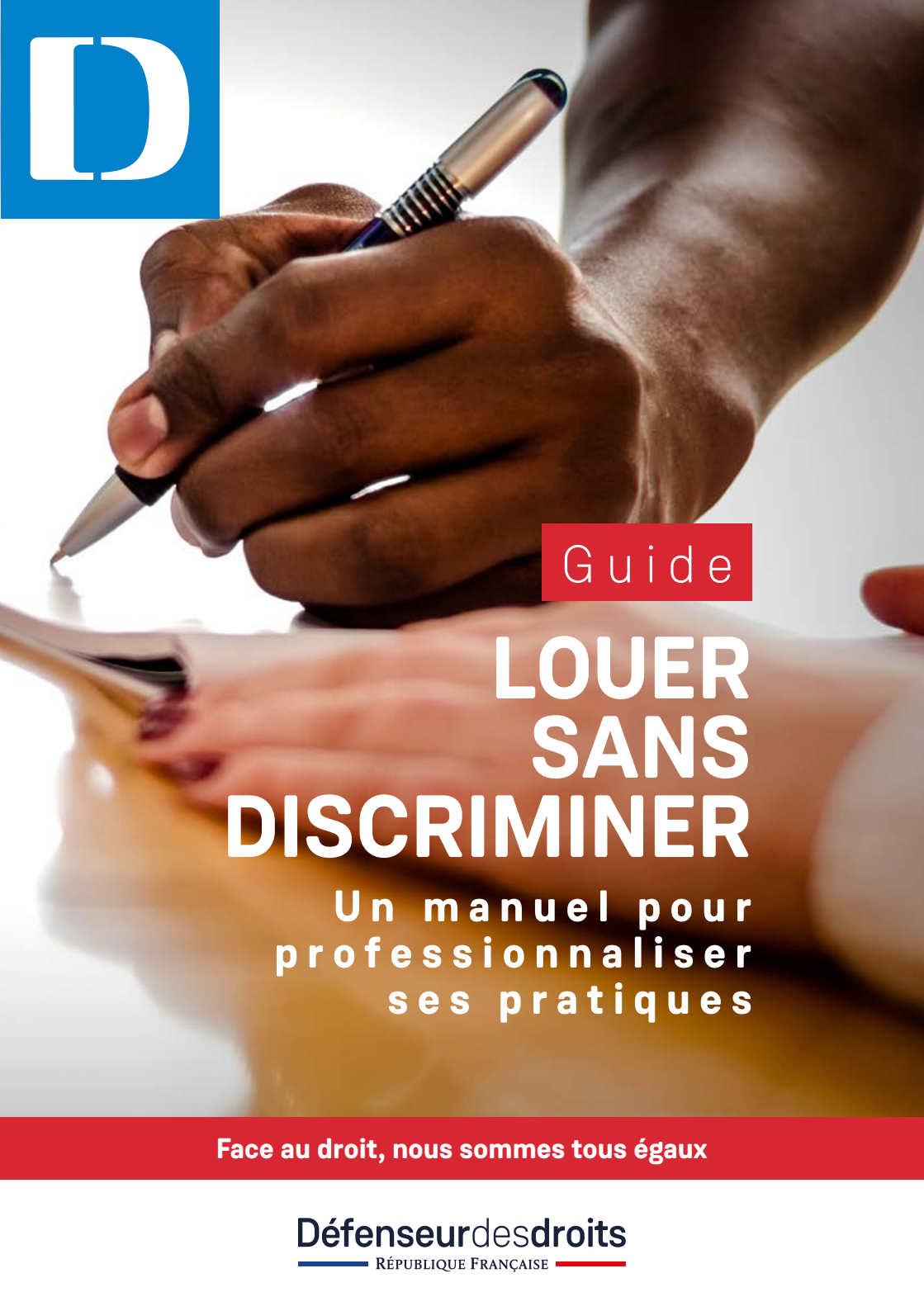


Guide

# LOUER SANS DISCRIMINER

## Un manuel pour professionnaliser ses pratiques

**Face au droit, nous sommes tous égaux**

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Guide

# LOUER SANS DISCRIMINER

## Un manuel pour professionnaliser ses pratiques

# Sommaire


## I. Des clés pour comprendre et repérer les discriminations dans le logement 5

### 1. La discrimination, c'est quoi ? 6

La discrimination au sens juridique 6

Des préjugés aux discriminations 8

La discrimination, une réalité révélée par les tests de situation 10

Des exemples de discriminations fondées sur des préjugés : situations traitées par le Défenseur des droits 12

### 2. Le cadre légal de la lutte contre les discriminations dans le logement 14

Les différentes formes de discrimination définies par la loi 15

Les contraintes de l'environnement juridique 17

Des risques de discrimination accrus en présence d'une pluralité d'acteurs 18

## II. Huit points-clés pour louer sans discriminer 21

1. Définir l'engagement à louer sans discriminer avec la/le propriétaire 23

2. Définir les conditions de la location 28

3. Déterminer les garanties nécessaires et les justificatifs 35

4. Prévenir les discriminations en présence d'une pluralité d'acteurs 38

5. Rédiger et publier l'annonce sans discriminer 40

6. Garantir l'égalité de traitement des candidat.e.s à toutes les étapes 41

7. Choisir la/le locataire sans discriminer 45

8. Établir le contrat de location 47

## III. Porter une politique de non-discrimination 49

### 1. Communiquer sur son engagement à louer sans discriminer 50

Faire connaître son engagement à l'externe 50

Déployer son engagement en interne 52

### 2. Professionnaliser ses procédures et ses outils 54

A l'échelle de l'agence 54

Le rôle des réseaux professionnels 55

### 3. Favoriser les échanges pour progresser collectivement 55

## Annexes 57

1. Principales décisions du Défenseur des droits dans le logement privé 58

2. Cas pratiques pour vérifier ses connaissances 67

3. Les 20 points à vérifier pour louer sans discriminer 72

4. Contacts utiles 76

Notes 79



Chapitre I.

# Des clés pour comprendre et repérer les discriminations dans le logement

**Inégalités, discriminations, propos racistes ou sexistes, … ces termes fréquents dans le langage courant ne sont pas équivalents et font chacun référence à un cadre juridique précis.**

Ainsi, au sens de la loi, la discrimination ne vise pas le fait de tenir des propos à caractère raciste ou sexiste par exemple, mais renvoie à des actes ou des comportements qui conduisent à désavantager certaines personnes en les traitant différemment en raison de l'un des motifs interdits en droit français, dont l'origine, le sexe ou le handicap.

En savoir plus




Plateforme du Défenseur des droits **Égalité contre racisme**

# 1. La discrimination, c'est quoi ?

## La discrimination au sens juridique

On parle de discrimination au sens juridique quand les éléments suivants sont réunis :

- Une différence de traitement ou un traitement défavorable entre des personnes placées dans une situation comparable;
- Ce traitement différent ou défavorable intervient dans un domaine prévu par la loi, tel que l'emploi, la santé, l'éducation, **l'accès à un bien ou à un service dont le logement** ;
- Ce traitement différent ou défavorable est en lien avec l'un des **critères interdits** dans le droit français, à l'article 225-1 du Code pénal. Ils peuvent être regroupés en trois catégories principales selon la nature des droits qu'ils visent à protéger. Le premier groupe de critères, au fondement historique de la non-discrimination, renvoie à des caractéristiques fondamentales et intangibles/pérennes de l'identité de la personne, protégées à ce titre en droit français comme en droit international. Le second renvoie aux choix exercés par la personne dans le cadre de libertés individuelles ou collectives reconnues et protégées en droit. Le troisième renvoie à un état ou une situation plus ou moins durable que connaît la personne.



### Caractéristiques intangibles à la personne

Origine

Appartenance vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race déterminées

Sexe

Orientation sexuelle

Identité de genre

Handicap

Âge

Caractéristiques génétiques

### Libertés individuelles et collectives

Appartenance vraie ou supposée à une religion

Opinions politiques

Activités syndicales

Mœurs

### Autres critères

État de santé

Grossesse

Situation de famille

Lieu de résidence

Vulnérabilité économique apparente

Domiciliation bancaire

Perte d'autonomie

Nationalité

Apparence physique

Capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français

Le classement des critères, ici proposé à titre pédagogique, ne signifie pas que ces catégories seraient figées et étanches entre elles. En particulier, certains critères de la troisième catégorie peuvent s'apparenter à ceux de la première catégorie, notamment s'ils s'inscrivent dans la durée, comme par exemple, l'état de santé ou la perte d'autonomie.

**Attention aux discriminations multiples :** on désigne ainsi les situations où se cumulent plusieurs critères. En pratique, les personnes peuvent en effet être exposées à des discriminations à plusieurs titres du fait de leurs caractéristiques personnelles, ce qui tend à aggraver les difficultés à faire valoir leurs droits. Par exemple, une femme d'origine sénégalaise à la recherche d'un logement pour elle-même et sa fille, peut être exposée à des discriminations non seulement en raison de son origine et de sa couleur de peau, mais aussi de sa situation familiale en tant que mère seule. Le cumul de ces critères est de nature à aggraver les difficultés rencontrées au cours de sa recherche de logement.

Des discriminations peuvent se produire **même sans volonté ou intention particulière** de désavantager ou d'écarter certaines personnes de l'accès à la location. **Connaître les multiples mécanismes sur lesquels prennent appui les**

**discriminations, qu'elles soient volontaires ou non**, permet de repérer dans le cadre de ses pratiques quotidiennes ceux qui peuvent être à la source de ces comportements et de les faire évoluer pour ne plus discriminer.

# Des préjugés aux discriminations

Parce qu'ils peuvent conduire à traiter différemment des personnes selon leurs caractéristiques, donc à discriminer, les **préjugés** ou les **idées reçues**, nécessitent d'être repérés pour modifier son comportement.

## **Catégorisation, stéréotypes, préjugés,** de quoi s'agit-il ?

Toute personne recourt à des catégories pour regrouper les éléments de l'environnement qui l'entoure, êtres humains, êtres vivants, objets, etc., en fonction de leur ressemblance. Cette catégorisation, qui procède d'un mécanisme de pensée automatique, est indispensable pour assimiler et comprendre la quantité des informations qui nous parviennent.

Mais elle est aussi à l'origine des multiples stéréotypes qui relèvent de croyances partagées, le plus souvent acquises très tôt, appliquées à un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles.

Fondés sur des mécanismes d'exagération, de simplification et de généralisation, ces stéréotypes nourrissent des préjugés dont découle une attitude favorable ou défavorable envers une ou plusieurs personnes du seul fait de leur appartenance réelle ou supposée à un groupe particulier.

Ces représentations globalisantes et infériorisantes de l'autre, qui sous-tendent les pratiques inégalitaires, sont profondément ancrées dans nos structures sociales et concernent chacun et chacune d'entre nous.

