs, une remarque à propos du microcrédit professionnel : si les banques ne financent pas, c'est aussi parce que ce marché n'est pas rentable pour elles.

**Dominique Martin** : Sur la question du positionnement des banques, de leurs pratiques, on nous a présenté un certain nombre de critères hétérogènes. C'est bien pour cela que nous cherchons à aller plus loin. Il y a tout un champ possible de réflexions partagées et de partenariat pour progresser ensemble, banques, organismes de microcrédit et de financement solidaire.

**Jeanne Lazarus** : le microcrédit personnel ne se développe pas beaucoup. C'est très long, et en lien avec l'accompagnement social. Il y en a plus qu'avant mais reste marginal. En même temps, il permet aux banques de répondre à la loi qui les oblige depuis deux ans à présenter des services aux populations fragiles. Les banques sont en train d'évoluer du fait de la législation.

**Question 4 :** Est-ce que vous percevez des différences qui pourraient être des processus d'inégalité entre les différents types de crédits : immobilier, à la consommation, à la création d'entreprise ?

**Jeanne Lazarus :** il existe des grandes différences entre les types de crédits. Pour le crédit à la consommation, on observe des inégalités de statuts socioprofessionnels, mais je vois mal comment des discriminations raciales peuvent se glisser, ou alors au moment de l'accueil et sur ce point, elles sont faciles à voir et à interdire. Pour le crédit aux entreprises, les zones de jugement personnel (les conseillers bancaires disent beaucoup qu'il y a le fait de « sentir » ou pas la personne) sont tellement importantes qu'elles ouvrent une vaste gamme de possibilités de discriminer. En même temps, il est difficile de faire autrement, puisque chaque dossier est particulier. Sur le crédit immobilier, il existe une petite marge de manœuvre supplémentaire, car ils ne sont souvent pas traités en face-à-face mais envoyés dans des centres spécifiques. Il faudrait demander aux banques ce qu'elles ont à dire sur leurs *process*, si c'est une question qu'elles se sont posée. Lorsque l'on se met à lutter contre les discriminations, on s'aperçoit qu'il y a des choses dont on ne se rendait pas compte et qui sont de la discrimination. Prendre conscience, du côté des banques, que certaines pratiques ou *process* sont source de discrimination serait la première étape.

#### **TABLE RONDE : PERSPECTIVES POUR LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS**

**Etat du droit, de la jurisprudence et exemples de situations traitées par le Défenseur des Droits**  
par **Fabien DECHAVANNE**, Directeur du département « Biens et services » du Défenseur des droits

D'abord merci pour cette initiative originale. Le Défenseur des droits est une institution construite à partir d'institutions qui préexistaient, notamment la Halde. Aujourd'hui, elle traite environ 100 000 dossiers chaque année sur l'ensemble du territoire national ; près de 80 % de ces dossiers le sont par les délégués du Défenseur des droits. Son action est une mission d'accès au droit très globale et des pouvoirs renforcés en termes d'enquête et de recommandation sur des thématiques plus précises : discrimination, service public, droit des enfants, déontologie de la sécurité (rapports avec les forces de l'ordre ou services privés de sécurité).

**Le cadre juridique est composé des textes qui posent une interdiction générale de toute discrimination en matière d'accès aux biens et services, selon les critères illégaux** qui ont été évoqués (origine, sexe, orientation sexuelle, état de santé, handicap, etc.). Pour certains de ces critères, des exceptions sont tolérées. Ce cadre est défini par le code pénal et par des dispositions législatives. Lorsque le législateur crée cette interdiction des discriminations en matière d'accès aux biens et services, il ne pense pas spécifiquement à l'accès au crédit mais plutôt à l'accès au logement, aux

loisirs, aux discothèques, etc. (les affaires sur lesquelles des associations comme SOS Racisme sont intervenues). Mais cette formulation très large de « l'accès aux biens et services » fait que bien d'autres secteurs d'activité sont concernés, dont le secteur financier (crédit, banque, assurance).

Deux choses à préciser : dès lors que l'on est dans ce cadre pénal, nul ne peut être poursuivi pour avoir refusé un service qu'en réalité il ne propose pas. Cela a l'air évident mais on a vu, par exemple, des personnes solliciter un assureur pour une assurance automobile alors que tous les assureurs n'en font pas. Cela est également possible en matière de crédit : toutes les sociétés de crédit ne font pas forcément du crédit aux entreprises. Le fait de refuser un service non proposé n'est pas une discrimination. Il faut également faire une distinction très nette entre refuser le service (dès lors que le refus semble lié à un critère de discrimination, il est suspect) et une proposition avec des tarifs distincts. La modulation tarifaire, *a priori*, n'est pas un comportement qui tombe sous le coup de l'interdiction pénale de discrimination. Ceci est cependant à nuancer, car si la proposition tarifaire est tellement différente qu'elle apparaît comme une dissuasion déguisée, alors il est possible de la caractériser comme une forme de refus. Mais il est important de rajouter de la complexité à cette grille de lecture.

## Les types de situations rencontrés par le Défenseur des droits

Parmi les dossiers traités par le Défenseur des droits, les refus d'accès au crédit liés à l'**origine** sont peu nombreux, sachant que l'essentiel des problématiques concernent des refus de crédit à la consommation. Nous sommes peu sollicités pour les crédits aux entreprises. Mon propos porte donc essentiellement sur les crédits à la consommation. Les refus liés à l'**âge**, de personnes de 60/65 ans, sont extrêmement fréquents. Une première problématique apparaît sur l'utilisation de ce critère. Les établissements de crédit ont le sentiment d'être dans une injonction paradoxale : d'un côté la CNIL (qui encadre toutes les données qu'il est légal de collecter) reconnaît le droit de collecter la donnée de l'âge. Mais d'un autre côté, le Défenseur des droits dit que le refus en fonction de l'âge, du sexe ou du lieu de résidence est une discrimination. Donc on n'y comprend plus rien. La clé de compréhension est que ces données peuvent être collectées dans des fichiers et utilisées dans l'analyse de la situation, mais chacune de ces données à elle toute seule ne peut justifier un refus pur et simple. C'est la **pondération des critères qui va faire qu'on bascule ou non dans l'illicite et la discrimination**. La collecte est légale selon la façon dont elle est utilisée : si elle devient un « couperet », on bascule dans la discrimination. Par exemple, la personne de 65/70 ans à qui est refusé un crédit à la consommation en arguant de son espérance de vie. Que les gens décèdent un jour, c'est certain ; que l'établissement de crédit ne soit pour autant pas payé est moins certain. Il y a une confusion entre décès et risque d'impayé. Les dettes font partie de la succession. Il faudrait que les établissements puissent être en mesure de démontrer qu'il y a une corrélation directe entre décès et impayé. Sur le risque d'impayé, la démonstration n'est pas faite. Or, la question de l'allongement de l'espérance de vie se pose de plus en plus. Il y a une réflexion à mener sur ce sujet. Le droit de la non-discrimination ne prétend pas apporter une réponse directe mais vient interroger ces pratiques.

