



**TESTING (tests de discrimination) SUR L'ACCÈS AU PRÊT IMMOBILIER
ET AU PRÊT À LA CRÉATION D'ENTREPRISE RÉALISÉ PAR
LA VILLE DE VILLEURBANNE**

SYNTHÈSE

Septembre 2017

À quoi l'obtention d'un crédit bancaire est-elle liée ? À une somme de critères comptables et objectifs : stabilité professionnelle du demandeur, montant de ses revenus ou de son apport personnel, solidité de son projet... Guidé par la seule logique financière, le secteur bancaire devrait être à l'abri de toutes formes de discriminations. Et pourtant non. Comme en ont fait part des créateurs et créatrices d'entreprises villeurbannais qui - en raison de leur origine ou de leur sexe – ont eu le sentiment de ne pas être traités à égalité. Durant plusieurs mois, l'Association pour le Développement Local a recensé tous ces témoignages.

Dans notre pays, les discriminations sur l'accès au crédit bancaire n'ont jamais fait l'objet d'études. La discrétion des banques sur ce sujet nous prive de données objectives. Les conséquences ne sont pourtant pas anodines. Chaque ménage – ou presque – a besoin, à un moment ou à un autre, d'avoir accès à un crédit. Un refus peut conduire à renoncer à un achat immobilier ou à un projet d'entreprise. Ceux qui subissent les discriminations peuvent voir le cours de leur vie changer. Et ceux qui discriminent sont hors-la-loi. À Villeurbanne, depuis 15 ans, nous avons choisi d'agir dans les domaines de l'emploi, du logement, des services publics, de la santé. L'application du droit a été un pilier de notre action. Et l'égalité entre les citoyens, un point fixe sur notre ligne d'horizon.

Ce testing portant sur l'accès au crédit bancaire est le premier en France. Forts de l'expérience d'une démarche identique auprès d'agences immobilières et du regard d'un conseil d'experts, nous avons confié l'étude à ISM-Corum qui a réalisé 90 tests auprès de 12 banques de Villeurbanne et de l'agglomération lyonnaise. Les résultats confortent les témoignages qui nous sont parvenus : les risques de discrimination liés à l'origine supposée ou au sexe sont réels.

Notre intention n'est pas d'incriminer ou de pointer du doigt. Par l'observation et la mesure des situations discriminatoires, nous voulons contribuer à la reconnaissance du problème... pour y remédier. À nos côtés, le Défenseur des droits a établi une liste de recommandations à destination du secteur bancaire. Elles doivent accompagner la prise de conscience et le changement. Et permettre au principe d'égalité de s'appliquer sans condition pour toutes et tous.

Jean-Paul Bret
Maire de Villeurbanne

Agnès Thouvenot
Adjointe au maire déléguée à la lutte
contre les discriminations et à l'égalité
femmes-hommes

Cette préface se compose de deux textes rédigés respectivement par Jeanne Lazarus et Djaouida Sehili, sociologues et membres du conseil scientifique de la démarche de testing (test de discrimination).

Jeanne Lazarus, Chargée de recherche au CNRS, Membre du Centre de Sociologie des Organisations à Sciences Po Paris.

Travaillant sur les relations entre les banques et leurs clients et sur le crédit depuis de nombreuses années, j'ai été stupéfaite par les résultats de ce testing. Je m'attendais à ce que la minoration¹ des personnes « non-blanches » ait un impact sur l'accès au crédit. Pourtant, bien qu'« initiée » de la banque comme de la condition noire, je n'anticipais pas de si violents résultats. Si cette enquête peut mener à une conclusion, c'est que les évaluations des clients par les banques sont loin d'être purement économiques. Ce constat peut sembler évident mais il est important de le souligner, tant les banques ont tendance à se retrancher derrière l'argument de la rentabilité pour justifier le traitement différencié de leurs clients. Le rapport révèle des cas de véritables discriminations.

Lors de ce testing, la femme et les deux testeurs « non-blancs » ont reçu globalement un accueil moins chaleureux que les hommes « blancs », ont eu accès à une information plus faible et lorsqu'une proposition leur a été faite, elle a été en général moins favorable. Ici, ce sont les interactions avec les agences qui ont été testées. Si elles ne se sont pas systématiquement comportées différemment avec les candidats, en très grande majorité, elles ont, à travers le premier contact téléphonique, l'accueil au guichet et le rendez-vous lui-même, adopté une attitude discriminatoire. Il importe de ne pas considérer cette attitude comme individuelle, mais au contraire de comprendre comment l'organisation de ces entreprises privées produit ce résultat dans l'interaction.

Les préjugés sur la compétence technique, l'insertion professionnelle et personnelle, la « qualité » générale de la personne, sont au cœur de la façon dont les conseillers reçoivent les personnes. Ces attitudes s'appuient sur des préjugés généraux sur les femmes et les personnes « non-blanches », dont le testing donne à voir l'incarnation dans l'espace bancaire. Celui-ci se caractérise par une combinaison de relations commerciales, de conseil et d'évaluation (en termes de risque comme de rentabilité) des clients. Ainsi, si elle évalue un client comme risqué ou non rentable économiquement, la banque ne souhaite pas nouer avec lui de relation commerciale, et encore moins lui fournir des conseils qui seraient alors perçus comme du temps perdu. L'évolution contemporaine des banques de détail accentue justement la dualisation des services : des procédures standardisées et rapides pour les clients les moins rentables ; des conseils individualisés par des conseillers ayant des formations supérieures pour les clients « premium ».