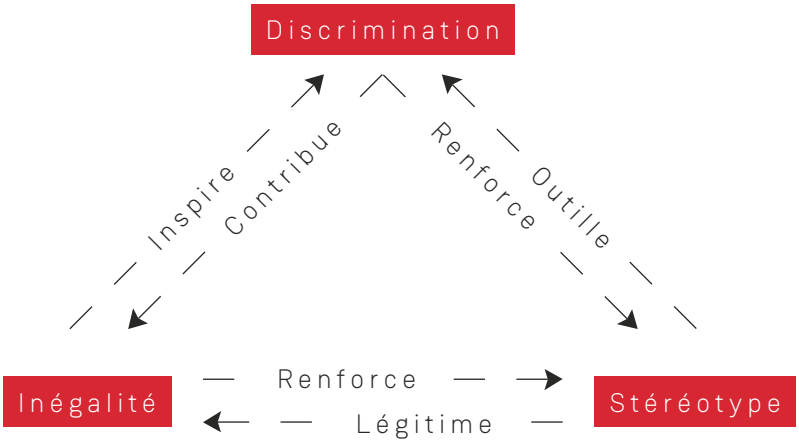
En savoir plus




*Déconstruire les stéréotypes et les préjugés*, Défenseur des droits

# Repérer les préjugés et les neutraliser

Stéréotypes, discriminations et inégalités se confortent mutuellement, contribuant ainsi à maintenir durablement des situations d'inégalité qui, tenues pour une évidence tant elles sont fréquentes, ne sont pas ou plus questionnées. Comme dans d'autres domaines, les statistiques montrent des différences de conditions de logement selon les caractéristiques des personnes, telles que le type de logement occupé, en immeuble collectif ou en maison individuelle, la taille du logement (nombre de pièces), le statut d'occupation (propriétaire ou locataire dans le parc privé ou public), le lieu de résidence (en secteur urbain ou en périphérie), etc.. Ces différences, tenues pour acquises et non questionnées, confortent les stéréotypes et peuvent inspirer des discriminations qui elles-mêmes contribuent aux inégalités, selon un cycle qui, au final, entretient les inégalités.




Sur la base de tels mécanismes, certaines personnes sont particulièrement exposées à un refus de louer du seul fait de leurs caractéristiques : perçues par les bailleurs et les professionnel.le.s de l'immobilier comme une catégorie de candidat.e.s présentant plus de risques locatifs que la moyenne, qu'il s'agisse du paiement du loyer, de l'entretien du logement ou des relations de voisinage, elles sont écartées de la location de manière plus ou moins consciente.

Les préjugés, parfois faciles à repérer, par exemple lorsqu'ils se traduisent par une demande clairement discriminatoire, passent le plus souvent inaperçus tant ils sont intériorisés et ancrés dans les habitudes quotidiennes. Que ces préjugés soient ceux de la personne propriétaire ou ceux de la/du professionnel.le, les

identifier comme tels et les neutraliser suppose dans tous les cas une démarche volontaire.

**Des outils sont proposés dans ce guide** (voir chapitre 2) pour prévenir les risques de discriminations liés à un choix fondé sur des préjugés. En particulier, une grille de comportements et d'arguments recommandés face à une demande discriminatoire permet aux professionnel.le.s de les déconstruire.

# La discrimination, une réalité révélée par les tests de situation

L'ensemble de ces mécanismes, souvent inconscients, contribue à maintenir invisible une part importante des discriminations. Des tests de situation permettent d'en mesurer l'ampleur. Parmi les tests récents réalisés, plusieurs portent sur l'accès au logement privé dans différents secteurs géographiques. Leurs résultats illustrent les effets concrets des préjugés et leur traduction en autant de discriminations qui peuvent priver de l'accès à des droits fondamentaux tels que le logement les personnes qui en font l'objet.

## **Les tests de situation** sur l'accès au logement privé

Afin de mettre en lumière la réalité des discriminations dans le secteur de la location de logement, des opérations de test de situation ou testing sont régulièrement organisées. Pour ce faire, des personnes répondant aux conditions de location indiquées et aux profils strictement comparables (revenus et garanties, taille du ménage ...), à l'exception de caractéristiques les exposant aux discriminations, se portent fictivement candidates pour louer un même bien et l'on observe les réponses qui leur sont données. Les différences de traitement notables relevées entre les réponses obtenues par ces personnes par rapport à une personne trentenaire célibataire sans enfant, en CDI, retenue comme la/le candidat.e de référence, rendent ainsi compte des préjugés dont ces candidat.e.s font l'objet et montrent leur effet concret sur leurs chances d'accéder à la location, parfois réduites de moitié par rapport au candidat de référence.



***Au stade de la visite :***

A dossier équivalent et pour un même logement recherché, un.e candidat.e répondant aux conditions de location indiquées se voit refuser la visite, quand la/le candidat.e de référence obtient systématiquement un rendez-vous :

- **une fois sur quatre** s'agissant d'une personne retraitée ;
- **une fois sur trois** s'agissant d'une personne d'origine subsaharienne ;
- **près d'une fois sur trois** s'agissant d'une personne sous curatelle ou d'une mère célibataire.

***Après la visite :***

- **un candidat d'origine maghrébine a deux fois moins de chances** d'être retenu que le candidat d'origine française ;
- **un jeune de moins de 25 ans a moins de chance** d'être retenu qu'un candidat âgé de 40 ans (64% contre 69%).

Par ailleurs, ces tests montrent que les professionnels ne sont pas à l'abri des stéréotypes et discriminations même involontaires. **Ils sont pourtant présumés mieux respecter la loi que des non-professionnels** : les taux de refus sont en effet sensiblement identiques, que la mise en location soit réalisée avec le concours d'un professionnel ou directement par le propriétaire.

## En savoir plus

- *Étude réalisée en 2013 auprès d'agences immobilières dans 10 grandes agglomérations françaises par l'INC 60 millions de consommateurs*, avec l'appui du Défenseur des droits ;
- *Tests réalisés par ISM CORUM à Villeurbanne (2010) et en Essonne (2013).*

# Des exemples traités par le Défenseur des droits illustrant des discriminations fondées sur des préjugés

Les situations traitées par le Défenseur des droits présentées ci-après sont particulièrement illustratives de discriminations dans l'accès au logement privé fondées sur des préjugés.



## Le refus de louer à des candidats supposés d'origine maghrébine

Une propriétaire fait annuler le rendez-vous de visite donné à une agence immobilière lorsque cette dernière lui énonce le nom de famille de sa cliente, locataire potentielle, en lui indiquant qu'elle ne veut pas louer à des « personnes d'origine d'Afrique du Nord ». Saisi par la responsable de l'agence immobilière, le Défenseur des droits procède alors à un test de discrimination fondé sur le patronyme. Ce dernier confirme le refus de la propriétaire de louer à des « personnes d'Afrique du Nord », qu'elle justifie en mettant en avant « qu'elles ne conviendraient pas à l'immeuble ». Une transaction pénale a été proposée dans ce cas.

Décision du Défenseur des droits MLD 2015-013, 7 avril 2015



## Des couples ou personnes seules avec enfants et des personnes noires écartées dans une annonce immobilière

Sur un site Internet, une offre de location d'un logement comportait les mentions suivantes : « POUR COUPLE OU PERSONNE SEULE SANS ENFANTS, PAS DES PERSONNES NOIRES MERCI ». Le Défenseur des droits a décidé de se saisir d'office de ce dossier.

Décision du Défenseur des droits n°2013-236, 8 novembre 2013



## Un refus de louer à des étudiants fondé sur l'interdiction de louer en colocation imposée par une copropriété

Lors d'une assemblée générale, des copropriétaires déclarent la colocation contraire à la destination de l'immeuble, en tant que source de nuisances. Sur



la base de cette décision, ils chargent le syndic de mettre en demeure l'un des copropriétaires « de ne plus relouer son bien à des étudiants ».

Délibération HALDE n°2007-110, 23 avril 2007

## Des garanties disproportionnées demandées après avoir pris connaissance de l'état de santé des futurs locataires

Dans le cadre d'une location meublée, le bailleur exige des garanties supplémentaires manifestement disproportionnées 48 heures avant la remise des clés du logement, après avoir appris que l'un des futurs locataires était atteint du sida. La Cour de Cassation, confirmant l'arrêt rendu en appel, retient le caractère discriminatoire de cette demande, intentionnellement excessive et disproportionnée.

Cour de Cassation, Chambre criminelle, 25 novembre 1997

## Le refus de louer à une sexagénaire dans un immeuble où résident en majorité des jeunes

Une agence immobilière pour la location d'un studio retient un jeune couple plutôt qu'une sexagénaire qui présentait pourtant de meilleures garanties que ce dernier. Elle justifie ce choix en avançant que la candidate écartée de la location « se sentirait en décalage au regard de son âge », l'appartement se trouvant dans une résidence où vivent une majorité de trentenaires.

Décision du Défenseur des droits MLD 2013-46, 28 novembre 2013

# 2. Le cadre légal de la lutte contre les discriminations dans le logement

S'il est légitime pour la/le propriétaire, et donc la/le professionnel.le de immobilier, de s'assurer que la/le candidat.e à la location présente des garanties sérieuses pour le paiement du loyer, plusieurs textes de loi lui interdisent de sélectionner ou écarter des candidats en se fondant sur l'un des critères discriminatoires :



**Le code pénal** interdit de refuser l'accès à un bien, tel que le logement, ou à un service, ou d'en conditionner l'accès, en se fondant sur un motif discriminatoire. Lorsque la discrimination volontaire du professionnel de l'immobilier est établie, il encourt une peine pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende - article 225-2 du Code pénal. Les personnes morales peuvent être déclarées pénalement responsables des discriminations commises par leurs organes ou représentants et condamnées à une amende pouvant atteindre 225 000 € - articles 121-2 et 225-4 du Code pénal. Les professionnels de l'immobilier, concernés par ces dispositions en tant que personnes morales, peuvent en outre être frappés d'une incapacité d'exercer, en application de l'article 9-21° de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 qui régit les activités immobilières ;

La loi n°89- 62 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, dans son article 1er interdit également le refus de louer pour l'un des motifs cités par le code pénal, que la discrimination soit volontaire ou non. En cas de litige devant les juridictions civiles, la personne s'estimant victime de discrimination bénéficie de l'aménagement de la charge de la preuve : une fois établis les éléments permettant de présumer la discrimination, il revient au mis en cause, bailleur ou professionnel.le de l'immobilier, de prouver que sa décision est justifiée.

# Les différentes formes de discrimination définies par la loi

La loi n°2008-496 du 28 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations a précisé **4 formes** interdites de discrimination : la discrimination directe, la discrimination indirecte, le harcèlement discriminatoire et l'injonction à discriminer.

## 1. La discrimination directe

C'est le fait de traiter différemment, consciemment ou non, des personnes sur le fondement d'un critère interdit par la loi.

Exemple

Un propriétaire ou une agence refuse de prendre en compte la candidature de personnes en raison de leur origine étrangère supposée.