L'autre sujet, qui revient beaucoup dans les réclamations, concerne la **nature des revenus**. La pratique privilégiée est la prise en compte du seul revenu professionnel. Les revenus non-professionnels, type pension d'invalidité,

indemnités de congé maternité, allocation adulte handicapé, ne le sont souvent pas. Là-aussi, il faut un peu nuancer. La non prise en compte de la pension d'invalidité renvoie à la discrimination liée à l'état de santé, dans la mesure où une pension d'invalidité est en général assez stable dans le temps et saisissable exactement comme un salaire. Donc, il n'est pas rationnel de refuser de tenir compte de ce type de ressources. Examiner si le niveau de la pension est suffisant pour assurer les mensualités du crédit est cohérent, mais refuser strictement d'en tenir compte semble plutôt relever de la discrimination. La non prise en compte des indemnités de congé maternité convoque d'éventuelles **discriminations indirectes liées au sexe**. Des pratiques curieuses sont observables, comme des demandes d'attestation sur l'honneur de reprise d'activité professionnelle (les employeurs refusant en général de les signer car elles n'ont aucune valeur juridique). Le raisonnement à suivre concernant l'Allocation Adulte Handicapé est un peu similaire à celui déployé pour la pension d'invalidité, à la différence que cette allocation n'est pas saisissable. La réflexion sur la prise en compte d'un revenu de ce type en est encore à ses balbutiements avec des pratiques très diverses : il est parfois pris en compte comme un salaire alors qu'il n'en est pas vraiment un, il est parfois complètement refusé, ce qui est une solution insatisfaisante.

Le critère du **lieu de résidence** est une innovation du législateur qui fait suite à de nombreux débats sur les discriminations territoriales. Il a fini par être introduit dans la loi de février 2014, avec l'idée qu'il permettrait de lutter contre la stigmatisation des personnes habitants certains quartiers. Pourtant, cette loi est peu mobilisée. Pour le moment, elle l'a surtout été sur les refus de crédit en outre-mer, au motif que les personnes résidaient en Martinique ou en Guadeloupe. Maintenant que la discrimination à raison du lieu de résidence est entrée dans le code pénal, ces refus peuvent être qualifiés d'infraction pénale. Là, les établissements de crédit ont évolué. Mais aucune application n'a encore été faite sur des situations de refus visant un quartier en particulier. On peut penser qu'un jour ou l'autre, un dossier finira par sortir, à moins que les établissements anticipent et ne commencent à faire la revue dans leurs procédures, car la question de l'adresse reste tout à fait prégnante dans les décisions d'attribution

ou non d'un crédit.

Sur le critère de la **nationalité** (et non sur l'origine directement), les problèmes rencontrés concernent plutôt les types de titre de séjour : simple récépissé de demande de titre de séjour, titre de séjour d'un an, ou carte de résidence de dix ans. En général, la carte de 10 ans pose peu de problèmes ; en revanche, ils sont plus fréquents pour le titre d'un an. La réglementation actuelle sur le droit des étrangers fait que, en général, quelqu'un qui arrive en France va passer une bonne dizaine d'années avec des cartes de séjour d'un an renouvelable. Sur du crédit immobilier, avec des durées assez longues, on peut comprendre qu'il y ait une difficulté. Sur du crédit à la consommation, le système n'est pas tellement fait pour permettre à des personnes avec ce type de statut d'en bénéficier. En théorie, ils devraient avoir plus accès au crédit que ce n'est le cas à l'heure actuelle.

### **Le traitement des dossiers et le ressenti des personnes**

A côté des possibilités de règlements amiables, de recommandations et de transactions qui vont être expliquées par Jacques Leschiera, le Défenseur des droits peut procéder à des enquêtes, notamment à des testings. Disposer de données internes aux établissements bancaires revient un peu à demander à un cuisinier le secret de sa recette. La problématique est identique pour les assurances : les statistiques sont leur outil de travail, donc elles sont réticentes à les rendre publiques. Il y a eu des tentatives sur les différences de tarifs entre hommes et femmes en matière d'assurance. Les informations étaient tellement verrouillées par la Fédération française des sociétés d'assurance que les statistiques censées justifier ces pratiques, publiées sur le site du ministère du Budget, étaient encore à en-tête de la FFSA. Face au refus de transparence des assurances, l'Union européenne a fini par interdire les différences de tarifs entre hommes et femmes. Ce n'est pas forcément une bonne nouvelle parce que les femmes paient plus cher qu'avant, mais c'est aussi un des effets pervers de l'anti-discrimination.

Toutes les personnes qui s'adressent au Défenseur des droits ont le sentiment d'avoir été discriminées. **Faire la part des choses entre le ressenti et la discrimination est très compliqué.** Cela oblige à

essayer de comprendre le cadre juridique assez contraignant dans lequel l'établissement bancaire évolue, toutes les réglementations (lutte contre le blanchiment, terrorisme, fraude). Aujourd'hui, l'établissement bancaire n'a pas à motiver sa décision. On peut penser qu'il faudrait faire évoluer la loi, mais il faut le rappeler. Il y a un droit au compte sur les services de base, mais pas de droit au crédit. Il faut donc intégrer davantage les paramètres de réflexion et les contraintes des établissements bancaires, tout en essayant de prendre en compte les besoins des personnes. Une initiative comme celle d'aujourd'hui est très salubre pour amorcer un dialogue avec des représentants de tous les acteurs du secteur.

### **Jacques LESCHIERA, Délégué local du Défenseur des droits**

Sur les 300 personnes reçues à Villeurbanne, une soixantaine de cas concernait un problème de discrimination. Sur ces cinq dernières années, cela représente environ 300 cas de discrimination. Seuls deux concernaient directement la problématique de l'accès au crédit, dont un qui s'est réglé rapidement. Je vais vous parler du second et montrer la difficulté à avancer puisque nous autres délégués sommes principalement, presque exclusivement, chargés d'une transaction amiable. Si le dossier bute, il est envoyé pour enquête et approfondissement à d'autres services à Paris.