Si ces transformations font l'objet de controverses et de critiques, elles n'en sont pas moins assumées par les banques comme nécessaires à leur rentabilité. Toutefois, il semblerait que le sexe et l'origine supposée, critères d'évaluation proscrits par la loi et évidemment par les banques, sont utilisés par les conseillers comme des indices pour juger de la qualité économique du candidat au crédit, et influencent leur volonté ou non de faire affaire avec lui ou elle.

Cela peut expliquer qu'avant même que des données économiques ne soient recueillies sur le demandeur, son accueil varie selon son apparence ou son nom. Les testeurs rapportent des scènes de quasi-humiliation : parler de choses importantes debout au milieu des autres clients est un signe de mépris, que les banques ne peuvent ignorer tant elles ont théorisé l'importance de la relation de clientèle et le fait de recevoir le client dans de bonnes conditions pour lui faire des offres commerciales. Ces scènes semblent destinées à faire comprendre au client qu'il n'est pas le bienvenu.

¹ Processus d'essentialisation et d'infériorisation des individus à partir d'une caractéristique qui leur est attribuée.

Ici, nous pouvons souligner les différences concernant les papiers d'identité : pour les hommes et la femme « supposés sans origine migratoire », leur absence n'empêche jamais le rendez-vous, quand elle est plusieurs fois brandie comme un obstacle insurmontable pour les deux hommes supposés d'origine migratoire. La différence n'est pas purement symbolique : cette demande de carte d'identité signale un soupçon administratif plus général, qui se traduit dans les vraies demandes de crédit par des vérifications supplémentaires. L'enquête n'a pas porté sur cette question, mais les résultats nous permettent d'en faire l'hypothèse.

Les hommes perçus comme n'ayant pas d'origine migratoire reçoivent régulièrement des informations plus riches que celles des autres testeurs. Est-ce le signe que les conseillers estiment ces candidats plus aptes à comprendre les questions techniques ou celui d'un plus grand désir d'en faire de futurs clients ? Cet accès restreint aux informations diminue le pouvoir de négociation des candidats « femme » et « non-blancs », les plaçant dans une situation non de client participant à un marché mais de demandeur à qui l'on fait une fleur. La négociation financière devient secondaire si l'accès au prêt est déjà une gageure.

Restent bien sûr les différences concernant les produits financiers proposés. Cet élément a surtout été recueilli ici pour le crédit immobilier : le candidat « blanc » reçoit quasi systématiquement une proposition moins onéreuse. Cette différence ne peut être expliquée à partir des outils de calcul du risque tant les profils économiques et sociaux sont proches. Trois hypothèses peuvent alors être envisagées : la première est que le conseiller ne souhaite pas faire affaire avec des clients perçus comme d'origine étrangère et espère qu'ils chercheront ailleurs une meilleure proposition ; la seconde est que les conseillers anticipent une faiblesse sociale de ces clients à partir de leur apparence physique, et estiment qu'ils seront moins prompts à négocier que d'autres, en profitant donc pour « faire du chiffre » ; la troisième est que les clients perçus comme ayant des origines migratoires sont jugés « par nature » plus risqués par les conseillers, qui estiment donc qu'il faut leur appliquer un taux supérieur.

A ce stade, il est impossible de trancher parmi ces hypothèses, et ce n'est pas l'objet de cette enquête. En revanche, les responsables des banques se doivent de réfléchir aux processus qui conduisent à ces différences, injustifiables par les critères légitimes et légaux habituellement mis en avant par le secteur bancaire. La question n'est pas de se demander si les conseillers agissent consciemment ou non. L'important est que les banques prennent conscience de ces traitements discriminatoires et qu'elles mettent en place des politiques pour y mettre fin.

Djaouida SEHILI, Enseignante-Chercheure à l'Institut d'Études du Travail de Lyon (IETL) du Centre Max Weber de l'Université Lyon 2 ; Co-responsable scientifique de la Chaire et du Master « Égalité, Inégalités & Discriminations ».

Si la Ville de Villeurbanne s'est engagée dans une démarche novatrice visant à faire prendre conscience des risques de discrimination dans l'accès aux prêts bancaires, les résultats très explicites du testing réalisé par ISM CORUM prouvent sans équivoque que les discriminations en matière d'accès aux prêts professionnels et immobiliers ne sont pas un risque mais une réalité. Sans doute faut-il ici encore le rappeler, discriminer consiste à traiter différemment des personnes placées dans des situations comparables en se fondant sur un ou des critères (ou des caractéristiques personnelles) prohibés par la loi.