Délibération de la HALDE du n°2009-360 du 26 octobre 2009



**Pour vérifier qu'il n'y a pas de discrimination directe**, il est important de s'assurer que, à situation comparable, les mêmes critères de sélection sont utilisés pour tous les candidats locataires.

## 2. La discrimination indirecte

On parle de discrimination indirecte lorsqu'un critère, une règle ou une pratique, apparemment neutre, désavantage particulièrement des personnes aux caractéristiques protégées (sexe, âge, origine, handicap...) sauf si ce critère, cette règle ou cette pratique répond à un but légitime et à une exigence proportionnée.

Exemple

Une agence immobilière ne prend pas en compte les candidatures ou les cautionnements de personnes dont les ressources proviennent d'une allocation, et non d'un emploi.

Se prémunir d'impayés de loyer est légitime, mais une telle pratique constitue une exigence disproportionnée car elle conduit à exclure systématiquement de la location certain.e.s candidat.e.s tel.le.s que les personnes handicapées, bénéficiaires d'une allocation ou d'une pension, accordées précisément en raison de



leur handicap, et alors que des garanties complémentaires peuvent être recherchées.

Décision MLD-2011-60, Défenseur des droits, 12 décembre 2011

**Pour vérifier qu'il n'y a pas de discrimination indirecte**, il est important de s'assurer que le critère, la règle ou la pratique est réellement indispensable à la recherche de solvabilité et de garantie ; et de vérifier qu'ils ne désavantagent aucune catégorie de personnes en lien avec un critère interdit.

## 3. Le harcèlement discriminatoire

Le harcèlement moral se caractérise par un acte particulièrement grave ou des agissements répétés (remarques désobligeantes, intimidations, insultes...) subis par une personne et qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Un tel comportement, lorsqu'il est en lien avec un critère interdit, est qualifié de discriminatoire.

Exemple

Un propriétaire s'aperçoit que son locataire est homosexuel et lui tient des propos homophobes. Un tel comportement serait sanctionné de la même façon qu'il l'est dans l'emploi où il est à ce jour plus fréquemment constaté.

Un seul acte peut être suffisant pour qualifier le harcèlement dès lors qu'il a pour effet de porter gravement atteinte à la dignité d'une personne.

### 4. L'injonction à discriminer

Comportement qui consiste à inciter une personne à pratiquer une discrimination. Peuvent être engagées la responsabilité de la personne (ou l'organisation) qui demande de discriminer, comme celle de la personne qui l'exécute, que la demande ait été ou non suivie d'effet.

Exemple

Conformément aux instructions impératives de son client, une agence immobilière exclut les personnes d'origine maghrébine lors de la recherche d'un.e locataire. Dans cette décision, l'agence et le bailleur ont tous les deux été condamnés pénalement pour discrimination directe.

Cour de Cassation, 7 juin 2005, n°04-87354



La position d'intermédiaire de la/du professionnel.le ne la/le met pas à l'abri d'une mise en cause en justice ou par le Défenseur des droits en cas de mise en œuvre des consignes discriminatoires d'un.e propriétaire pour la recherche d'un.e locataire.

## Les contraintes de l'environnement juridique

Certaines mesures ou dispositifs prévus par la loi peuvent favoriser des comportements discriminatoires. C'est particulièrement le cas, s'agissant des mesures visant à protéger les personnes de plus de 65 ans aux ressources modestes des effets d'un congé donné par le bailleur.



#### La protection des locataires âgés des effets d'un congé, fréquemment invoquée pour refuser la location à des seniors

Le Défenseur des droits est saisi de nombreux refus de louer opposés à des personnes âgées, en raison du dispositif de l'article 15 III de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs qui protège des effets d'un congé du bailleur les locataires de plus de 65 ans dont les ressources sont inférieures au plafond PLUS, donnant droit à un logement social. Ce plafond est à confirmer dans un arrêté qui reste à publier.

L'anticipation de difficultés à mettre fin au bail du fait de cette protection vient souvent s'ajouter à divers préjugés, tantôt liés à la nature des ressources provenant d'une pension de retraite présumées moins solides qu'un salaire pour garantir le paiement régulier du loyer, tantôt liés à des difficultés supposées de voisinage avec des plus jeunes (cf p.13).

Le Défenseur des droits considère que la discrimination est caractérisée dans ce cas, a fortiori lorsque le refus concerne des personnes dont les ressources sont largement supérieures aux plafonds définis par la loi.



### Un exemple de refus de louer à une personne senior, potentiellement protégée d'un congé par la loi

Une agence immobilière justifie le refus de louer à une personne retraitée, par de possibles difficultés pour mettre fin au bail, y compris en cas de non-paiement du loyer. Estimant que la discrimination liée à l'âge était caractérisée, l'institution a transmis l'affaire au Procureur de la République. L'agence immobilière et sa gérante ont été condamnées par le tribunal correctionnel de Versailles.

Décision Défenseur des droits LCD-2011-68, 8 décembre 2011 ; TGI Versailles, 2 janvier 2012.



Conformément aux recommandations du Défenseur des droits, les motifs interdits visés par l'article 1er de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, alignés sur ceux du code pénal depuis la loi pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014, incluent désormais l'âge.

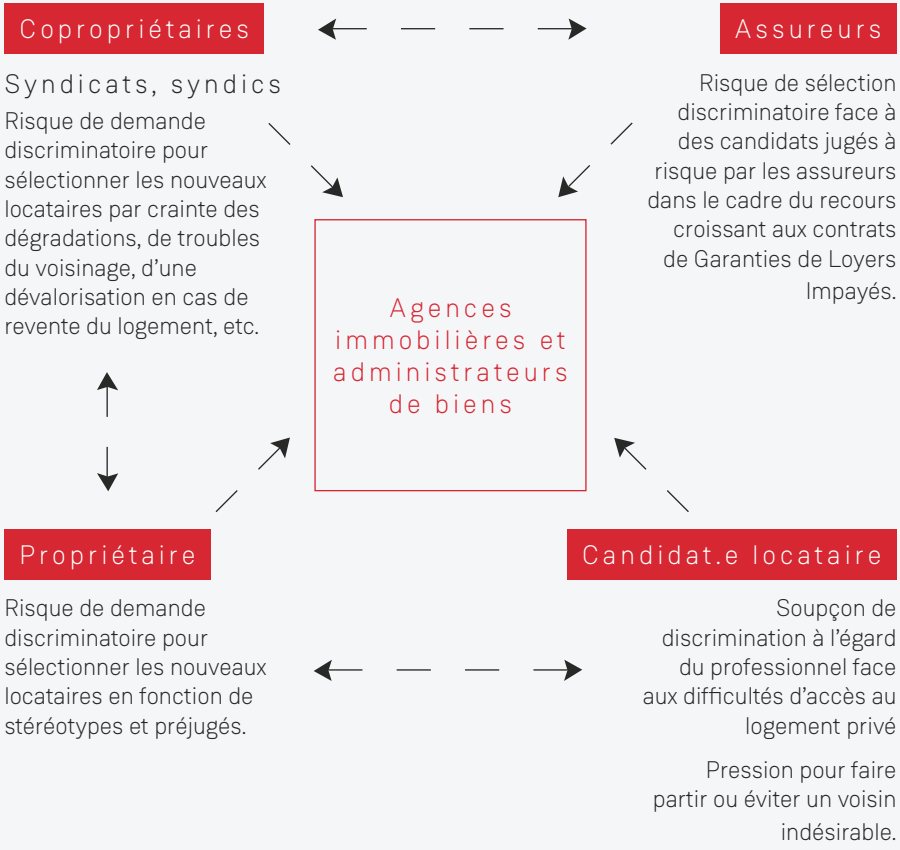
## Des risques de discrimination accrus en présence d'une pluralité d'acteurs

Les professionnels de l'immobilier, à l'interface de différents interlocuteurs poursuivant chacun leurs propres objectifs, sont fortement exposés au risque de discriminer sous l'effet de multiples pressions.

C'est particulièrement vrai dans les secteurs urbanisés, où les fortes tensions du marché contribuent à augmenter les exigences des bailleurs, et où la majorité

des logements situés en immeubles collectifs élargit le nombre des interlocuteurs. Au-delà des propriétaires et des locataires au cœur de la relation locative, les professionnels doivent aussi prendre en compte la relation avec d'autres interlocuteurs tels que les sociétés d'assurances, dans le cadre des contrats de garantie de loyers impayés proposés aux bailleurs, ou encore les syndics de copropriété, conseils syndicaux ou syndicats des copropriétaires, dont les décisions peuvent produire des effets sur la relation locative.

Face à ces multiples demandes, parfois contradictoires entre elles, les professionnels peuvent ainsi être incités à anticiper ou relayer des demandes discriminatoire[1].





Chapitre 2.

# Huit points-clés pour louer sans discriminer

Pour améliorer la transparence et la professionnalisation des activités immobilières, *la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et pour un urbanisme rénové*, dite loi ALUR, a renforcé les obligations qui encadrent l'exercice des professions immobilières régies par la loi Hoguet. De nouvelles exigences sont en particulier définies pour garantir l'exercice de ces professions dans le respect de la déontologie qui leur est applicable, désormais établie dans un décret adopté en application de la loi.

L'interdiction de discriminer constitue ainsi aujourd'hui une exigence professionnelle reconnue, expressément inscrite à l'article 3 de l'annexe du décret n°2015-1090 du 28 août 2015 fixant les règles constituant le code de déontologie applicable aux professionnels de l'immobilier.

En garantir le respect nécessite toutefois de disposer d'outils pour repérer et prévenir les risques, aussi divers que réels, dont le précédent chapitre offre un premier aperçu. En effet, connaître précisément le cadre juridique de la lutte contre les discriminations est la première condition pour les prévenir, mais il faut surtout interroger son cadre professionnel et les consignes qui sont diffusées et interprétées, identifier les risques de discrimination tout au long du processus de recherche d'un.e locataire pour s'en prémunir.

Ce chapitre a précisément pour objet d'accompagner les professionnels dans une démarche préventive, en proposant des mesures, procédures et outils permettant de se prémunir des risques signalés.

Au vu des multiples étapes de la recherche d'un.e locataire et de la diversité des interlocuteurs que la/le professionnel.le est amené.e à rencontrer, huit points-clés sont identifiés comme des enjeux essentiels pour louer sans discriminer dans le cadre de cette démarche :

**1**

Définir l'engagement à louer sans discriminer avec la/le propriétaire et le respecter à toutes les étapes de la recherche de la/du futur.e locataire

**2**

Définir les conditions de la location

**3**

Déterminer les garanties nécessaires et les justificatifs pouvant être demandés

**4**

Prévenir les discriminations en présence d'une pluralité d'acteurs

**5**

Rédiger et publier l'annonce sans discriminer

**6**

Garantir l'égalité de traitement à toutes les étapes de la relation avec les candidat.e.s à la location

**7**

Choisir la/le locataire sans discriminer

**8**

Établir le bail

Pour chacun de ces huit points-clés, seront indiqués les principaux points d'attention et les actions, mesures ou outils à mettre en place pour agir en prévention.