Voici le cas rencontré. Un professionnel du réseau de vigilance villeurbannais, en écoutant une personne qu'elle rencontrait, s'est rendu compte que sa situation était peut-être sujette à discrimination et il me l'a envoyée. Cette personne a expliqué que, étant auto-entrepreneur se lançant dans le coaching sportif, elle avait besoin de matériel (ordinateur et téléphone) et qu'elle était allée dans une grande surface pour l'acheter. Elle avait demandé à pouvoir étaler son crédit sur quelques mois. On lui a fait changer sa carte de crédit, puis, au moment de conclure, le dossier étant complet, le représentant du magasin, au nom de la banque qui assurait les crédits, lui a signifié un refus au motif qu'elle résidait dans un foyer de jeunes travailleurs. Le client est revenu quelques jours après pour vérifier qu'il obtenait la même réponse avec une autre personne, ce qui fut le cas. Nous avons alors adressé un courrier au magasin, dans le cadre d'une résolution amiable, pour décrire rapidement le cas, exposer la suspicion

de discrimination sur un critère de lieu de résidence, et demander sa position. Après un mois et demi sans réponse, une relance un peu plus ferme a été envoyée. Finalement, nous avons reçu la réponse suivante de l'organisme financier :

« Nous faisons suite à votre courrier adressé au magasin x, nous avons recherché sans succès le dossier de monsieur untel [évidemment, ils ne pouvaient pas l'avoir puisqu'il avait été bloqué], cela pourrait s'expliquer par des données personnelles ; en l'absence d'une trace informatique de demande de crédit, nous ne pouvons pas vous apporter une réponse personnalisée à ce cas. Cependant nous pouvons vous préciser que les conditions d'octroi de crédit sont fondées sur les critères traditionnels de solvabilité déclarés à la CNIL, tels que les revenus, les charges et la catégorie socioprofessionnelle du demandeur, et s'inscrivent dans une analyse globale de solvabilité. Il est possible, sans engagement sur la décision finale ou non d'octroi du crédit, de procéder à une étude en envoyant les pièces justificatives suivantes : carte nationale d'identité, RIB, justificatif de domicile, bulletin de salaire. »

Nous avons demandé au réclamant de fournir l'ensemble de ces pièces pour les envoyer mais il n'a pas voulu suivre. Cet exemple, le seul qui touche au crédit que nous ayons eu sur 300 cas, illustre le fait que ce n'est pas un type de discrimination qui nous est souvent présenté.

**Les principaux constats de la Fédération Bancaire Française (FBF) en matière d'inégalités et de discriminations dans l'accès au crédit bancaire**, par **Christophe DELECOURT**, secrétaire général de la FBF du Rhône et Directeur régional pour la clientèle entreprise de LCL.

La FBF est un organisme professionnel qui représente l'ensemble des banques en France, qu'elles soient étrangères ou françaises. Elle représente environ 390 établissements, 38 000 agences bancaires, 370 000 salariés, et dans la région, 2 700 agences et 28 000 salariés. Le rôle de la FBF est de défendre la profession bancaire auprès du public, que ce soient les consommateurs, les clients, les médias ou les pouvoirs publics. Elle défend également la profession bancaire auprès de tous les organismes de régulation, en France ou à Bruxelles (de nombreuses réglementations sont européennes). Enfin, la FBF intervient pour mettre

en place des dispositifs de formation professionnelle pour les besoins de ses adhérents, les banques.

Concernant les discriminations, notre réponse est qu'a priori, il n'y en a pas ; elle devient un peu plus nuancée avec ce que j'ai entendu aujourd'hui, mais je vais essayer d'apporter un éclairage un peu différent, notamment sur le scoring, l'utilisation qui en est faite, ainsi que sur le crédit aux entreprises.

D'abord, qu'en est-il au niveau des banques sur ces sujets-là ? Le premier point, c'est évidemment le **respect de la réglementation**. Elle n'est pas toujours évidente à respecter dans le détail, car il y a des cas sensibles, à la marge, qui évoluent (on parlait par exemple de la durée de carte de séjour). Mais en tout cas, les banques s'attachent à respecter scrupuleusement la réglementation, et sont de toute façon contrôlées très régulièrement par de nombreux organismes.

Le seul critère déterminant pour la banque est très simple : c'est la **capacité à rembourser** de celui qui emprunte. Le métier même de la banque est de prêter de l'argent et d'être remboursée, c'est son modèle économique. Tout crédit non remboursé engendre une perte sèche qui, compte tenu des marges pratiquées sur le crédit, est assez difficile à refaire. Je vous donne un exemple : un crédit immobilier de 200 000 euros sur 10 ans, s'il n'est pas remboursé au bout de 5 ans, engendre une perte sèche de 150 000 euros ; sur un tel crédit, la marge est d'environ 1 %, donc vous allez gagner 2 000 euros par an, soit 20 000 euros sur 10 ans. Si vous perdez 150 000 euros, il faudra prêter à d'autres personnes 1 500 000 de façon à gagner 15 000 euros par an et à refaire ces 150 000 euros. Compte tenu des marges pratiquées, le droit à l'échec est faible et il est important de le savoir pour comprendre ces systèmes de scoring et leur réglage. Deuxièmement, les banques n'ont aucun intérêt à mettre en place des critères qui engendreraient des refus de crédit, et donc un manque à gagner. La concurrence bancaire est très forte, toutes les banques ont besoin de faire du crédit, c'est leur métier. Caler des critères trop pénalisants dans leur système de scoring n'a aucun sens économique puisqu'elles ont intérêt à faire le plus de crédits possible avec un minimum de perte. Le scoring est un système mis en place à partir d'outils statistiques qui déterminent plusieurs

critères, propre à chaque banque. Pour les crédits aux particuliers, ce sont essentiellement des critères de revenus qui sont retenus, critères qui vont permettre, en les combinant entre eux et en les pondérant, de pouvoir avoir une prédiction sur la solvabilité de la personne. Le critère de sexe peut être combiné avec d'autres critères, mais il ne peut être déterminant en aucun cas. Le scoring est une boîte noire : même à notre niveau, en exploitation bancaire, nous ignorons comment ces critères sont exactement pondérés. Les outils statistiques tournent, sont back-testés, c'est-à-dire qu'en permanence, le modèle est revu en fonction des non-remboursements et des pertes. C'est effectivement un savoir-faire, chaque banque a le sien et ne souhaite pas expliquer comment est conçu son système de scoring.

### **Un traitement différent selon les types de crédit**

Pour, les crédits aux entreprises, et notamment à la création, il faut segmenter selon la nature des crédits. Il a été question du microcrédit. Mais pour le **crédit aux entreprises** de taille nettement supérieure, il existe un système de *scoring* qui repose sur des critères financiers établis à partir des bilans et des résultats de la société. Une quinzaine de ratios sont calculés, combinés entre eux ; s'y ajoutent une vingtaine de critères qualitatifs qui pèsent à peu près pour 25 % dans le score. Ces critères qualitatifs sont : depuis combien de temps le dirigeant dirige cette affaire, est-ce que les prévisions données sont respectées d'année en année, est-ce que le secteur d'activité est porteur en ce moment ? (Certains secteurs sont à risque comme par exemple, les établissements de nuit). Le *scoring* est si important qu'il a été imposé par le législateur. Les pouvoirs publics incitent à prêter le plus possible, mais en même temps ils veillent à la solvabilité des banques. Pour avoir une banque solvable, il ne faut en aucun cas prêter à des gens qui n'ont pas un score suffisant. Si une société est mal notée lorsque vous faites un rating, vous devez déjà provisionner, c'est-à-dire anticiper les pertes. Le législateur l'impose parce qu'il considère que si une banque accorde trop de crédits à des

sociétés mal notées, il y a un risque même pour la banque. Les banques sont très encadrées par le législateur qui oblige à scorer les sociétés pour avoir une vue sur la solvabilité de la banque.