Les résultats commentés dans ce rapport font indiscutablement apparaître des éléments de traitement inégalitaire et défavorable aux femmes et aux personnes supposées avoir une origine ethno-raciale subsaharienne et/ou maghrébine. Les *verbatim* les accompagnant sont illustratifs de mises en situation stigmatisantes qui accentuent l'établissement de cette conviction. Elles sont révélées, par exemple, dans la résistance d'un conseiller à accepter une prise de rendez-vous et sa précipitation à renvoyer le dossier de demande de prêt avant même d'avoir pris connaissance au préalable du montant des revenus du demandeur-testeur supposé être d'origine subsaharienne. Ou encore, dans le fait qu'une demandeuse-testeuse, supposée pourtant être sans origine migratoire, accède bien moins souvent à l'information et à la simulation de prêt que son alter ego « homme », qui y accède lui presque toujours... Sans compter que ces

différentes expériences racistes et sexistes sont empreintes de catégorisations stéréotypées dont usent les conseiller-ière-s parfois sans même tenter de les dissimuler.

Ces observations empiriques n'ont malheureusement rien d'une surprise tant on sait qu'aucun espace social ne semble échapper à ces processus inégalitaires et discriminants. Le secteur de la banque n'est donc pas épargné et est susceptible d'en faire les frais (sans vouloir faire de mauvais jeu de mot). En fait, les résultats du testing d'ISM CORUM permettent véritablement de déconstruire l'idée d'une universelle objectivité « économique » dans la décision d'accepter ou de refuser un prêt. Ainsi, les formes de prédictions et de prévisions des aptitudes des demandeurs.deuses à pouvoir rembourser leur prêt, s'il leur était accordé, semblent relever souvent de l'arbitraire. La « boîte noire » que constitue le scoring et son usage habituel, qui consiste pour les banques à évaluer le niveau de risque du.de la demandeur.deuse et ainsi à lui attribuer une note, ne contrevient pas à l'opacité des processus de sélection, enregistrée ici à partir des pratiques des conseiller.ère.s. Deux résultats suscitent, en ce sens, interpellations.

Le premier concerne le fait que toutes les agences ne convergent pas forcément vers ces résultats négatifs. Certaines sur les vingt-huit sont plutôt à considérer comme moins productrices d'inégalités et de discriminations. Ce qui renvoie incontestablement à la question du cadrage national sur les enjeux d'égalité pour les banques testées : par exemple, est-il ou non établi dans un guide de bonnes pratiques ? Ou pour le dire autrement, les pratiques de discrimination et de non-discrimination relèvent-elles de politiques bancaires définies ou résultent-elles d'initiatives individuelles ou collectives plus localisées ? Sans aller jusqu'à parler de discrimination systémique, on ne peut toutefois s'empêcher de voir, au travers des multiples situations décrites dans le rapport, des mécanismes généraux de fonctionnement qui autorisent in fine des prises de décisions individuelles, en l'occurrence ici celles des conseillers.ères, plus ou moins sexistes et/ou racistes. C'est l'organisation générale même du secteur bancaire au regard de son évaluation du client ou de la cliente « normal.e » (au sens de conforme à la norme) qui pourrait donc structurer les processus inégalitaires. Il serait donc avisé pour les banques qu'elles reconnaissent l'existence des discriminations qu'elles produisent afin de se donner les moyens de les corriger.

Dans ce sillage, le deuxième concerne plus spécifiquement le profil même des agents bancaires. Le testing réalisé par ISM CORUM n'a pas ici vocation à s'y pencher, pour autant une des situations du test montre, par exemple, que c'est un stagiaire (probablement un jeune moins qualifié) qui reçoit un demandeur-testeur. Sans présumer de sa représentativité, cela ne m'apparaît pas être un simple détail. La lutte contre les discriminations repose pour une bonne part sur la formation aux enjeux sociaux d'égalité. Qualifier les personnels en les invitant à questionner leurs propres représentations afin de les conformer à des exigences de non-discrimination, c'est assumer sa responsabilité sociale d'entreprise. Il serait donc judicieux, pour les banques, de questionner les divisions de travail opérantes dans leurs agences afin de mieux saisir si elles ne contribuent pas finalement à coproduire (voire légitimer) des pratiques individuelles discriminatoires.

Les pistes de réflexion et de travail pourraient découler de ces deux remarques : mieux intégrer dans l'analyse les éléments à charge mais aussi à décharge pour mieux comprendre et classifier les processus discriminatoires systémiques ou/et individuels ; discuter la méthodologie requise au regard d'une approche intersectionnelle (genre, classe et race) incluant une connaissance des profils des agents bancaires interférant pleinement dans les résultats du testing. Car discriminer, c'est avant tout le fruit d'un processus, bien au-delà d'un effet ponctuel de situation.

Synthèse du testing

Ce testing non-judiciaire a été commandé par la Ville de Villeurbanne et réalisé par ISM CORUM. Après l'accès à l'emploi et l'accès au logement, la Ville de Villeurbanne souhaite renforcer ses actions de prévention des discriminations dans le domaine de l'accès aux services, et en l'occurrence dans l'accès aux prêts bancaires. La démarche, accompagnée par un comité scientifique *ad hoc*, est conduite en partenariat avec le Défenseur des droits et avec le soutien de l'État.