# 1 Définir l'engagement à louer sans discriminer avec la/le propriétaire et le respecter à toutes les étapes de la recherche

Acteur central de la mise en location, la/le propriétaire est au cœur de la relation locative qu'il s'agit d'établir et sera l'interlocuteur permanent du professionnel au cours de la recherche de la/du locataire. Le premier contact avec ce.tte dernier. ère est une étape essentielle pour bien engager la relation. Il mérite en conséquence d'y consacrer un peu de temps.

**Pour la/le propriétaire**, c'est le temps de l'expression de ses motivations pour mettre en location et faire appel à un.e professionnel.le, le temps de la formulation de la demande dans ses différents aspects : conditions de la location, définition des modalités de diffusion de l'offre, de la visite, du choix de la/du locataire.

**Pour la/le professionnel.le**, c'est le temps de la compréhension de la demande, de sa reformulation afin de la rendre la plus explicite possible, notamment pour neutraliser d'éventuels préjugés ou même repérer une demande discriminatoire, du recueil des informations nécessaires à la conduite de la recherche d'un.e locataire, et surtout de l'information sur les conditions d'exercice de ses missions et des obligations auxquelles sont tenu.e.s les professionnel.le.s, en particulier l'interdiction de discriminer.

L'objectif est d'aboutir à un accord sur les missions confiées au/à la professionnel.le, définies dans le respect du droit et consignées dans un contrat qui engagera chacune des parties pendant toute la durée de la recherche d'un.e locataire jusqu'à l'établissement du bail.

Cette étape délicate requiert autant de qualités relationnelles, fondées sur l'écoute et le dialogue pour établir une relation de confiance, que de rigueur professionnelle et de pédagogie pour garantir le respect du droit. Disposer d'outils est particulièrement recommandé pour faciliter le dialogue et faire adhérer la/le propriétaire à l'exigence de non-discrimination. Pour cet objectif, deux sont proposés ci-après outils[2].

# Pratiques et arguments recommandés face à une demande discriminatoire

Les exemples d'arguments et de comportements ci-après, volontairement diversifiés, visent à permettre à chacun de choisir ceux qui seront les mieux adaptés à son tempérament, à son style relationnel, ou encore à la situation à traiter. Cette grille constitue un support particulièrement utile pour sortir des non-dits, des propos implicites et des sous-entendus, tout en maintenant un dialogue constructif permettant d'éviter la rupture, sur un sujet difficile à aborder et, dans les faits, souvent « tabou », notamment en raison du caractère commercial de la relation.

## Privilégier une attitude de neutralité

- Observer et écouter
- Rester neutre dans l'écoute et l'expression du visage,
- Utiliser des arguments factuels
- Responsabiliser l'interlocuteur en adoptant le silence dans un premier temps, afin de l'inciter à prendre conscience de la portée de ses propos

## Considérer le besoin exprimé et reformuler la demande, dans des termes neutres et non discriminatoires

Un exemple de reformulation face à une demande visant à exclure un.e jeune de la location en raison d'une expérience de dégradations avec un précédent locataire qui présentait cette caractéristique :

*« Oui, vous avez raison de vouloir garantir les loyers impayés, mais ce qui compte, c'est le dossier du candidat, pas son âge. »*

## Ne jamais rester dans l'implicite

Face à un interlocuteur usant de sous-entendus par des propos tels que « *Vous voyez ce que je veux dire* » ou « *Je peux vous faire confiance* », indiquez clairement votre refus de comprendre la demande implicite de ne pas louer par exemple, à des personnes d'origine étrangère en répondant :

*« Non, je ne comprends pas bien.*
*Pouvez-vous préciser ? »*

## Centrer le dialogue sur l'intérêt d'une réponse professionnelle dans le respect de la loi

Face à une demande discriminatoire persistante, recentrez le dialogue sur les besoins et les motivations réels d'une mise en location et démontrez l'intérêt d'une réponse professionnelle, en vous appuyant sur les exemples d'arguments suivants :

1. pour prévenir les risques juridiques liés à une recherche sur des critères interdits par la loi ;

*« Nous sélectionnons les candidats*
*avec professionnalisme et ne pas discriminer*
*en fait partie »*

2. pour un aboutissement rapide de la recherche grâce à des conditions de location bien définies ;

*« Compte tenu de votre urgence à louer, en écartant*
*des candidats sur la base de caractéristiques*
*personnelles, vous vous mettez dans l'illégalité*
*et vous diminuez vos chances de louer rapidement*
*votre bien à des personnes ayant par ailleurs*
*de bonnes garanties. »*

3. pour une sécurisation de la relation locative dans la durée, grâce à un suivi possible en cas de difficulté.

*« Je préfère vous trouver un candidat qui remplit les*
*conditions légales et assurer le suivi*
*en cas de problème. »*

**Déconstruire les préjugés**

Un exemple de réponse face à la crainte d'impayés évoquée pour la candidature d'une personne d'origine étrangère ou ultra-marine :

*« Les professionnels de l'immobilier savent que ce ne sont ni les petits dossiers ni les personnes d'origine étrangère qui font de gros sinistres ou de gros impayés. »*

## Une clause de non-discrimination à inscrire dans le contrat de mandat

Le contrat peut offrir un support pédagogique très efficace et une clause de non-discrimination, conforme au modèle proposé ci-après, peut être insérée dans le mandat. La formalisation de l'engagement de la/du propriétaire à respecter les clauses du mandat pendant toute sa durée constitue en effet un moment privilégié pour affirmer le caractère non négociable de l'interdiction de discriminer, à la fois comme exigence professionnelle et comme condition du droit au logement défini comme un droit fondamental par la loi sur les rapports locatifs.

La nature et l'étendue des missions confiées à la/au professionnel.le pour la recherche d'un.e locataire peuvent varier, en particulier pour certains actes tels que :

- la rédaction et la diffusion de l'annonce ;
- le choix final de la/du locataire.

En fonction de la demande de la/du propriétaire, il/elle peut n'assurer qu'une mission de conseil et d'assistance pour l'accomplissement de ses missions ou au contraire bénéficier d'une pleine délégation qu'il conviendra de préciser dans le mandat. Dans tous les cas, ces missions devront être accomplies, dans le respect des lois et règlements en vigueur et conformément au Code de déontologie applicable aux professionnel.l.e.s de l'immobilier, en particulier sans discriminer.



**Pour garantir le respect de l'interdiction de discriminer désormais expressément visée par le code de déontologie des professions immobilières[3], le Défenseur des droits recommande d'insérer systématiquement une clause de non-discrimination dans le contrat de mandat, en particulier dans les modèles de contrat-type proposés par les réseaux professionnels.** L'insertion de cette clause, selon le modèle proposé ci-après, consacre en effet l'engagement concret des parties.

### Modèle de clause de non-discrimination

« *Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement pour un motif discriminatoire défini à l'article 225-1 du code pénal.* (article 1er de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs)

*Les parties prennent l'engagement exprès de n'opposer à un.e candidat.e à la location des présents biens aucun refus fondé sur un motif discriminatoire au sens de l'article 225-1 du code pénal.*

*Elles s'engagent en outre à ne pas refuser les personnes se portant caution pour la/le candidat.e à la location au motif qu'elles ne possèdent pas la nationalité française ou qu'elles ne résident pas sur le territoire métropolitain.*
(article 22-1 al. 3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs)

*Toute discrimination commise à l'égard d'une personne est punie de trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende* (article 225-2 du code pénal) ».

# 2 Définir les conditions de la location dans le strict respect de la loi

Une fois clairement formalisé dans un contrat l'engagement à ne pas discriminer par le mandant comme par le mandataire, peuvent être définies les conditions de la location. Seront ainsi recueillies de toutes les informations nécessaires à la mise en location, et données toutes les informations sur les obligations qui devront être respectées en vertu de la loi.

Les informations demandées à la/au propriétaire porteront notamment sur :

- les caractéristiques du bien (nombre de pièces, localisation, informations sur la copropriété le cas échéant, état d'entretien du logement, éléments d'équipement et de confort, mobilier si la location est meublée, accessibilité le cas échéant,...) ;
- la situation de la/du propriétaire et les raisons pour lesquelles il ou elle souhaite mettre en location, en particulier s'il s'agit d'une première mise en location, et s'il envisage une mise en location dans la durée ou au contraire si une reprise du logement est à prévoir, la logique dans laquelle s'inscrit le/ la propriétaire par cette location (a-t-il ou elle déjà d'autres biens en location ? s'agit-il d'un investissement locatif ? le revenu locatif constitue-t-il un revenu complémentaire ? ...). Préciser finement tous ces éléments permettra de définir des conditions de location adaptées aux attentes et aux éventuelles contraintes de la/du propriétaire, tout en garantissant le respect de la loi.

La sécurisation juridique apportée par la/le professionnel.le quant au respect de toutes les obligations à la charge du bailleur, est par ailleurs précieuse en présence de conditions de mise en location de plus en plus encadrées par la loi. Appellent une attention particulière :



# L'obligation de délivrer un logement décent

En vertu de l'article 6 al. 1er de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, la/le propriétaire est tenu.e de louer un logement décent, c'est-à-dire un logement conforme aux critères de surface et de confort minimum définis par le décret du 30 janvier 2002 et ne portant pas atteinte à la sécurité ou à la santé du locataire. Ce sont en effet les publics les plus vulnérables économiquement, par ailleurs très exposés aux discriminations à la location, qui se voient proposer de les accepter et souvent contraints d'accepter des logements non décents.

## **Le logement décent,** une obligation sanctionnée

Des sanctions, parfois très lourdes, en cas de non-conformité du logement aux critères de décence, peuvent être encourues par la/le propriétaire comme par la/le professionnel.le qui en assure la gestion :

- le juge peut contraindre le bailleur à faire les travaux nécessaire, imposer une réduction de loyer ou encore fixer des dommages et intérêts à verser au locataire

*Une propriétaire et de son agence ont été condamnés à payer au locataire d'un logement non décent ses frais de relogement, les loyers qu'il n'aurait pas dû payer, ainsi que des dommages et intérêts pour préjudice moral* :

Cour d'appel de paris, 9 avril 2015.

- la CAF peut décider de suspendre le versement des aides au logement.

# Les conditions de loyer

Le montant du loyer doit être déterminé dans le respect des conditions prévues par la loi. Selon la localisation du bien et les conditions de la mise en location, notamment s'il s'agit d'une relocation, il peut en particulier être soumis à des mesures d'encadrement, dont les conditions d'application sont désormais précisées.

Si la réalisation de travaux d'amélioration par la/le propriétaire est prévue, une clause expresse devra en faire mention dans le bail.

Le montant des charges, généralement demandées en complément du loyer, doit également être déterminé conformément à la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs.

## La durée de la location

Le bail doit respecter une durée minimum fixée par la loi, distincte selon que le logement est loué vide (articles 10 et 11 de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs) ou meublé (article 25-7 de la même loi). De même, il ne peut être mis fin au bail que dans les conditions prévues par la loi.