Par contre, il n'y a **pas de scores en matière de microcrédit**, où les montants sont beaucoup plus faibles, et c'est peut-être ce qui pose problème. Lorsque des *process* sont définis, lorsque des scores sont établis, il est toujours possible de contester tel ou tel élément, car les choses sont cadrées. Pour le microcrédit, la difficulté est qu'il repose uniquement sur l'appréciation de la personne. En entendant les remarques des personnes qui voulaient créer leur entreprise, on se dit qu'il y a des choses totalement inadmissibles. Mais si le conseiller fait ces remarques, c'est peut-être parce qu'il est un peu seul, que ces petits crédits ne sont pas assez normés. Comment mieux normer ? C'est peut-être un sujet. Sur des créations d'entreprise plus importantes, par exemple dans l'Internet, les banques sont très actives, elles sponsorisent des pépinières, mettent en relation les créateurs et les entreprises de taille plus importante. Sur ces petites entreprises, le silence du conseiller vient du fait qu'il n'a pas d'éléments de réponse à donner, il est peut-être livré à lui-même sur ces sujets-là.

Pour la **création de sociétés** plus structurées, une notation, un *rating* sont mis en place. Ce *rating* est pénalisé par le fait que ce soit une création. Si vous n'avez pas trois bilans à présenter, le *scoring* est largement diminué. La solvabilité peut être améliorée par une caution, du dirigeant ou de sa famille. On sait que deux créations sur trois vont survivre, et donc un tiers mourir. Le handicap de départ est donc assez important par rapport aux critères de solvabilité. Mais ce n'est pas dans le but des banques de ne pas financer la création, au contraire : financer les créations d'entreprises aujourd'hui, c'est trouver les clients de demain. Dans un contexte de guerre commerciale très importante, les banques n'ont pas intérêt à négliger ce segment. Mais il est très particulier, surtout s'agissant de microcrédit.

**Les inégalités et les discriminations dans l'accès au crédit bancaire : les constats des usagers par Bernard SCHAUDEL, administrateur délégué de l'Association française des usagers des banques (AFUB)**

L'AFUB, qui s'appelle ainsi depuis 1987, résulte du constat d'un groupe de juristes sur la rupture entre le droit et la pratique bancaire. Il s'agit d'opposer le droit de la république à la loi de la jungle. Cette association, sans autre ressource que ses 2000 adhésions par an, est progressivement montée en volume. Elle intervient suite aux plaintes des usagers en diffusant une large information gratuite sur son site Internet<sup>1</sup>. Des permanences sont assurées dans les délégations régionales à Lyon, Saint-Étienne, Valence, Grenoble. Il n'y a aucun salarié à l'AFUB et l'adhésion est un acte de solidarité et non la rémunération d'un service.

Actuellement, nos **principaux sujets** ne sont pas l'accès au crédit mais la tarification bancaire (30 %) - avec une campagne lancée sur les frais de tenue de comptes-, les fraudes aux moyens de paiement (25 %), et enfin le mal-endettement (25 %). Le mal-endettement a connu d'énormes avancées depuis la loi Lagarde de 2010. Malheureusement, les gens viennent toujours nous voir lorsqu'il est presque trop tard. Aussi, notre action repose sur deux axes : la prévention, en faisant appliquer l'article N313-12 du code de la consommation qui permet de suspendre les crédits jusqu'à deux ans pour des gens qui sont dans une situation dramatique (suite à une perte d'emploi ou l'arrivée à la retraite parfois synonyme de grosse perte de revenus). Nous ne faisons aucun recours direct mais nous donnons aux gens les moyens de se défendre eux-mêmes par de l'information, un appui dans la rédaction de lettres types, ... Notre deuxième axe est la méthodologie que nous avons mise en œuvre qui vise à contester, si possible avec la loi, les sommes réclamées par les créanciers. Il y a pour cela deux solutions : reporter le crédit (qui restera quand même à payer), ou essayer de faire diminuer le montant de la dette selon deux possibilités : soit ramener les intérêts au niveau du

taux légal en cas d'erreur sur des TEG<sup>2</sup> (il y a un an encore, 80 % de TEG étaient faux). Soit faire disparaître la totalité des intérêts sur les crédits *revolving* lorsque l'organisme ne respecte pas l'obligation qu'il a de faire une proposition nouvelle tous les ans, ce que très peu font jusqu'à présent.

Nous rencontrons **quelques sujets de discrimination** : le handicap ; la faiblesse des revenus ; l'âge ; la nature de l'activité. Pour le handicap ou la maladie, le protocole AERAS permet de manière imparfaite de garantir un crédit qui ne pouvait souvent pas être obtenu avant ce protocole. Il constitue quand même une avancée. La loi du 26 janvier 2016 sur le droit à l'oubli est très importante : elle signifie qu'au bout d'un certain délai, qui dépend de la maladie ou du handicap, les compteurs sont remis à zéro, c'est-à-dire que vous pouvez de nouveau emprunter alors que vous ne pouviez peut-être plus, ou que vous pouviez mais à des conditions d'assurance extrêmement élevées. Concernant la faiblesse des revenus, l'instauration du microcrédit a pu apparaître comme une bonne solution. Pourtant, il n'est pas à la hauteur des attentes : il reste très limité, à des taux importants et pour de faibles montants. Concernant l'âge, il devient difficile à partir de 60/65 ans d'obtenir un crédit, alors que l'espérance de vie est encore de 18 ou 20 ans. Les tables utilisées par les banques sont anciennes, et datent d'une époque où l'espérance de vie était plus courte. Ce qui est dramatique est que ces personnes se retournent vers le crédit *revolving*, qui coûte cher et qui les met souvent dans des situations compliquées. Enfin, nous n'avons quasiment plus aucune plainte sur la nature de l'activité.

Les **projets actuels de l'AFUB** sont l'amélioration de la loi pour protéger les populations fragiles, en particulier pour que les banques ne puissent plus s'emparer des minima sociaux pour couvrir les frais de découvert. Par ailleurs, une action groupée concernant les augmentations des frais de tenue de compte est en cours. Par le passé, nous avons mené des actions pour faciliter l'accès au crédit notamment en participant à l'écriture des amendements la loi Lagarde. Nous avons également travaillé sur la limitation du fichage à la Banque de France : si le plan de redressement a été respecté,

<sup>1</sup> www.afub.org. Le site enregistre entre 70 000 et 100 000 visiteurs uniques par mois, qui consultent une moyenne de six pages. La moitié de ces visiteurs copie gratuitement des modèles de lettres.

<sup>2</sup> Taux effectif global.

les gens ne sont plus fichés au bout de 5 ans. Nous avons rédigé un amendement, repris dans la loi, qui autorise les banques à octroyer un prêt même si on est inscrit au FICP<sup>3</sup> ; ce dispositif, pourtant voté en 2010, n'a jamais été mis en œuvre par les banques.