Périmètre du testing

✓ Les objectifs et le domaine des tests

Le premier objectif que la Ville s'est fixé avec ce testing est de repérer si les primo-accédants locataires du logement social pouvaient être confrontés à des risques discriminatoires dans l'accès à un prêt immobilier du seul fait de leur « origine ethno-raciale supposée ». Ce critère constitue l'un des axes forts de la politique de lutte contre les discriminations de la Ville de Villeurbanne depuis les années 2000.

Le second objectif concerne l'accès au prêt à la création d'entreprise pour les créateur.trice.s d'entreprise, que l'Association pour le Développement Local (ADL) accompagne à Villeurbanne sur les problématiques de discrimination. De plus, la Ville étant engagée plus récemment dans un « plan d'actions sur 2016-2020 pour l'égalité des femmes et des hommes à Villeurbanne », le repérage d'éventuelles discriminations dans l'accès au prêt à la création d'entreprise a été étendu au critère du « sexe » des créateurs.

Le périmètre des tests a été le bassin de résidence et d'activité de l'agglomération lyonnaise, avec l'idée de pouvoir par la suite, le cas échéant, interpellier et mobiliser à plus grande échelle les acteurs des services bancaires. Au final, des agences de 12 banques différentes (commerciales et mutualistes), parmi les enseignes les plus connues implantées sur le territoire, ont été testées sur l'accès à l'un et l'autre type de prêt : Banque Populaire Loire et Lyonnais, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole Centre-Est, Crédit Coopératif, LCL-Crédit Lyonnais, Société Générale et, uniquement pour le prêt immobilier, Crédit Foncier, Crédit Mutuel, HSBC et La Banque Postale.

✓ La méthodologie

Dans l'accès au crédit, un test de discrimination consiste à comparer les services obtenus (ou pas), auprès d'une même agence bancaire, par deux client.e.s rigoureusement équivalent.e.s, à l'exception du critère dont on souhaite tester l'influence éventuelle sur les réponses des conseiller.e.s financier.e.s.

Profils des client.e.s-testeur.se.s

Les agences bancaires testées sur l'accès au prêt immobilier selon le critère de l'« origine » ont été démarchées dans le cadre d'un projet de primo-accession à la propriété par deux testeurs, en demande d'un prêt, non-clients de la banque, de nationalité française, tous les deux locataires du logement social, dont le projet et le profil socio-économique étaient parfaitement comparables et qui se différençaient uniquement par leur origine supposée. La Ville de Villeurbanne a souhaité mesurer le risque de discrimination à l'encontre des demandeurs de prêt immobilier « supposés comme d'origine subsaharienne ».

Les deux clients-testeurs vivaient chacun en couple hétérosexuel, disposaient de deux salaires dans leur ménage (l'un en CDI l'autre en CDD) pour un revenu mensuel d'environ 2 600 €, et détenaient un petit apport (3 000 €). Ils démarchaient plusieurs banques (en plus de la leur) en vue de financer l'acquisition d'un logement de 155 000 €, situé dans un quartier « neutre ».

Pour le testing sur le prêt à la création d'entreprise, les agences bancaires étaient démarchées dans le cadre d'un projet de création d'entreprise par un testeur « homme supposé comme sans origine migratoire », une testeuse « femme supposée comme sans origine migratoire », et un testeur « homme supposé comme d'origine maghrébine », tous trois de nationalité française. Les trois projets de création étaient comparables quant aux budgets impliqués, au prêt sollicité, et à l'équilibre entre les faiblesses et les atouts de leurs porteurs ; pour des enjeux de non-déteçtabilité des tests, leurs domaines d'activité étaient différents. Les trois créateur.trice.s se différençaient uniquement par leur origine supposée ou bien uniquement par leur

sexe. Ils avaient 26-27 ans, étaient diplômé.e.s bac+5 et sans long parcours professionnel à justifier. Leur situation professionnelle était « en transition » depuis plusieurs mois mais leur conjoint.e, qui les soutenait, était salarié.e en CDI (pour un revenu net d'environ 1 550€). Enfin, ils détenaient un apport représentant environ 15% du coût de leur projet et souhaitaient tous emprunter autour de 20 000 € pour financer leur création d'entreprise, sans être encore client.e.s de la banque.

L'origine supposée et le sexe des testeur.se.s ont été signalés à leurs interlocuteurs dès la prise de rendez-vous téléphonique par la consonance de leur prénom (et de leur nom pour le critère de l'« origine »), et en plus, lors des rendez-vous en agence bancaire, par leur apparence physique.

En résumé, les résultats des tests ont été comparés selon les binômes suivants :

Tests sur le crédit immobilier	Tests sur le crédit à la création d'entreprise
« homme supposé comme sans origine migratoire » / « homme supposé comme d'origine subsaharienne »	- pour les tests selon le critère de l'« origine supposée » : « homme supposé comme sans origine migratoire » / « homme supposé comme d'origine maghrébine » - pour les tests selon le critère du « sexe » : « homme supposé comme sans origine migratoire » / « femme supposée comme sans origine migratoire »

Protocole et déroulement des tests

Les tests ont été limités à la première phase du processus d'accès au prêt pour des questions de faisabilité. Ils se sont déroulés en deux temps :

- la prise de rendez-vous (RDV) par téléphone,
- et si un RDV a été fixé aux deux testeur.se.s, ces derniers se sont présentés physiquement en agence pour la réalisation de l'entretien avec un.e conseiller.e bancaire.