## **Le rôle de la/du professionnel.le** face à un refus de louer à un.e senior

En présence de fréquents refus de louer à des seniors relevés en raison du dispositif visant à protéger des effets d'un congé un locataire de plus de 65 ans (cf p. 17-18), la/le professionnel.le doit se prémunir face à une éventuelle demande de la/du propriétaire d'écarter un.e senior. Il doit en particulier la refuser et informer qu'un refus de louer pour ce motif constitue une discrimination. Il précisera à cette occasion que d'une part la protection ne concerne que les personnes dont les ressources lui permettent d'accéder à un logement social, d'autre part qu'elle ne s'applique pas lorsque la/le propriétaire est lui/elle-même âgé.e de plus de 65 ans ou perçoit des ressources inférieures aux plafonds pour l'accès à un logement social.



Toutes ces précisions sont nécessaires pour définir les conditions de la location et les garanties qui seront demandées, qui devront être équivalentes pour tous. Établir une fiche-type sur les conditions de la location est recommandé pour garantir l'égalité de traitement tous.tes les candidat.e.s en leur donnant les mêmes informations sur ces conditions.

**Pour n'écarter personne de la location, et ainsi garantir l'égalité des chances de tous les candidat.e.s, la/le professionnel.le veillera à informer le propriétaire également sur les dispositifs de garantie.**



## Les mesures et/ou dispositifs de garanties publiques

Destinés à favoriser l'accès à la location de personnes qui trouvent difficilement à se loger aux conditions du marché en raison de leur situation particulière (jeunes, étudiants) ou de leurs ressources modestes, ils assurent à la/au propriétaire des garanties parfois plus importantes que celles prévues par la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, certaines d'entre elles couvrant non seulement les impayés mais aussi les dégradations. Parmi les principaux dispositifs, sont à signaler particulièrement :

- le versement par la CAF des aides au logement directement à la/au propriétaire (sous réserve que le logement soit décent) ;
- les garanties accordées aux étudiants, la Caution Locative Etudiante, et les garanties accordées à compter du 30 septembre 2016 sous la forme d'un cautionnement totalement gratuit via le Visa Pour le Logement et l'Emploi (VISALE) à tous les jeunes de moins de 30 ans, salariés, non-salariés, chômeurs et étudiants (sauf les étudiants non boursiers rattachés au foyer fiscal de leurs parents), ainsi qu'aux salariés de plus de 30 ans en contrat précaire dans le secteur privé (CDD, Intérim, contrats aidés, apprentis, en période d'essai d'un CDI) entrant dans le logement avant la fin de leur contrat ;
- les aides et garanties pouvant être accordées par le Département via le Fonds Solidarité Logement.

# L'intermédiation locative par des associations agréées

## **Pour une location solidaire** et sans risque

Des associations peuvent rechercher des logements privés à louer pour y loger à leur tour, dans le cadre d'une sous-location, des personnes particulièrement vulnérables, par exemple des réfugiés, des femmes seules avec enfants, ..., la plupart de ces personnes ne pouvant se loger par leurs seuls moyens aux conditions du marché.

Ces dispositifs d'intermédiation locative sociale sont mis en œuvre par des associations agréées soutenues par des organismes publics, tel que le Ministère du Logement pour SOLIBAIL et/ou une collectivité territoriale comme LOUEZ SOLIDAIRES ET SANS RISQUES à Paris, ou encore un Conseil départemental dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement. Tous assurent une gestion de grande proximité auprès des locataires pour prévenir les impayés et autres risques locatifs. Ils proposent aussi des garanties souvent très intéressantes pour le/la propriétaire afin de prémunir ce.tte dernier. ère de tout risque locatif (loyers garantis pendant toute la durée du bail, remise du logement en bon état à la fin du bail, etc.).

## **Le rôle du/de la professionnel.le** face à un refus de louer à une association assurant une mission d'intermédiation locative

Des demandes visant à écarter ces locations peuvent être formulées, en particulier dans les immeubles en copropriété, en invoquant les nuisances liées à la courte durée des contrats des occupants, jugées incompatibles avec l'occupation bourgeoise généralement précisée dans les règlements de copropriété. Ce type de refus s'inscrit dans le contentieux qui s'est développé sur la compatibilité des nouvelles formes de location, telles que la location meublée et la colocation, avec le règlement de copropriété. La jurisprudence permet de dégager plusieurs points auxquels les professionnels de l'immobilier doivent être attentifs en présence d'un projet de location via un dispositif d'intermédiation locative.

- Il leur appartient tout d'abord de vérifier que le règlement de copropriété ne comporte pas de clause interdisant une forme de location particulière telle que la location en meublé notamment.
- Une telle clause ne suffisant toutefois pas à établir l'incompatibilité des locations visées avec le règlement de copropriété, les professionnels doivent aussi en vérifier le caractère justifié au vu de la destination de l'immeuble, ce dernier étant apprécié au cas par cas par les tribunaux. La Cour d'appel de Paris retient ainsi dans un arrêt de 2011 l'incompatibilité du relogement temporaire de réfugiés assuré en meublé par l'association France Terre d'Asile, locataire en titre, avec l'occupation bourgeoise prévue par le règlement de copropriété, en raison des nuisances créées par les contrats d'occupation de courte durée des personnes relogées en sous-location (CA Paris, 14 septembre 2011, n°08/06761). Sur ce point précis, la Cour de Cassation avait cependant peu de temps auparavant considéré, à l'inverse, que l'interdiction de la location meublée du fait de nuisances liées à de nombreux allers et venues n'était pas justifiée par la destination bourgeoise de l'immeuble dans une copropriété qui autorisait par ailleurs l'exercice de professions libérales, source de nuisances similaires (C.Civ 3ème, arrêt du 8 Juin 2011 n°10-15.891).

La location via un dispositif d'intermédiation locative appelle en outre les précisions suivantes :

- bien que fondé sur des contrats de sous-location de courte durée régies par le code civil (de 3 à 18 mois dans le cadre du dispositif SOLIBAIL), ce type de location ne présente pas d'incompatibilité *a priori* avec la destination bourgeoise des immeubles au vu de leur objectif exclusif d'assurer un domicile à des ménages vulnérables dans un parcours d'insertion. Il n'est, de ce point de vue, en aucun cas comparable aux locations meublées touristiques en fort développement depuis quelques années, notamment à Paris.
- les garanties particulièrement intéressantes proposées aux bailleurs pour louer à des ménages défavorisés, qui sont aussi les plus exposés à des discriminations, assurent une location complètement sécurisée, y compris en veillant à la jouissance paisible des lieux, dont l'association agréée se porte garante. Plusieurs organisations de propriétaires ou de professionnels de l'immobilier se sont d'ailleurs engagées dans la promotion de ces dispositifs, tels l'UNPI dans le cadre d'une convention en 2014 avec la Délégation Interministérielle pour l'Hébergement et l'Accès au logement pour le dispositif SOLIBAIL, ou encore la FNAIM du Var engagée dans un partenariat avec l'association Habitat et Humanisme ;
- enfin, si la discrimination est difficile à établir au plan juridique en cas de refus de ce type de location, non régi par la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, il importe de rappeler que l'article 225-1 alinéa 2 du code pénal interdit

aussi les discriminations à l'encontre de personnes morales, telles que des associations ayant une mission d'aide auprès de personnes vulnérables et fortement exposées à des discriminations.

Par l'information et la sensibilisation assurées auprès des propriétaires sur ces différents points, les professionnels peuvent jouer un rôle essentiel pour prévenir des refus fondés sur des critères interdits par la loi dans le cadre d'une location via un dispositif d'intermédiation locative .



## Les mesures et/ou dispositifs pour l'accès au logement des personnes handicapées ou en perte d'autonomie

- les aides à la réalisation de travaux d'accessibilité. Des organismes peuvent aider à la constitution du dossier, à l'obtention d'aides financières, au suivi des travaux et à la recherche d'un locataire en situation de handicap (ANAH, SOLIHA, ADIL, MDPH,...). Leurs coordonnées sont indiquées en annexe de ce guide ;
- la possibilité accordée par la loi à la/au locataire de réaliser des travaux d'adaptation.



## **Une mesure favorisant le logement** des personnes handicapées

En principe, le locataire ne peut pas transformer les locaux et équipements loués sans l'accord écrit du propriétaire. La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 a toutefois introduit la possibilité de réaliser certains travaux d'adaptation du logement aux personnes en situation de handicap aux frais du locataire à l'article 7 (f) modifié de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, la liste des travaux d'adaptation autorisés étant précisée par le décret n°2016-1282 du 29 septembre 2016.

# 3 Déterminer les garanties et les justificatifs conformément à la loi

Des garanties pourront, le cas échéant, être demandées en plus des ressources financières de la/du candidat.e, dans les limites prévues par la loi.

Ne peuvent être demandées à la/au futur.e locataire que les garanties ci-après, sans cumul possible, sauf pour un étudiant ou un apprenti :

- un cautionnement (une personne se portant garante pour lui/elle) ;
- une assurance contre les risques d'impayés.

(article 22-1 al 1er de la loi du 6 juillet 1989)



## **L'interdiction de discriminer vise aussi la personne qui se porte garante** pour la/le futur.e locataire

Lorsqu'un cautionnement est demandé, le bailleur ne peut refuser la personne qui se porte garante en raison de sa nationalité étrangère ou de son lieu de résidence hors du territoire métropolitain - article 22-1 al 3 de la loi du 6 juillet 1989.

**Des refus en raison d'un.e garant.e résidant en outre-mer encore trop fréquents**

Les refus de location traités par le Défenseur des droits pour ce motif sont encore nombreux malgré une Charte portant lutte contre les pratiques de discrimination au logement à l'égard des Français d'outre-mer signée en 2008 par les professionnel.les, le Ministère du Logement et la HALDE. Le Défenseur des droits a ainsi renouvelé en 2012 ses recommandations pour mettre fin à ces pratiques dans une décision-cadre (Décision MLD- 2012-81, 24 mai 2012). De tels refus sont aujourd'hui interdits sur le fondement du lieu de résidence désormais inscrit parmi les critères visés par le code pénal et par la loi sur les rapports locatifs.

Des pièces justificatives peuvent être demandées à la/au candidat.e, ainsi qu'à sa/son garant.e, afin de vérifier la solidité de son dossier et l'adéquation de sa situation par rapport aux conditions de la location. Ne peuvent toutefois être demandées que les pièces autorisées par la loi, dans le but de vérifier l'identité, le domicile, les activités professionnelles et les ressources de chaque candidat.e et des personnes qui s'en portent garantes, précisées dans le décret n°2015-1437 du 5 novembre 2015 pris en application de la loi (article 22-2 de la loi du 6 juillet 1989) .