**Djaouida SEHLI** : nous avons bien entendu qu'il n'y avait pas d'intérêt économique pour les banques à refuser un crédit et que la prise en compte des discriminations ne se posait pas comme telle. Pour autant, est-ce que le secteur bancaire a pris des mesures pour prévenir les discriminations dans l'accès au crédit ? La FBF s'est engagée en 2009 en convention avec la Halde, dans une démarche de lutte contre les discriminations en matière de Gestion des Ressources Humaines : ces démarches pourraient-elles conduire à des actions de prévention ? Ont-elles conduit à des actions de prévention des discriminations dans le service rendu, et notamment le crédit ?

**Christophe Delecourt** : Je voudrais réinsister : depuis quelques années, il y a une sensibilisation forte et une **mise en conformité des pratiques** sur ces problèmes de discrimination dans la plupart des établissements. Lorsqu'un jeune est recruté, il a un e-learning sur ce sujet. Beaucoup de travail a été fait en interne sur le rétablissement des équilibres hommes-femmes (par exemple, concernant les mesures annuelles d'augmentation, les accompagnements spécifiques, avec des enveloppes dédiées pour les femmes qui rentrent de congé maternité, etc.). Donc, la sensibilisation générale est évidente. Pour les banques, ne pas aller sur ces sujets-là pourrait être catastrophique en termes d'image. Les choses ont beaucoup évolué, même s'il reste sans doute encore à faire. Par ailleurs, des organismes de supervision (CNIL, CPR<sup>4</sup>, etc.) procèdent à des inspections régulières. Tout refus de crédit peut faire l'objet d'une contestation du client, avec le recours à la médiation. Pour information, deux tiers des recours à la médiation pour les crédits d'entreprises sont confirmés dans le refus, et un tiers validé après médiation. Beaucoup de dispositifs existent : le droit au compte a été évoqué ; les banques ont également validé un dispositif à mettre en place, en cas de problèmes de

santé, avec plusieurs niveaux, pour acceptation des aides de l'assureur. Enfin, beaucoup d'évolutions réglementaires ont eu lieu au cours de ces trois dernières années, qui vont dans le sens d'une discrimination moindre. Un dispositif quasiment réglementaire de réclamations clients est mis en place dans toutes les banques. Une réclamation peut être faite au niveau du directeur d'agence et si vous n'avez pas satisfaction, la réclamation est remontée au niveau national. Chez nous par exemple, une cellule de quinze personnes à Paris traite les réclamations écrites. Si une solution n'est toujours pas trouvée, il y a la médiation, puis les associations d'usagers, etc.

Petite remarque : les réactions sur l'augmentation des frais de tenue de compte ne sont pas étonnantes, mais je tiens quand même à dire que le secteur bancaire est dans une situation économique particulière, avec des taux très bas qui constituent un manque à gagner très important. Normalement, une rémunération devrait être ponctionnée sur les dépôts à vue, puisque les excédents des banques, c'est-à-dire les dépôts en trop placés à la BCE, sont ponctionnés de 0,25 %. Certaines banques allemandes commencent d'ailleurs à le faire. Sur les crédits, le taux est fixe contractuellement, c'est-à-dire que la banque n'est pas obligée de le baisser. Les milliards d'euros refinancés dans le cadre des crédits immobiliers avec une perte de marge considérable<sup>5</sup> constituent une réinjection de pouvoir d'achat énorme puisque les mensualités payées seront moindres.

**Djaouida Sehili** : qu'est-ce qui explique les traitements différenciés évoqués dans les cas pratiques ? Que certains usagers accèdent au bureau du conseiller et d'autres pas ? Que certains usagers attendent une réponse un mois et demi et d'autres un mois ?

**Christophe Delecourt** : Sur le microcrédit, le processus est insuffisamment normé. Compte tenu du montant, le conseiller est le seul interlocuteur, et je pense qu'il est un peu démuni parce qu'il sait que c'est risqué, que le taux d'échec est important.

<sup>3</sup> Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.

<sup>4</sup> Caisse de Prévoyance et de Retraite

<sup>5</sup> Par exemple, si du fait de la baisse des taux, une personne demande une renégociation à 1% de son prêt initialement contracté à un taux fixe de 2%, le banquier, qui avait acheté de l'argent sur la base d'un crédit à 2%, aura un manque à gagner sur tout le reste de la durée du crédit.

**Quelles pistes d'action pour prévenir et lutter contre les discriminations dans le secteur du crédit bancaire ?** par Marie-Christine CERRATO DEBENEDETTI, chargée de mission lutte contre les discriminations à la ville de Villeurbanne.

Je ne suis pas du tout une spécialiste du crédit bancaire, pas plus que je n'étais, avant de travailler sur l'emploi ou le logement, une spécialiste du recrutement, du management ou de la sélection de candidats à la location dans les agences immobilières. Ce que je peux amener, c'est l'expérience que nous avons pu acquérir à Villeurbanne en travaillant dans différents domaines sur des démarches de prévention des discriminations à la fois en interne et avec des partenaires que nous avons incités à agir.

On voit bien que, **dans le domaine des crédits bancaires, le problème n'est pas constitué.** Il y a quelques exemples, des questions, un fort sentiment de discrimination (dans l'enquête « Trajectoires et origines », menée récemment pour mesurer des discriminations liées à l'origine, il y a une question relative au refus de crédit). Il est assez rare que la question des discriminations vienne de l'intérieur. En général, elle arrive plutôt du dehors, mais assez rarement par des plaintes, c'est-à-dire par une utilisation du droit. Cela a été le cas des discriminations syndicales, les personnes syndiquées ayant l'avantage de pouvoir faire valoir leurs droits, ce qui est rarement le cas des individus pris isolément. Les autres formes de mise en problème peuvent être militantes. Sur les questions d'égalité femme-homme, les femmes ont réclamé l'égalité et défendu leurs droits, ce qui s'est traduit dans des lois aujourd'hui. Le rôle de la recherche peut aussi mettre en évidence des inégalités qui n'étaient pas publiques, vécues par les gens dans leur intimité sans qu'ils en parlent. Lorsque les conditions permettent de poser un problème, les individus expriment plus facilement les discriminations qu'ils vivent et tentent de faire valoir leurs droits.

D'après notre expérience, **trois conditions** sont nécessaires pour prévenir et lutter contre les discriminations : l'intention, la connaissance et l'engagement. Ce sont les conditions que nous essayons de réunir à la ville de Villeurbanne et auprès des partenaires, par exemple des banques,

qui s'engageraient à travailler sur la prévention des discriminations.