Pour chaque agence testée, les deux client.e.s-testeur.se.s ont récupéré et consigné tout élément remis par le.la conseiller.e (carte de visite, simulation, etc.) et ont complété très précisément, à l'issue de chaque entretien, une grille de recueil des informations. La sélection des données les plus objectives et les mieux renseignées ont permis de déterminer les indicateurs à partir desquels les tests ont ensuite été analysés.

Trois dimensions ont été retenues pour l'analyse des résultats sur les deux types de prêt :

- le parcours du demandeur de prêt, depuis la demande de RDV jusqu'à l'issue de l'entretien avec un.e conseiller.e (la poursuite ou non de l'étude du projet par la banque),
- l'obtention d'informations par le demandeur de prêt et la proposition financière qui lui est faite ou pas,
- la qualité de l'accueil et de la relation commerciale de l'agence bancaire avec le demandeur de prêt.

Qualification des résultats

De nombreux indicateurs ont été observés pour vérifier le respect de l'égalité de traitement dans l'accès au crédit : 18 indicateurs pour les tests sur l'accès au prêt immobilier, 22 indicateurs pour les tests sur l'accès au prêt à la création d'entreprise. Ces deux séries d'indicateurs, dont les définitions et les modalités de codage sont expliquées dans le rapport d'étude complet, sont exposées dans les schémas de présentation des résultats sur les pages suivantes.

La discrimination se manifestant par une inégalité de traitement, le résultat d'un test procède de la comparaison, entre eux, des retours obtenus par deux client.e.s-testeur.se.s (cf. ci-dessus le tableau des différents types de tests et des comparaisons effectuées). Par exemple, pour l'indicateur « obtention d'un RDV », qui est l'un des premiers à être renseigné sur les deux types de prêt, le résultat d'un test peut être :

- une égalité de traitement (+,+) quand les deux testeur.se.s obtiennent un RDV,
- une égalité de traitement (-,-) quand aucun.e des deux n'obtient de RDV,
- un traitement plus favorable à l'un.e qu'à l'autre, parce que par exemple un seul obtient un RDV, l'inégalité de traitement étant prise en compte de la même façon quel que soit son sens (+,-) ou (-,+).

On ne peut conclure à l'existence d'un phénomène discriminatoire sur la base d'un seul test dont le résultat est un traitement différencié, car ce résultat pourrait découler d'un aléa. Il faut réitérer les tests et voir si un écart se creuse entre le nombre de résultats (+,-) et le nombre de résultats (-,+) obtenus. C'est seulement

lorsqu'un écart d'une ampleur suffisante se constitue sur un effectif de tests suffisant que l'écart devient statistiquement significatif.

L'analyse des résultats des tests tient compte du degré de significativité statistique des écarts enregistrés : plus un indicateur porte d'astérisques dans les schémas pages suivantes, plus la significativité statistique de son résultat est élevée. Mais l'analyse des tests, outre les résultats finaux sur les indicateurs, tient compte aussi des contenus des situations testées consignés par les testeurs : bien des fois, les *verbatim* et les autres éléments des interactions révèlent sans ambiguïté l'inégalité de traitement qui est en cause.

Principaux constats

Ces constats concernent l'ensemble des établissements bancaires testés, sans qu'une différence notable n'ait été enregistrée entre établissements bancaires commerciaux et établissements bancaires mutualistes.

1/ Accès au prêt immobilier. Ce testing a enregistré des risques de traitement discriminatoire dans l'accès à un prêt immobilier selon l'« origine ethno-raciale » du client-demandeur.

Les tests sur l'accès au prêt immobilier selon le critère de l'« origine » ont été réalisés auprès de 35 agences bancaires différentes. Sur cette série de tests, l'« homme supposé comme d'origine subsaharienne » apparaît discriminé par rapport à l'« homme supposé comme sans origine migratoire » :

- *au moment d'être reçu en entretien avec un.e conseiller.e bancaire* [page suivante, indicateurs n°1 à 3] :
Des rendez-vous ont été programmés, sans inégalité de traitement, avec les deux clients-testeurs par 33 agences bancaires (les 2 restantes n'en ont fixé à aucun des deux testeurs). Cependant à l'arrivée en agence, l'« homme supposé comme d'origine subsaharienne » s'est vu demander deux fois plus souvent une pièce d'identité (11+16=27 agences contre 11+3=14). Et alors que l'« homme supposé comme sans origine migratoire » a systématiquement été reçu en entretien dans les 33 agences même en l'absence de pièce d'identité, l'« homme supposé comme d'origine subsaharienne » s'est vu refuser sur place l'entretien, pour ce même motif, par 5 de ces agences.