Parmi les documents cités pour chacune des 4 catégories définies par le décret, un ou plusieurs documents peuvent être demandés selon la catégorie concernée. Peuvent ainsi être demandés :

1. **un seul** parmi les documents cités pour justifier de son **identité** ;
2. **un seul** parmi les documents cités pour justifier de son **domicile** ;
3. **un ou plusieurs** des documents cités pour justifier de son **activité professionnelle**. S'agissant de candidats étudiants, une carte d'étudiant ou un certificat de scolarité en cours peuvent être exigés ;
4. **un ou plusieurs** des documents cités pour justifier de ses **ressources**.

Les pièce.s produites peuvent être des copies des documents originaux, mais ces derniers doivent pouvoir être présentés à la demande du bailleur. Elles doivent être rédigées et traduites en langue française et les montants inscrits convertis en euros.



## **Toute demande de justificatif non prévu** par la liste fixée par décret expose à une sanction

Toute pièce demandée ne figurant pas dans cette liste expose à une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 euros.

**Remettre une liste-type des justificatifs demandés pour constituer le dossier, établie conformément au décret du 5 novembre 2015 est recommandé pour s'assurer que seules des pièces autorisées par la loi sont demandées et que les mêmes informations sont données à tous.tes les candidat.e.s à la location.**



# **Quelles pièces** peuvent être demandées à un candidat.e étranger.ère pour prouver son identité ?

Le décret n° 2015-1437 du 5 novembre 2015 fixant la liste des pièces justificatives pouvant être demandées au candidat et à sa caution mentionne quatre pièces pouvant être demandées à tout.e candidat.e pour justifier de son identité, une seule parmi ces quatre pièces suffisant à prouver cette identité : une carte d'identité française ou étrangère, un passeport français ou étranger, un permis de conduire français ou étranger, un document justifiant du droit au séjour du candidat à la location étranger, notamment, carte de séjour temporaire, carte de résident, carte de ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. Le choix laissé au propriétaire ou au professionnel parmi les quatre pièces citées par le décret soulève les questions suivantes :

*Un.e propriétaire ou la/le professionnel.le chargé.e de la recherche d'un.e locataire sont-ils tenus d'exiger un titre de séjour pour vérifier l'identité d'un.e candidat.e. étranger.ère dans le cadre d'un contrat de location privé ?*

*À défaut d'en avoir exigé la production, risquent-ils d'être sanctionnés au titre du délit d'aide au séjour irrégulier ?*

Les recommandations du Défenseur des droits dans le rapport sur les Droits fondamentaux des étrangers, et les analyses de l'ANIL, apportent les repères juridiques nécessaires aux propriétaires et aux professionnel.le.s de l'immobilier pour s'assurer que leurs pratiques en la matière sont respectueuses du droit.



## Le rôle de la/du professionnel.le dans la demande d'une pièce justificative de l'identité d'un.e candidat.e français.e ou étranger.ère

Aucun texte n'imposant la régularité du séjour pour l'accès à la location d'un logement privé, **la mission de la/du professionnel.le est donc uniquement de s'assurer de l'identité de la/du candidat.e, et non de vérifier la régularité du séjour des candidats étrangers.**

La liste alternative du décret ne permet de demander qu'**une seule parmi les quatre pièces citées**. La carte d'identité ou un passeport en cours de validité, documents le plus couramment détenus, suffisant à justifier de l'identité de la/du candidat.e, quelle que soit sa nationalité, exiger la production d'un titre de séjour n'est justifié que si la/le candidat.e étranger.ère ne fournit aucun des autres documents d'identité mentionnés. Ainsi, des pratiques qui conduiraient à refuser la location en l'absence de présentation d'un titre de séjour indûment exigé, conduiraient à conditionner la location à un contrôle et des vérifications

supplémentaires, du seul fait de la nationalité des candidat.e.s concerné.e.s et caractériseraient donc une discrimination fondée sur la nationalité.

**En outre, louer à une personne en situation irrégulière ne caractérise pas en soi un délit d'aide au séjour irrégulier**

Seul le propriétaire privé qui hébergerait un étranger en situation irrégulière **en toute connaissance de cause et dans le but de profiter de cette situation** pourrait être poursuivi sur le fondement du délit d'aide au séjour irrégulier au sens de l'article L.622-1 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers, et du droit d'asile. Ainsi, selon la jurisprudence constante de la Cour de Cassation (Cass. Civ. III : 12.9.2012) confirmant un arrêt de la Cour d'Appel de Paris du 16 décembre 2010, « la seule circonstance pour quiconque de consentir un relogement à un étranger, malgré l'irrégularité de son séjour, n'est pas constitutive d'un délit au sens de l'article L.622-1 qui ne vise que l'aide directe ou indirecte à l'entrée, à la circulation ou au séjour irrégulier de l'étranger et qui est, comme toute loi pénale, d'interprétation stricte». Dans une décision du 5 octobre 2016, le Conseil constitutionnel a par ailleurs, à l'appui de cette jurisprudence, reconnu conforme à la constitution l'obligation du propriétaire de reloger des occupants d'immeubles affectés par une opération d'aménagement quand bien même ceux-ci sont en situation irrégulière.

# 4 Prévenir les discriminations en présence d'une pluralité d'acteurs

Dans certains cas, des discriminations peuvent se produire du fait d'acteurs extérieurs au contrat de location mais dont le rôle peut conditionner l'accès à la location.

## **L'interdiction de discriminer s'applique à tous les acteurs** impliqués dans l'accès à la location

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de situations montrant des discriminations liées à des conditions imposées par des acteurs intervenant hors du contrat de location. C'est notamment le cas des contrats de garanties de loyers impayés proposés par les sociétés d'assurance ou encore d'actes adoptés par les copropriétés (règlement de copropriété, décisions adoptées en Assemblée générale).

Dans ces situations, la/le professionnel.le doit vérifier que les contrats ou actes juridiques impliquant ces acteurs n'imposent aucune condition discriminatoire à la location et, dans le cas contraire, informer les parties concernées dans ces relations contractuelles de l'interdiction de discriminer et prendre les mesures nécessaires.



### Un refus de location en raison des pièces exigées par une société d'assurances

Une société d'assurance demandait à un candidat de nationalité allemande de fournir une pièce d'identité délivrée par l'administration française, pour accorder la garantie des loyers impayés souscrite par le bailleur. Le Tribunal d'instance de Montpellier, validant les observations de la HALDE, a condamné la société d'assurance, en considérant que le choix du candidat était fondé sur un critère discriminatoire.

Délibération HALDE n°2007-190, 2 juillet 2007 ; Tribunal d'instance de Montpellier, 3 avril 2008, Jugement n°11-07-001540



### L'interdiction de louer à des colocataires imposée par une copropriété

Dans cet exemple déjà cité (cf. supra p. 8), l'assemblée générale des copropriétaires d'un immeuble avait interdit la colocation, jugée contraire à la destination de l'immeuble. L'institution a retenu une discrimination à raison de la situation familiale, de l'âge et des mœurs.

Délibération HALDE n°2007-110, 23 avril 2007



### Mesures ou absences de mesure venant entraver la jouissance normale du bien pour les personnes handicapées

Les réclamations portées devant la HALDE puis le Défenseur des droits montrent des difficultés d'accès au logement pour l'occupant en situation de handicap du fait de l'impossibilité d'utiliser les équipements et les parties communes, cette impossibilité pouvant résulter d'un défaut d'entretien ou de l'absence de me-

sures d'aménagement nécessaires. Par exemple, ascenseur non réparé, travaux d'ascenseur qui l'ont rendu inutilisables pour les occupants handicapés.

Délibération HALDE n°2006-181, 18 septembre 2006

Délibération n°2007-138 du 24 mai 2007 relative à des difficultés d'accès à leur logement de personnes handicapées suite à la réalisation de travaux d'ascenseurs

# 5 Rédiger et publier l'annonce, sans discriminer

La diversité des supports pour publier l'annonce facilite sa diffusion : presse, Internet, vitrine en agence, etc. La simplicité d'accès aux sites Internet et l'ampleur de la diffusion qu'ils permettent en font un support très recherché.

## **Garantir l'exemplarité** des annonces diffusées

La sécurisation juridique apportée par la/le professionnel.le est particulièrement utile à cette étape pour garantir l'exemplarité des annonces publiées, car l'apparente simplicité de la publication d'une annonce notamment sur les sites Internet ne met pas à l'abri des discriminations. Le Défenseur des droits a ainsi été saisi plusieurs fois pour des annonces discriminatoires.

Quel que soit le support et les modalités de diffusion de l'annonce, la/le professionnel.le doit vérifier qu'elle ne comporte que des conditions indispensables pour garantir la bonne exécution des obligations locatives (paiement régulier du loyer, bon entretien du logement) et qu'aucun.e candidat.e n'est écarté.e, même involontairement.

Les exemples ci-après montrent que les annonces discriminatoires sont fréquentes. Si certaines le sont clairement, comme une annonce diffusée sur Internet écartant explicitement et avec insistance les ménages avec enfants et les personnes noires, ayant donné lieu à une saisine d'office du Défenseur des droits (Décision MLD-2013-236 du 8 novembre 2013), d'autres le sont moins.



Tel est le cas d'offres de location précisant «*de préférence fonctionnaire titulaire*», mention justifiée par les agences qui les ont diffusées, par l'objectif de s'assurer de la solvabilité des futurs locataires. Même si l'objectif est légitime, cette condition est disproportionnée car elle conduit à écarter toutes les personnes n'ayant pas accès à la fonction publique parce qu'elles sont étrangères non ressortissantes d'un pays de l'Union Européenne. Elle caractérise donc une discrimination indirecte à raison de l'origine.

Délibération HALDE n°2009-293 du 29 juin 2009 relative à la diffusion d'offres immobilières sur internet réservées aux fonctionnaires ; Délibération HALDE n°2006-182, 18 septembre 2006.

## 6 Garantir l'égalité de traitement des candidat.e.s à toutes les étapes de la recherche d'un.e locataire

La diffusion de l'annonce marque le point de départ de la relation avec les candidat.e.s.
Louer sans discriminer suppose de garantir l'égalité de traitement des candidat.e.s à toutes les étapes de la relation avec ces derniers : premier contact, prise d'un rendez-vous de visite, dépôt du dossier, visite, suites données à celle-ci.

Comme dans la relation avec le propriétaire, le premier contact avec la/le candidat.e, est ici aussi déterminant pour poser les bases de l'égalité de traitement jusqu'à l'établissement du bail.

# **Une relation sécurisée grâce à des procédures transparentes** et des outils pour les mettre en œuvre

Pour la/le professionnel, répondre à l'exigence de transparence, condition d'une stricte égalité de traitement des candidat.e.s, suppose de disposer en préalable d'un cadre d'action précisant les procédures et consignes à respecter à chaque étape, et, le cas échéant, des outils nécessaires, pour s'assurer de leur respect. Les tableaux de bord, élaborés sur des supports informatiques, sont particulièrement recommandés pour sécuriser le/la professionnel.le : ils assurent la traçabilité de tous les actes, permettant ainsi de vérifier le respect de l'égalité de traitement à chaque étape et, de pouvoir en justifier si nécessaire en cas de contestation, voire de recours pour discrimination.