Si on peut souvent discriminer sans en avoir l'intention, il est en revanche **très difficile de lutter contre les discriminations sans en avoir l'intention.** Cela suppose de se poser cette question à soi-même, en tant qu'organisation, secteur d'activité, etc., ce qui n'est pas si facile. La question des discriminations est taboue et certaines le sont encore plus que d'autres ; c'est le cas notamment des discriminations liées à l'origine. En général, personne ne reconnaît faire des discriminations ethno-raciales. L'interdit légal et l'interdit moral sont très forts mais empêchent finalement de se poser la question. Or la question de savoir s'il y a, ou non, des discriminations est tout à fait nécessaire pour pouvoir agir. **La connaissance est donc essentielle** pour travailler sur ce sujet. Le premier niveau de connaissance renvoie à la mesure des discriminations. Jeanne Lazarus a fait état du peu de données statistiques dont on dispose, y compris sur des critères « classiques » comme le sexe. Sur d'autres critères plus compliqués, d'autres façons de mesurer existent. Dans le domaine de l'emploi, des entreprises s'auto-testent afin de vérifier si elles produisent ou non des discriminations, des études patronymiques, des testings peuvent être réalisés. Mais la mesure ne suffit pas. Si elle permet de repérer des inégalités, elle ne permet cependant pas de savoir comment ces inégalités se produisent. La discrimination, même non intentionnelle, s'inscrit dans les pratiques, dans les organisations. Il faut donc analyser les pratiques, écouter les acteurs, examiner les règles. Trois types de discrimination sont définis dès lors que l'on cherche à rendre compte des processus sociaux de production des discriminations. La discrimination la plus reconnue, mais qui est sans doute la moins répandue, est la discrimination intentionnelle. Des individus en position de sélection vont faire des préférences en fonction de leur aversion ou de leur appétence par rapport à des catégories de personnes. C'est le premier type de discrimination. Le deuxième type est la **discrimination statistique.** Il correspond au modèle de fonctionnement des banques qui calculent le risque à partir de caractéristiques des personnes (âge, nationalité, lieu de résidence...). Cette discrimination statistique se produit lorsque,

pour minimiser des prises de risque, des catégories négatives sont attribuées à un groupe de personnes sur la base d'un raisonnement probabiliste d'allure rationnelle et objective, souvent au prix d'une généralisation. L'évaluation du risque d'une catégorie de personnes dépend des informations détenues, d'où la question des informations dont disposent les banques. Détenir des informations et faire des choix sur ces informations n'est pas tout à fait pareil. Le critère de nationalité est un critère discriminatoire, y compris pour les banques, c'est-à-dire que, a priori, le choix ne peut pas être opéré sur ce critère. Néanmoins, elles ont le droit de détenir cette information. Cette discrimination statistique est souvent médiée par des stéréotypes et des préjugés à propos d'une catégorie considérée. On peut citer l'exemple d'une catégorie créée et mobilisée dans le processus d'attribution de logement social, celle de « famille à risque », qui mobilise plusieurs critères discriminatoires souvent entremêlés (l'origine, le nombre et l'âge des enfants, le sexe ou encore la situation de famille pour les familles monoparentales). Le troisième type de discrimination est la discrimination systémique, qui résulte le plus souvent de choix inconscients, et provient des fonctionnements institutionnels (éléments de structure, procédures et interactions). Les agents agissent dans ce système-là mais n'en sont pas les seuls responsables. D'où la nécessité de travailler sur ces différents processus.

Enfin, la troisième condition nécessaire à la prévention des discriminations est l'**engagement**. Dans ce domaine, les pouvoirs publics jouent un rôle important. Aujourd'hui en France, le droit existe mais il n'est pas assorti d'obligations et de réels contrôles, sauf sur l'emploi des personnes handicapées. L'État suscite l'action, voire la valorise et la finance, par exemple avec le label « Diversité » qui permet aux entreprises engagées dans ces processus de valoriser leur action. À Villeurbanne, nous incitons, accompagnons et aidons des associations qui travaillent sur ces questions. Les modalités d'action passent aujourd'hui par la formation qui sert à partager les constats dans des organisations et à agir sur les représentations des professionnels - parce que, même si les discriminations ne sont pas toujours intentionnelles, penser que l'on est aveugle aux

catégories discriminatoires non seulement ne garantit pas la non-discrimination mais ne permet pas non plus de revoir ces pratiques. Les théories sociales et cognitives ont bien montré que dans des sociétés comme la nôtre, les stéréotypes relatifs à certaines catégories (comme le sexe, l'origine, l'âge) sont omniprésents dans la moindre interaction. Ces catégorisations sont à l'œuvre, y compris dans les pratiques professionnelles. Donc pour pouvoir ne plus les prendre en compte, ou le moins possible, il faut en avoir conscience. Ensuite, le travail sur les procédures consiste à repérer « les zones de risques » et travailler sur l'information, l'accueil, la traçabilité, l'objectivation afin de pouvoir rendre compte s'il y a un sentiment de discrimination. L'enquête « Trajectoires et origines » montre que le sentiment de discrimination est souvent moins important que la discrimination elle-même.

**Djaouida SEHLI** : est-ce que le Défenseur des droits fait des préconisations en matière de promotion de l'égalité dans le secteur bancaire en particulier ?

**Fabien Dechavanne** : Nous ne recevons pas tant de réclamations que ça, donc nous n'avons pas de stratégie de sensibilisation spécifiquement axée sur l'accès au crédit. Elle rentre dans la **stratégie générale de la promotion de l'égalité**. Le premier angle privilégié a été celui de l'emploi, qui concerne les banques comme tous les secteurs économiques, avec l'idée suivante : un secteur économique dans lequel il existe une sensibilisation sur les discriminations dans les relations internes (en matière de gestion des ressources humaines), signifie qu'il y a une réflexion, des explications sur les préjugés et les stéréotypes. Il faut déjà intégrer le fait que par hypothèse, tout le monde en a. Une fois que c'est le cas, le développer et l'intégrer dans une réflexion sur la pratique dans le rapport avec les clients devient beaucoup plus facile. En termes de stratégie, je me souviens d'un certain nombre d'interventions dans la fonction publique : aborder des agents publics en leur disant « vous discriminez les usagers » est totalement inefficace. Par contre, si vous dites qu'il existe peut-être des problèmes de discrimination qui concernent les agents publics par rapport à la santé, au handicap, au sexe ; etc. permet la reconnaissance du fait qu'il s'agit d'un vrai sujet et la nécessité d'en parler. A partir de là, il devient

possible de commencer à travailler et réfléchir sur cette question des préjugés.

Ensuite, nous avons un **partenariat avec la Fédération bancaire française**. Lorsque nous avons un dossier portant sur un cas individuel, nous essayons de faire une recommandation générale (elles sont toutes sur le site du Défenseur des droits) et nous l'envoyons à la Fédération bancaire française et à l'Autorité de contrôle prudentiel.

L'Autorité de contrôle prudentiel a pour fonction de s'assurer que les banques et les assurances sont bien solvables. Elle n'était pas forcément très sensibilisée sur ces questions de discrimination même si cela fait partie de sa mission. Nous avons des échanges assez réguliers pour que ce soit intégré à ses outils. Mais son souci premier, on le comprend, est de s'assurer qu'il n'y ait pas de faillite de banque.