Par exemple dans une agence, alors même que le testeur « supposé comme sans origine migratoire » bénéficie de son entretien sans qu'on ne lui demande à aucun moment sa pièce d'identité, le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » se voit contraint de repartir *illico* : « *Au moment où je me suis présenté à l'accueil, on m'a demandé de fournir une pièce d'identité. La cheffe d'agence est sortie de son bureau, pour m'informer que la banque est une structure financière et qu'il est de leur devoir d'identifier tous les clients, que c'est une exigence du siège.* »

- *dans la relation commerciale instaurée par l'agence* [indicateurs n°17 et 18 du schéma page suivante] :
Parmi les 28 agences bancaires qui ont donc effectivement reçu les deux testeurs en entretien, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a été mieux reçu que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » dans 11 agences, l'inverse se produisant 6 fois (les autres agences les ont reçus de façon égale et correcte). Le contenu concret des interactions révèle quelques cas de comportements ouvertement dépréciatifs à l'encontre du testeur « supposé comme d'origine subsaharienne », jamais à l'égard du testeur « supposé comme sans origine migratoire ».

Le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » témoigne ainsi de cette prise en charge dans l'une des agences testées : « *La conseillère se trouvait à l'accueil à mon arrivée, elle m'a mis dans un angle droit sans m'offrir de place assise. L'entretien a eu lieu debout. L'ambiance n'était pas à l'intimité car les autres clients qui venaient à l'accueil suivaient notre conversation. Tout s'est passé rapidement, elle ne m'a pas laissé l'occasion de poser des questions.* »

Dans 19 agences sur 28, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a été reçu plus longtemps en entretien que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne », l'inverse ne se produisant que 3 fois. Le premier a obtenu davantage de conseils et d'informations que le second.

- *sur l'accès à l'information et sur les montants financiers d'une offre de prêt* [indicateurs n°8 à 16] :
Le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a accédé davantage aux informations sur l'offre de prêt, en particulier concernant la durée de remboursement conseillée (dans 9+15=24 agences

contre 9+2=11 agences pour le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne ») et le montant maximum empruntable (dans 20 agences au lieu de 10).

Le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a plus souvent obtenu des simulations. Par exemple, alors qu'aucun des deux testeurs n'a encore signé de compromis de vente au moment des RDV avec les banques, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » obtient facilement une simulation, tandis que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » se voit opposer une fin de non-recevoir faute d'avoir un compromis à présenter : « *Le conseiller n'a pas touché à son clavier, et malgré ma demande expresse de simulation, il a été catégorique : il ne pourra en produire que si je lui présente le compromis de vente.* »

Lorsqu'il a été possible de comparer les offres de prêt dans leurs éléments financiers parce que ceux-ci ont été précisés aux deux clients-testeurs dans les mêmes agences, le testeur « supposé comme sans origine migratoire » a fréquemment bénéficié d'une offre plus attractive, en particulier sur le taux d'intérêt (dans 9 agences, contre 1 seule où l'inverse s'est produit).

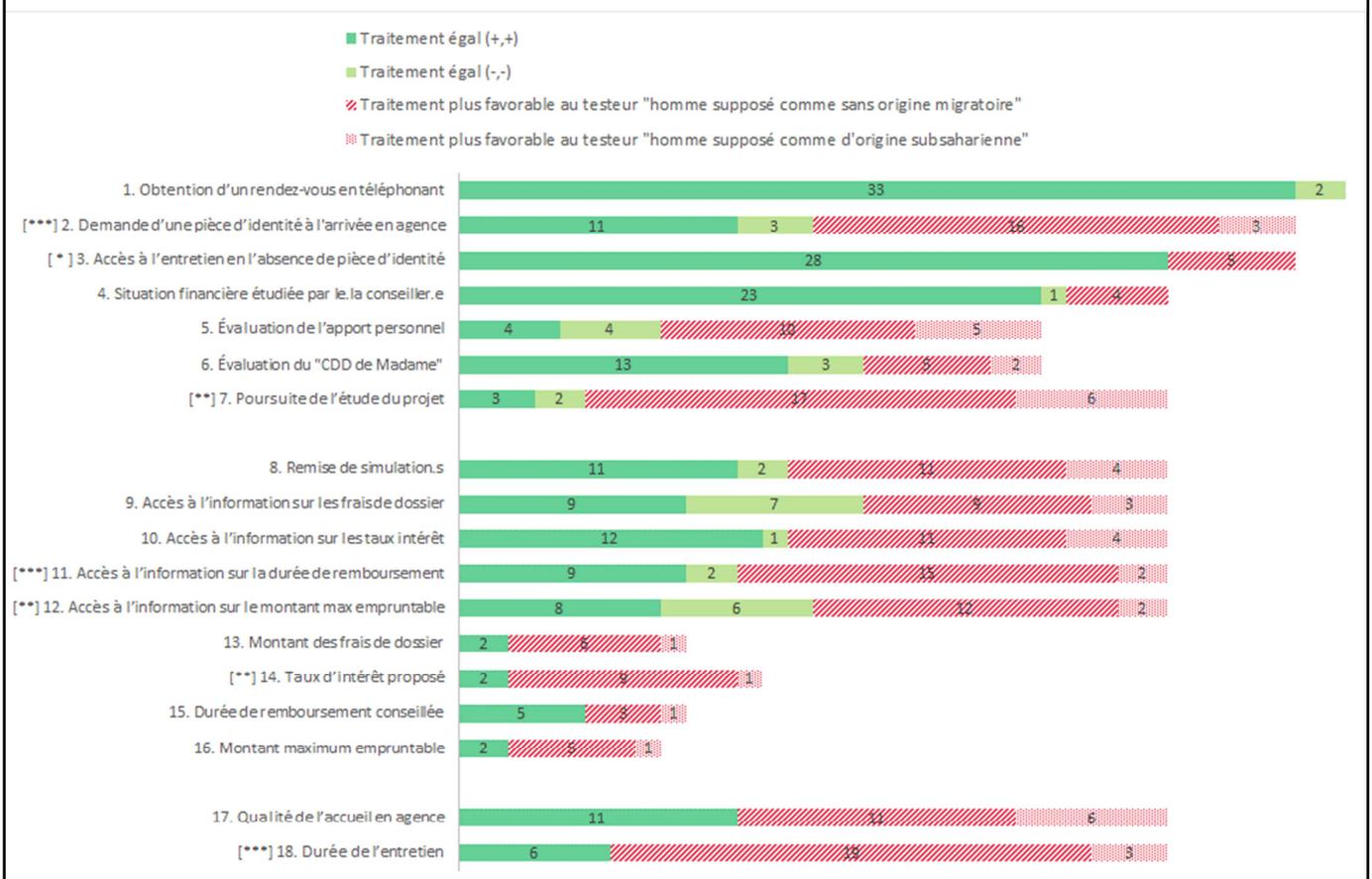
Par exemple, dans une agence, on indique au client « supposé comme sans origine migratoire » que la banque pourrait envisager un prêt sur 20 ans ou 25 ans et on lui remet une simulation sur la durée la plus courte au taux de 2,20%. Quand c'est le tour du client « supposé comme d'origine subsaharienne » dans la même agence, on lui propose une option sur 25 ans au taux de 2,80% et on lui indique qu'il pourrait aussi emprunter sur 28 ans, mais pas sur 20 ans. Or, si l'emprunt porte sur 165 000 € (quasi-totalité du prix du logement et des frais de notaire), son coût au taux de 2,20% sur 20 ans sera d'environ 39 100 €, contre environ 64 600 € au taux de 2,80% sur 25 ans, soit une différence de 25 500 € environ.