Des consignes et outils à élaborer sont proposés ci-après pour garantir l'égalité de traitement des candidat.e.s à toutes les étapes de la relation.

## Le premier contact

- Assurer à tous les candidats le même niveau d'information sur les conditions de la location, préalablement définies avec le propriétaire, en se référant à la fiche établie selon un modèle : caractéristiques générales (location meublée ou vide, nombre de pièces, surface, localisation, etc.) et particulières (accessibilité, présence d'équipements spécifiques, éventuels travaux prévus, etc.), montant du loyer et des charges, durée ;
- préciser le moment du dépôt du dossier : il peut avoir lieu selon les cas avant la visite ou lors de celle-ci, mais doit être identique pour tous ;
- indiquer strictement les mêmes pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier, en se référant à une liste-type (cf étape suivante) ;
- établir un tableau de bord par ordre d'arrivée des contacts, quelles qu'en soient les modalités (appels téléphoniques ou par messagerie électronique) et le tenir à jour ;
- indiquer un délai pour un nouveau contact pour fixer un rendez-vous de visite ;

## La constitution du dossier

- remettre à tous une liste-type des justificatifs nécessaires à la constitution du dossier, établie conformément au décret n° 2015-1347 du 5 novembre 2015 ;
- veiller à ce que les justificatifs demandés soient identiques pour tous les candidat.e.s, sans imposer des conditions supplémentaires telles que l'exigence d'un justificatif de régularité de séjour aux candidat.e.s étranger.ère.s, si d'autres pièces sont déjà demandées pour justifier de leur identité, ou encore d'une caution parentale en n'acceptant pour garant.e.s que les parents de la/du candidat.e ;
- recueillir les pièces demandées, dans les mêmes conditions pour toutes les personnes candidates et au moment indiqué lors du premier contact.

## L'organisation du rendez-vous de visite

- rappeler les candidat.e.s dans l'ordre chronologique des contacts ;
- proposer un rendez-vous de visite à des dates et heures rapprochées lorsque les personnes ont pris des contacts à peu de temps d'intervalle ;
- vérifier que les modalités proposées n'avantagent ou ne désavantagent personne (choix de jours et plages horaires usuels convenant à des personnes en activité ou venant de loin, etc.) ;
- consigner chaque rendez-vous confirmé dans le tableau de bord.



## La visite

- assurer des conditions de visite identiques en termes de durée et de qualité relationnelle (accueil, courtoisie, écoute et disponibilité dans les échanges) ;
- donner à tous.tes les mêmes informations apportées en complément à celles données lors du premier contact : conditions de la location (détermination du loyer et des charges, durée, etc.), environnement, copropriété, etc. ;
- informer sur les critères de sélection et indiquer un délai de réponse et les modalités de celle-ci (téléphone ou courriel) ;
- consigner chaque visite effectuée dans un tableau de bord.

## Les suites à donner à la visite

- informer tous.tes les candidat.e.s des suites données dès lors que le choix final est effectué, y compris celles et ceux dont le dossier n'est pas retenu, afin notamment de ne pas entraver la poursuite de leurs recherches ;
- restituer aux candidat.e.s non retenu.e.s toutes les pièces remises pour la constitution du dossier ;
- informer la/le candidat.e retenu.e sur l'organisation de la signature du bail : délai à prévoir, éventuels documents complémentaires nécessaires pour établir le bail, modalités de paiement des frais et honoraires, etc. Toutes précisions utiles sur les conditions de la location pourront être apportées en se référant au bail-type, conforme au décret du 29 mai 2015.

# 7 Choisir la/le locataire sans discriminer

L'instruction des dossiers intervient lorsque tous les dossiers ont été recueillis et toutes les visites terminées. Elle doit permettre de procéder au choix de la/du condidat.e final.e. Que la/le professionnel.le soit chargé.e de procéder à ce choix ou seulement de conseiller la/le propriétaire, elle/il doit s'assurer que le choix est réalisé sans discriminer, à l'appui de procédures et d'outils conçus dans cet objectif.

## **Principes phares** pour sélectionner sans discriminer

### Instruire les dossiers selon une procédure-type

Comme pour les étapes précédentes, il est recommandé de mettre en place une procédure-type, d'une part pour garantir la transparence et l'égalité de traitement entre les candidat.e.s par l'application des mêmes critères de sélection et des mêmes modalités d'instruction pour tous, d'autre part pour objectiver le choix final de la/du locataire, et au besoin de le justifier.

### Trois principes essentiels pour sélectionner sans discriminer

**Afin de n'écarter aucun.e candidat.e, les consignes, procédures et outils élaborés pour sélectionner les candidat.e.s devront toujours respecter les principes suivants :**

- retenir uniquement des critères en rapport avec la mise en location et les garanties recherchées pour son bon déroulement, à l'exclusion de tout critère fondé sur des préjugés ou des stéréotypes ;
- définir uniquement des conditions indispensables pour garantir la bonne exécution des obligations locatives telles que le paiement régulier du loyer et le bon entretien du logement ;
- informer la/le propriétaire sur tous les dispositifs publics destinés à favoriser l'accès au logement de candidat.e.s aux ressources modestes et/ou précaires

tout en permettant à la/au propriétaire d'être parfaitement garanti, afin de ne pas écarter systématiquement ces candidat.e.s qui ne peuvent accéder au logement par leurs seuls moyens aux conditions du marché ;

- de même, informer la/le propriétaire sur toutes les mesures (aides financières, dispositions de loi, organismes spécialisés sur les questions de handicap…) permettant de favoriser l'accès au logement des personnes handicapées, afin qu'elles ne soient pas systématiquement écartées de la location.



## **Exiger des ressources provenant uniquement d'un salaire,** une condition qui écarte systématiquement les personnes handicapées de la location

Une agence immobilière indique à des personnes handicapées qu'elle ne prend pas ce type de dossiers, conformément aux consignes du groupe immobilier dont elle relève, au motif que leurs ressources qui, principalement constituées de l'Allocation Adulte Handicapé et non d'un salaire, n'apportent pas de garanties suffisantes en cas d'impayés. Décision du Défenseur des droits LCD-2011-83, 24 novembre 2011

L'instruction des dossiers réalisée sur la base de ces principes doit permettre de sélectionner dans des conditions garantissant l'égalité de traitement des demandeurs, au besoin en plusieurs étapes en présence de nombreux dossiers, par l'application de critères successifs, tous objectifs et strictement en rapport avec la mise en location.

Dans un premier temps, pourront ainsi être pré-sélectionnés tous les dossiers répondant aux garanties et conditions demandées pour la location, la sélection pouvant ensuite se poursuivre, si ces derniers sont nombreux, sur la base de critères objectifs tels que l'ordre d'enregistrement des dossiers complets, ou encore l'adéquation taille du ménage au logement à louer.



# 8 Établir le contrat de location

Dernière étape, la signature du bail marque l'aboutissement de la recherche. Le bail doit être conforme au décret n°2015-587 du 29 mai 2015 relatif au contrat-type de location, et devront y être joints les documents prévus par la loi. Etablir le bail selon un contrat-type, selon un modèle conforme au décret précité, est là encore recommandé pour :

- garantir l'égalité de traitement des futur.e.s locataires, afin que toutes et tous bénéficient des mêmes conditions de location ;
- sécuriser la relation locative, en s'assurant qu'il ne comporte que des clauses et conditions conformes à la loi.

Afin de s'assurer de la conformité du contrat-type utilisé, il est en particulier recommandé de se procurer le.s modèle.s de contrat-type prévus pour la location de logement d'habitation établis par les réseaux professionnels ou, pour les professionnel.le.s indépendant.e.s non affilié.e.s à l'un de ces réseaux, les modèles établis par des organismes publics tels que l'Institut National de la Consommation (Voir en Annexe 3 - Les 20 points à vérifier pour louer sans discriminer).



Chapitre 3.

# Porter une politique de non-discrimination : le rôle de l'agence et des réseaux professionnels

Au-delà des obligations déontologiques qu'il incombe à chaque professionnel de respecter, le principe de non-discrimination doit venir s'inscrire dans la politique générale de l'agence, et de l'éventuel réseau dont elle ressort. C'est une condition incontournable pour assurer la cohérence et la pérennité de l'engagement concret de chaque professionnel.

Il existe pour les agences et leurs réseaux de multiples façons d'affirmer son engagement à louer sans discriminer :

- en le rendant visible par des actions développées en interne comme en externe, notamment des actions de communication et de formation ;
- en l'intégrant concrètement au quotidien par une mise en cohérence des pratiques, procédures, et outils, avec les exigences qui en résultent ;
- en suscitant les échanges et le partage d'expériences, de pratiques et d'outils pour progresser collectivement en la matière.

Ces actions ne sauraient se limiter à un simple affichage : l'engagement doit venir s'inscrire concrètement dans les pratiques professionnelles.

Complémentaires et inscrites dans des registres différents, elles participent pleinement d'une démarche de lutte contre les discriminations.

Chacune sera développée ci-après, afin de favoriser leur développement. A l'heure où l'interdiction de discriminer est devenue une exigence professionnelle qui s'impose à tous.tes les professionnel.le.s de l'immobilier, un large développement de ces actions peut en effet contribuer à faire reconnaître la lutte contre les discriminations d'abord et aussi comme un enjeu de professionnalisation de plus en plus incontournable.

# 1. Communiquer sur son engagement à louer sans discriminer

Les actions de communication sont à mener à l'externe comme en interne.

## Faire connaître son engagement à l'externe

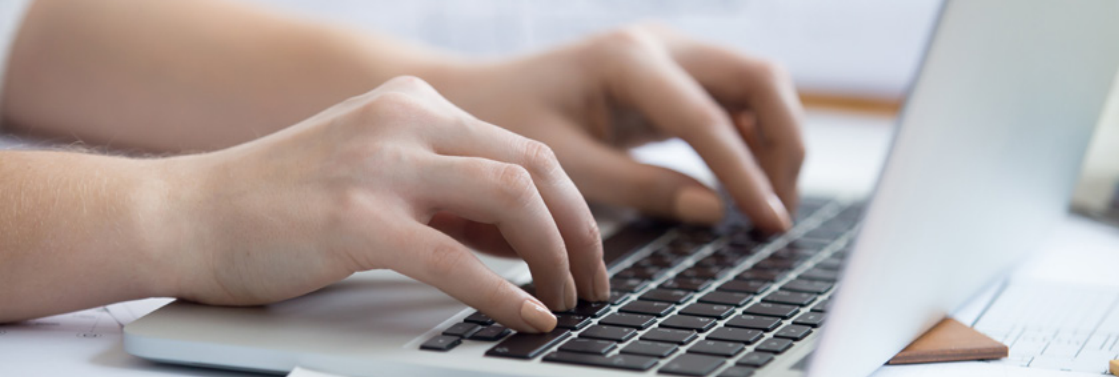
Les actions et les supports pouvant être mobilisés sont multiples :

### Les brochures d'information destinées aux propriétaires comme aux locataires

Les différents documents relatifs à la lutte contre les discriminations, visent aussi bien à informer les propriétaires que les locataires. Elaborés sous forme de brochures, guides, dépliants, ils peuvent être diffusés :

- par leur remise en mains propres aux clients, propriétaires comme locataires ;
- sur le site Internet des agences et des organisations professionnelles.