## QUESTIONS ET ECHANGES

**Michel Dujardin**, Délégué aux relations territoriales Groupe La Poste : la Banque postale peut sûrement, comme tout le monde, faire plus et mieux, mais elle n'a pas à rougir de la part qu'elle prend dans la lutte contre les discriminations. Je voudrais défendre ici le **crédit social**. Parce que je trouve qu'il y a beaucoup de préjugés contre lui. Le microcrédit, c'est la possibilité d'avoir un crédit de 300 à 3000 euros pour des personnes qui ont des ressources minimales jusqu'à 440 euros, avec un reste à vivre de 200 euros par personne et 350 euros par couple. Il n'est pas un crédit direct de banque à particulier, mais il est porté par une structure sociale. Le fait d'être accompagné par une structure sociale permet de mieux conceptualiser la demande, de la cadrer, peut-être aussi d'avoir un peu plus d'influence au niveau des établissements bancaires. Malheureusement, peu sont octroyés, quels que soient les établissements bancaires. Pourtant, les personnes en difficulté mettent un point d'honneur à le rembourser ; elles comprennent que c'est un geste fait envers elles. Lorsqu'on veut acheter, par exemple, un scooter parce qu'on a la possibilité d'avoir un emploi à quelques kilomètres, c'est intéressant ; ça peut être pour payer la caution lors d'un emménagement ; un équipement informatique qui peut être utile dans le cadre d'une recherche professionnelle ; se refaire une dentition pour des professions en contact avec le public. Il permet de combler un certain manque et il est dommage que ce type de dispositif ne soit pas plus connu.

**Question 1** : Il n'est pas sûr que nous mettions tous la même notion derrière le terme de microcrédit. J'ai plutôt entendu cette catégorie de crédit qui laisse le professionnel en capacité d'écoute et de prise de décision, qui peut être à géométrie variable selon les banques. Est-ce que vous pouvez éclaircir cela ?

**Christophe Delecourt** : Le microcrédit à caractère social est effectivement une catégorie bien précise. Les cas évoqués tout à l'heure rentraient dans cette catégorie-là. Les crédits à la création d'entreprise classiques (un restaurateur qui reprend un établissement, un artisan qui se monte, etc.), n'entrent plus tout à fait dans cette catégorie dite de microcrédit. Lorsque la société est en phase de création, les banques n'interviennent pas tellement, mais il y a tout un écosystème avec d'autres types d'intervenants (des fonds d'investissement, des capital-risqueurs, etc.). Ces apports, contrairement à la banque, vont être beaucoup mieux rémunérés en cas de réussite du projet. Un capital-risqueur va avoir une rentabilité non pas à un taux d'intérêt de 1 %, mais plutôt de 10-20 % si la société fonctionne. Il est assez difficile de parler d'un cas général, certaines créations démarrent avec un chiffre d'affaires très important.

**Question 2** : Quelques organismes (l'Adie, France active, France initiatives, etc.) concentrent aujourd'hui 90 % du marché du microcrédit professionnel. Je pense que ce n'est pas un hasard si les banques font aussi peu de microcrédit aux professionnels : ce n'est pas parce que, comme vous l'évoquiez, le chargé de clientèle est démuné. Je pense que c'est plutôt une orientation stratégique des banques.

**Christophe Delecourt** : C'est possible, je ne connais pas les stratégies de chaque banque en la matière. Au-delà du taux d'intérêt, c'est aussi une activité assez chronophage par rapport aux résultats apportés. Un dossier de 3000 ou de 500 000 euros prennent quasiment le même temps à étudier. Il y a tout un *business model* à examiner. Par exemple, dans le droit au compte, une personne qui a très peu de revenus n'est pas rentable, ce sont les autres

clients qui le prennent en charge. Pour cette raison, il est bien qu'il y ait eu des dispositions législatives très précises sur le droit au compte. De même, pour les personnes en situation financière difficile, il est tout à fait normal qu'il y ait un service minimum de banque puisqu'on ne peut pas vivre sans compte bancaire. Mais il faut savoir que ces éléments-là ne sont pas rentables économiquement pour une banque. Cela renvoie à la question du rôle citoyen de la banque, mais c'est un autre sujet.

**Marisa Lai-Puiatti**, Conseillère régionale du Défenseur des droits : Je voulais apporter un témoignage. Le travail engagé par la Ville de Villeurbanne est tout à fait utile, de la même manière que celui que vous aviez fait sur la question de la discrimination dans l'accès au logement. Nous pouvons d'ailleurs établir des **parallèles entre le travail engagé sur les discriminations dans l'accès au crédit et celles dans l'accès au logement**. A l'époque, on aurait pu dire que c'était un non-problème, parce que l'institution que je représente recevait très peu de réclamations à ce sujet. De même, il y a très peu de réclamations sur la discrimination dans l'accès au crédit, donc on pourrait se demander pourquoi travailler sur ces questions ? Si demain, le travail de mise à jour qu'est en train d'engager Villeurbanne peut être prolongé, et la recherche approfondie, nous révélerons des situations nombreuses de discrimination dans l'accès au crédit bancaire. C'est une question que les gens ne viendront pratiquement jamais présenter devant un délégué du Défenseur des droits parce qu'elle touche à l'intime. Les quelques témoignages rapportés tout à l'heure m'ont beaucoup intéressée, parce qu'ils montrent à quel point c'est une honte terrible pour une personne de se voir refuser un crédit sur un projet de création d'entreprise. Il faut appréhender ce travail comme quelque chose qui va tous nous aider à avancer. Sans jugement négatif porté en direction de l'un ou l'autre, sans aucune accusation envers les banques qui font leur travail (tout comme les bailleurs sociaux font le leur). Vous êtes des organisations soumises à ce qu'on appelle des **injonctions paradoxales** qui peuvent amener, consciemment ou non, à avoir des prudences extrêmes qui produisent des effets discriminatoires. Je suis très intéressée à ce que ce travail soit prolongé, c'est une question sur laquelle la Ville de Villeurbanne est novatrice, exemplaire, tout comme elle l'a été sur la question des discriminations dans le logement. Depuis le premier testing de Villeurbanne, partout en France, des initiatives sont prises, et cette question des discriminations dans le logement commence à être appréhendée avec des données plus concrètes sur la réalité et l'ampleur du phénomène. Je pense que ce nouveau chantier va nous enrichir et « enrichir » aussi le milieu bancaire.

**Marie-Christine Cerrato Debenedetti** : Vous avez beaucoup parlé du système. Il y a effectivement le système des assurances, du contrôle fait par différentes instances, mais en ce qui concerne la création d'entreprise, ceux qui accompagnent à la création et les micro financeurs ont aussi à s'interroger sur leurs pratiques parce qu'il y a de fortes probabilités qu'ils cherchent à anticiper la décision qui va être prise par la banque, y compris sur des critères qui peuvent être discriminatoires. ADL a commencé ce travail pour sa propre entité, mais on a, dans ce domaine également, une coproduction des discriminations. Ce n'est pas parce que l'on est un organisme à vocation sociale qu'on ne fait pas de discrimination. J'ai été frappée par le fait qu'en France, tout le monde a un compte en banque. Pouvez-vous nous dire comment s'est passée cette bancarisation en France ?