- à l'issue de l'entretien [indicateur n°7 du schéma ci-dessous] :

Le client-testeur « supposé comme sans origine migratoire » a vu sa demande de prêt immobilier continuer d'être étudiée, sans être désavantagé, dans deux fois plus d'agences bancaires que le testeur « supposé comme d'origine subsaharienne » (3+17=20 agences contre 3+6=9).

Résultats des tests au prêt immobilier selon l'origine supposée du demandeur sur les 18 indicateurs

Les indicateurs sont précédés du degré de significativité statistique de leur résultat quantitatif final : [***] degré de significativité le plus élevé, sous la marge d'erreur de 1% ; [**] sous la marge de 5% ; [*] sous la marge de 10% ; pas d'astérisque : marge >10%.



2/ Accès au prêt à la création d'entreprise. Ce testing a également enregistré des risques de traitement discriminatoire dans l'accès à un prêt à la création d'entreprise selon l'« origine ethno-raciale » du créateur d'entreprise demandeur. Des risques discriminatoires se sont manifestés aussi à l'encontre de la créatrice d'entreprise « supposée comme sans origine migratoire » en lien avec son « sexe », mais moins fortement.

Les tests sur l'accès au prêt à la création d'entreprise ont été réalisés auprès de 27 agences bancaires pour les tests selon le critère de l'« origine », et de 28 agences bancaires pour les tests selon le critère du « sexe ».

Concernant les tests selon le critère de l'« origine », sur l'ensemble des 27 agences testées, le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » a été discriminé par rapport au créateur « supposé comme sans origine migratoire » :