**Jeanne Lazarus** : En France, la **bancarisation** a été très rapide à la fin des années 1960. À l'époque, les grandes banques étaient toutes nationalisées, et le gouvernement a décidé que l'argent des ménages devait rentrer dans les banques. Il y a deux grands moments : la loi de 1967 qui va faire que les banques peuvent bien plus facilement s'installer et ouvrir des comptes, puis la mensualisation des salaires (une des revendications de 1968) qui fait que les entreprises se mettent à payer les gens sur des comptes en banque. Cela crée une spécificité bien française : sans compte en banque, il est impossible de recevoir son salaire, les prestations sociales, etc... . Je voulais aussi refaire un point sur le microcrédit : j'ai également l'impression qu'il y a une confusion par rapport à l'étude présentée. Ce sont des crédits de petite taille dont vous avez parlé, mais qui ne sont pas forcément du microcrédit. Je pense que c'est révélateur de la façon dont ces crédits sont pensés dans les banques : on se situe entre la vraie entreprise et le particulier. Ce qui peut aussi expliquer qu'il y ait cette zone moins stabilisée.

**Christophe Delecourt** : Il est vrai que les *process* sont mal définis et peuvent donner lieu à des évaluations inadaptées du risque. Les conseillers clientèle sont trop livrés à eux-mêmes. Peut-être que la banque ne définit

pas assez clairement sa stratégie, que la hiérarchie n'est pas assez vigilante sur ce type de demandes. Ces conseillers clientèle sont souvent assez jeunes et le segment de clients est assez particulier.

**Question 5 :** Est-ce qu'il existe des études sur la représentation sociale qu'ont les citoyens sur les banques ?

**Jeanne Lazarus :** j'ai beaucoup travaillé ce sujet. Les banques sont à la fois une institution sociale (de par leur histoire en France très liée à l'État), donc elles ont l'image d'un endroit où il faut bien se montrer, arriver avec ses papiers, etc... En même temps, elles ont opéré un changement vers des entreprises commerciales pures et dures depuis une trentaine d'années. Donc, on ne sait jamais très bien à quoi on a affaire. C'est la raison pour laquelle les refus de crédits ne sont pas forcément perçus comme une pratique commerciale, on se dit « c'est moi, comme personne qui ne suis pas acceptée » parce que les banques sont des institutions, pas un commerce (si le boulanger n'a plus de pain, on ne va pas se dire que c'est parce qu'il ne nous rejette).

**Question 6 :** Je crois avoir lu que la crise financière des *subprimes* résultait des scores faits par des banques qui ont accordé des crédits à des populations beaucoup trop larges et finalement insolvables. Ces banques savaient d'ailleurs qu'elles étaient insolvables et se sont débarrassées de ces prêts en les vendant à d'autres institutions financières. La distribution trop laxiste du crédit a finalement engendré cette crise puisque les crédits n'étaient plus remboursés.

**Jeanne Lazarus :** Ces crédits ont plusieurs sources. Une de ces sources, est effectivement que ces scores, de très faibles à très élevés, n'ont pas conduit à ce que les banques mettent des barrières et ne prêtent pas en dessous d'un certain montant. Au contraire, elles ont cherché à rentabiliser en fonction du score des clients. Ces systèmes fonctionnaient tant que la bulle immobilière gonflait. Mais tout ne repose pas sur le fait que les clients n'étaient pas solvables. Ces crédits accordés aux populations vulnérables, même solvables, n'étaient pas remboursables dans la façon dont ils étaient construits. Toute une série d'intermédiaires entre la banque et les clients, plus ou moins honnêtes, faisait que personne n'avait à subir le risque.

**Question 6 :** J'accompagne depuis neuf ans les créateurs d'entreprise au sein de l'association ADL et j'ai une question à poser aux organismes financiers. Il existe effectivement des microcrédits à taux zéro pour les personnes en situation précaire ou avec un revenu très modeste mais les prêts accordés par les banques sont limités. Est-ce que la limitation s'appuie sur leur situation sociale ou sur la nature du projet ? Ce sont des projets qui souvent se tiennent (par exemple un créateur qui a déjà des commandes en attente). Je connais des personnes qui avaient des faibles revenus et qui maintenant tournent à 80 000 euros de chiffre d'affaires et emploient quatre ou cinq personnes. Pourquoi ne donne-t-on pas leur chance à ces personnes-là ? Elles créent aussi de l'économie et de l'emploi sur la région lyonnaise, il est dommage qu'il y ait un frein pour leur développement.

**Christophe Delecourt :** Il est vrai que les banques ont une attitude trop timorée. Un banquier, par définition, est très prudent, il aime bien regarder la situation passée. Face à une personne au RSA qui dit avoir des commandes, le banquier va avant tout se demander s'il va pouvoir être remboursé. Quand la situation évolue bien, il peut regretter de ne pas l'avoir suivie.

**Question 7 :** Si le potentiel de discrimination vient du fait que le conseiller se retrouve souvent seul, qu'est ce qui pourrait être fait pour qu'il ne soit plus le seul décisionnaire au niveau du premier degré d'information et du montage du dossier ? Les porteurs de projets se présentent avec tout un travail de recherche, un prévisionnel etc... ; donc des éléments objectifs sont présentés. Pour autant, le choix peut être subjectif, en fonction du lieu de résidence, des revenus ou des ressentis entre la personne qui fait la demande et celle qui la réceptionne. Des éléments subjectifs interviennent dans le processus. Comment faire en sorte de l'objectiver, de sorte qu'il y ait un traitement égalitaire, même si le système en lui-même reste discriminant de fait puisqu'il faudra choisir entre une personne et une autre ?

**Christophe Delecourt :** Une réponse serait de supporter le risque à plusieurs, de créer un fond au niveau de l'État, ou des collectivités territoriales, qui serait là pour garantir. Ce n'est pas de la faute du porteur de projet,

mais une banque va payer ses dépenses uniquement avec ses recettes. Si elle a trop de pertes, elle va mettre au chômage des personnes de son entreprise et on est dans un cercle vicieux. À l'inverse, si le risque est mutualisé, il serait plus facile de lancer et pérenniser ces projets. On serait là dans un cercle vertueux. Le problème aujourd'hui est qu'il est difficile pour une seule entité, que ce soit l'État ou les entreprises privées, de supporter seule le risque. L'idée serait de mutualiser les efforts de chacun pour avoir une meilleure efficacité.

**Agnès Thouvenot** : Merci pour la qualité des échanges. Ce séminaire était un point de départ. La suite de cette sensibilisation, de cette formation, de ce décortilage du système des organisations, est à construire ensemble.