- *au moment de la prise de rendez-vous* [indicateurs n°1 à 3 du schéma page suivante] :
Les modalités de prise de rendez-vous ont été plus compliquées pour le testeur « supposé comme d'origine maghrébine », qui a plus souvent dû attendre d'être recontacté que le testeur « supposé comme sans origine migratoire » (dans 8 agences bancaires contre 1). Toutefois, le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » a effectivement bénéficié d'un entretien dans les 19 agences bancaires qui lui avaient fixé un rendez-vous comme aux deux testeur.se.s « supposé.e.s comme sans origine migratoire » ; bien que 5 des 7 agences qui ont demandé à voir une pièce d'identité ne l'ont demandée qu'à lui seul (sans annuler l'entretien pour autant).
- *sur le fait d'obtenir des réponses directement du ou de la conseiller.e rencontré.e, sans devoir attendre qu'il.elle en réfère à sa hiérarchie* [indicateur n°8 du schéma page suivante] :
Ce fut le cas dans 11+7=18 agences pour le testeur « supposé comme sans origine migratoire » contre 11 agences seulement pour le testeur « supposé comme d'origine maghrébine ». Par ailleurs, les conseiller.e.s ont moins souvent cherché à analyser en détail la situation du testeur « supposé comme d'origine maghrébine », notamment en le questionnant moins souvent que le testeur « supposé comme sans origine migratoire » sur la situation professionnelle de sa conjointe [indicateur n°6 du schéma page suivante] : dans 11 agences, les revenus de la conjointe ont été pris en compte uniquement pour le testeur « supposé comme sans origine migratoire », l'inverse ne se produisant qu'1 fois. Cet élément aurait pourtant permis de consolider la solvabilité du testeur « supposé comme d'origine maghrébine » aux yeux de la banque.
- *sur l'accès à l'information concernant les éléments financiers d'une offre de prêt* [cf. les indicateurs n°12 à 15 du schéma page suivante, et leur conséquence sur les indicateurs n°16 à 18] :
Le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » n'a jamais reçu d'information sur le montant empruntable, ni sur le taux d'intérêt, ni sur la durée de remboursement conseillée (et *a fortiori* n'a jamais reçu de simulation). Tandis que le créateur « supposé comme sans origine migratoire » a accédé à une ou plusieurs de ces informations dans la quasi-totalité des agences bancaires testées. Le créateur d'entreprise « supposé comme d'origine maghrébine » est donc fortement pénalisé pour se projeter dans la suite de son projet.

Enfin, le contenu qualitatif des interactions permet de relever que certaines conditions pour emprunter n'ont été posées qu'au seul testeur « supposé comme d'origine maghrébine ». Comme par exemple la nécessité d'être déjà client de la banque, ou de rapatrier la domiciliation de tous ses comptes, pour prétendre obtenir un prêt à la création d'entreprise. Une exigence qui n'a jamais été formulée ni à l'homme ni à la femme « supposés comme sans origine migratoire ».

Résultats des tests au prêt à la création d'entreprise selon l'origine supposée du demandeur sur les 22 indicateurs

Les indicateurs sont précédés du degré de significativité statistique de leur résultat quantitatif final : [***] degré de significativité le plus élevé, sous la marge d'erreur de 1% ; [**] sous la marge de 5% ; [*] sous la marge de 10% ; pas d'astérisque : marge >10%.



✓ **Concernant les tests selon le critère du « sexe »**, sur l'ensemble des 28 agences testées, la créatrice d'entreprise (supposée comme sans origine migratoire) a été discriminée, par rapport à son alter ego masculin, essentiellement dans l'accès à l'information sur les éléments financiers concernant l'offre de prêt.

En effet, la créatrice d'entreprise « femme supposée comme sans origine migratoire » a plus rarement obtenu une simulation de prêt (sur papier) que le créateur d'entreprise « homme supposé comme sans origine migratoire » : dans 2+6=8 agences pour lui, contre 2 agences seulement pour elle [cf. l'indicateur n°12 du schéma page suivante]. Même de façon orale, la testeuse créatrice d'entreprise a moins souvent été renseignée sur des éléments chiffrés de propositions de prêts. Ainsi, le testeur « homme supposé comme sans origine migratoire » s'est vu donner une information sur le taux d'intérêt dans 9+12=21 agences bancaires sur les 23 qui ont reçu les deux testeur.se.s en entretien, contre 9 agences seulement pour la testeuse « femme supposée comme sans origine migratoire » [indicateur n°14 du schéma page suivante]. Concernant la durée de remboursement conseillée, 10+12=22 agences bancaires sur 23 ont apporté cette information au créateur d'entreprise « homme », contre 10 agences seulement à la créatrice d'entreprise « femme » [indicateur n°15 du schéma page suivante].

En revanche, dans la dizaine d'agences bancaires où la testeuse-créatrice comme le testeur-créateur ont tous les deux eu accès à ces informations, globalement il n'y a pas un « sexe » favorisé sur l'autre quant au montant empruntable, au taux d'intérêt ou à la durée de remboursement [indicateurs n°16 à 18 du schéma ci-dessous].

La créatrice d'entreprise a pu connaître un traitement moins favorable que le créateur d'entreprise (pour rappel les deux sont « supposés comme sans origine migratoire ») à l'occasion de la présentation de la politique de la banque [indicateur n°22 du schéma ci-dessous]. Les conseiller.e.s bancaires ont plus souvent présenté la banque comme se mettant au service du créateur d'entreprise (dans 4+10=14 agences) qu'ils.elles ne l'ont fait pour la créatrice d'entreprise (dans 4+3=7 agences), à laquelle en revanche fut plus souvent rappelé qu'un prêt entraîne des exigences pour l'emprunteur.

Sur les autres indicateurs, dans ce testing et pour le critère du « sexe », la structure des résultats a globalement été la même pour la créatrice d'entreprise que pour le créateur d'entreprise « supposés comme sans origine migratoire ».

Résultats des tests au prêt à la création d'entreprise selon le sexe du demandeur sur les 22 indicateurs

Les indicateurs sont précédés du degré de significativité statistique de leur résultat quantitatif final : [***] degré de significativité le plus élevé, sous la marge d'erreur de 1% ; [**] sous la marge de 5% ; [*] sous la marge de 10% ; pas d'astérisque : marge >10%.