Sont en particulier concernés le Guide pratique *Louer sans discriminer* et le dépliant *Vous cherchez un logement à louer ? Discrimination, quels sont vos droits ?*, réalisés par le Défenseur des droits en concertation avec les acteurs du logement privé.



D'autres guides et documents, plus souvent élaborés dans le cadre d'initiatives locales peuvent les compléter, notamment à l'échelle locale, en s'appuyant sur d'autres supports tels que des affiches à apposer en vitrine et dans les locaux de l'agence, etc.

## Autres supports et modèles pour affirmer son engagement

Les outils proposés dans ce guide, tels que la grille des arguments recommandés en cas de demande discriminatoire ou encore le modèle de clause d'engagement de non-discrimination à insérer dans le mandat, peuvent faciliter l'affirmation de son engagement. En particulier, la clause de non-discrimination peut, par son formalisme juridique, venir accréditer ce dernier.

## La création d'une rubrique spécifique sur son site Internet pour faire connaître son engagement

Pour favoriser la mise en visibilité et valoriser cette rubrique, il est recommandé de ne pas se limiter à citer la loi, mais aussi d'illustrer par des exemples de situations rencontrées et des actions concrètes de l'agence ou du réseau professionnel.

## Le rôle des réseaux professionnels

Toutes les actions de communication, messages et engagements affirmés dans ce sens par les réseaux professionnels viendront conforter les initiatives et orientations impulsées par les agences, qu'il s'agisse de leur appui en matière de supports de communication, de l'organisation de campagnes de communication et de messages et documents relayés lors d'évènements,...

# Déployer son engagement en interne

A l'échelle de l'agence, la lutte contre les discriminations relève des choix et orientations de la direction générale et de sa détermination à la rendre effective.

Différentes actions peuvent être mises en place, selon les moyens et le stade d'avancement de l'agence, dans l'impulsion d'une dynamique autour des enjeux de lutte contre les discriminations afin que les collaborateurs intègrent pleinement dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes l'impératif de non-discrimination.



## Sensibiliser l'ensemble du personnel de l'agence

Première étape d'une politique de lutte contre les discriminations, elle repose sur des actions d'information qui permettent de diffuser la politique de non-discrimination et de favoriser les échanges entre collègues en refusant le tabou des discriminations :

- organisation de réunions d'information/sensibilisation à la lutte contre les discriminations ;
- mise à l'ordre du jour des questions d'organisation et de fonctionnement internes de l'agence ;
- mise à disposition de ressources suffisantes, de qualité et actualisées ;
- remise et diffusion de supports et documents dédiés à la lutte contre les discriminations à tous les agents et collaborateurs, tels que par exemple le présent guide.



## Mettre en place des actions de formation sur la lutte contre les discriminations

La formation est centrale dans une perspective de professionnalisation des enjeux de la lutte contre les discriminations dans l'exercice des activités immobilières. Aussi, le Défenseur des droits avait recommandé de retenir la lutte contre les discriminations parmi les formations obligatoires pour attester de l'aptitude et des compétences requises pour exercer les activités immobilières. Le décret n°2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier prévoit qu'au cours de trois années consécutives d'exercice,

la formation continue inclut au moins deux heures portant sur la déontologie. Si l'exigence apparaît bien modeste au vu des multiples enjeux de déontologie, dont la lutte contre les discriminations, elle peut toutefois permettre d'inciter les agences à inscrire cette thématique dans les plans et programmes de formation proposés à leur personnel.

Plusieurs formules peuvent être envisagées en la matière : module de formation entièrement centré sur la lutte contre les discriminations, formule conseillée pour une première sensibilisation, mais aussi intégration de la lutte contre les discriminations dans différentes thématiques où elle est concernée, notamment sur le mandat, l'accessibilité des bâtiments d'habitation, responsabilité professionnelle, etc.

L'appui apporté par les réseaux professionnels en matière d'offre de formation est particulièrement utile en la matière (voir infra).



### Informer des futur.e.s collaborateur.trice.s lors d'un recrutement

Une information sur l'interdiction de discriminer aurait toute sa place lors d'un entretien de recrutement au titre des règles de déontologie applicables aux professions immobilières.

Certains groupes professionnels, plus avancés dans leur réflexion sur la mise en place d'une politique interne de lutte contre les discriminations, vont jusqu'à proposer d'insérer une clause d'engagement à ne pas discriminer dans le contrat de travail.



### Le rôle des réseaux professionnels

La formation tient souvent une place centrale dans les actions et l'appui proposés par les réseaux professionnels à leurs adhérents. De même, l'offre de formations proposée dans ce cadre est souvent déterminante pour permettre aux agences d'impulser une politique de formation. Les réseaux professionnels constituent à ce titre des relais essentiels pour le développement de la formation sur la lutte contre les discriminations.

Une réflexion pourrait en particulier être engagée pour proposer en la matière une offre complète de formation par les différents réseaux professionnels, comme évoqué plus haut , comportant à la fois des modules entièrement centrés sur la lutte contre les discriminations, et des modules intégrant un volet sur les discriminations à aborder au cours de la thématique traitée où elle est concernée : accessibilité, mandat, responsabilité professionnelle, etc.

# 2. Professionnaliser ses procédures et ses outils en y intégrant les enjeux de lutte contre les discriminations

## A l'échelle de l'agence

Rendre effectif l'engagement à louer sans discriminer dans son activité quotidienne suppose de soutenir les collaborateurs qui refusent de mettre en œuvre d'éventuelles consignes discriminatoires et de disposer d'outils, comme l'ont montré les chapitres précédents.

Garantir l'égalité de traitement des candidat.e.s pendant tout le processus de recherche d'un.e locataire nécessite, notamment pour vérifier que tous.tes les candidat.e.s ont été traité.e.s de la même façon, dans le respect de la loi et sans avantager certain.e.s candidat.e.s par rapport à d'autres :

- d'assurer la traçabilité des actes accomplis aux différentes étapes de la recherche ;
- de définir des procédures-types ;
- de recourir systématiquement à des modèles, identiques pour tous : fiche-type d'information sur les conditions de la mise en location, liste-type des pièces justificatives demandées pour la constitution du dossier, contrats-types de mandat et de location, clause-type de non-discrimination, etc.

Des fiches pratiques peuvent utilement compléter ces outils et procédures pour en expliciter la mise en œuvre, par exemple pour objectiver ses procédures de sélection (définition des critères retenus, application successive de critères pour aboutir à un choix final, etc.).

Ces outils peuvent être utilement ajustés à l'aune des échanges et retours d'expériences des différents collaborateurs pour mieux coller aux situations et difficultés rencontrées.

## Le rôle des réseaux professionnels

L'appui et l'expertise apportés par les réseaux professionnels à leurs adhérents est essentiel.

Leur rôle est à ce titre considérable pour diffuser des outils, procédures et de modèles juridiques visant à sécuriser leurs pratiques en matière de lutte contre les discriminations voire impulser leur développement.

# 3. Favoriser les échanges pour progresser collectivement sur la lutte contre les discriminations

Les initiatives en la matière peuvent prendre des formes multiples, telles que :

- encourager la parole, les questions sur cette thématique sensible et apporter des réponses. A l'échelle de l'agence, le responsable peut, par exemple, faire part à ses collègues ou collaborateurs des difficultés qu'il a pu rencontrer, des consignes discriminatoires qu'il a pu recevoir afin de briser le silence sur ces questions ;
- mettre en place une foire aux questions, afin de partager des questionnements communs auxquels les réponses proposées pourront bénéficier au plus grand nombre ;
- mettre en place un groupe de travail ou atelier sur la thématique ;
- inscrire la lutte contre les discriminations dans les thématiques traitées par les organisations professionnelles et leur relais locaux, qu'il s'agisse de formation à construire, d'outils et procédures à construire et à développer, d'actions de communication sur la thématique (campagne de communication, organisation d'évènements, tribune, etc.).

# Annexes

Annexe 1

# **Principales décisions** du Défenseur des droits dans le logement privé

## 1. Le Défenseur des droits

### Une institution, quatre domaines d'intervention

Le Défenseur des droits est une institution indépendante chargée de défendre les droits et les libertés individuelles dans le cadre de 4 domaines déterminés par la loi :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense des droits de l'enfant ;
- la lutte contre les discriminations ;
- le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité (police, gendarmerie, services privés de sécurité,...) ;

Pour mener à bien ses missions, le Défenseur des droits :

- traite les réclamations qui lui sont adressées en proposant des solutions adaptées ;
- agit en faveur d'un égal accès aux droits pour tous les publics à travers l'information, la formation et en proposant des réformes des textes de loi.

### L'action du Défenseur des droits dans le logement

Le Défenseur des droits, qui a repris les mission de la HALDE, assure dans le logement, domaine visé par les textes sur la lutte contre les discriminations en droits français comme international, des missions de protection des droits, et mène des actions de promotion pour l'égalité et l'accès aux droits. Pour exemple, le présent guide, élaboré en concertation avec le comité de liaison des acteurs du logement privé mis en place depuis 2014.

Parmi les 4 846 réclamations sur les discriminations traitées par le Défenseur des droits en 2015, 7,2% concernaient le logement, dont 3,1% portaient sur le logement privé.

## Que peut faire le Défenseur des droits ?



**Enquêter**



**Proposer un règlement à l'amiable**



**Faire des recommandations sur une situation**



**Présenter ses observations devant les juges**



**Demander des poursuites disciplinaires**



**Faire des propositions de réformes de la loi**

## Le Défenseur des droits traite les réclamations individuelles qui lui sont adressées

Ses équipes de juristes s'appuient sur un arsenal juridique varié pour trouver des solutions : de la recherche du règlement à l'amiable (médiations, recommandations, transactions), au soutien en contentieux (présentation d'observations devant la justice…), en passant par la demande de sanction.

Il définit un traitement au cas par cas pour chaque situation, en fonction de la nature de l'affaire et des attentes du réclamant.

La qualité du travail du Défenseur des droits repose sur la force de son expertise et de l'impartialité de ses décisions.

Depuis dix ans, 50 décisions ont été adoptées par l'institution dans le logement privé. Les principales, présentées ci-après, permettent de tirer des enseignements sur :

- les motifs les plus fréquemment invoqués ;
- le moment et la façon dont elles se produisent lors de la recherche d'un.e locataire ;
- les logiques de coproduction des discriminations quand plusieurs acteurs sont en cause.

# 2. Recueil des principales décisions

| Caractéristiques de la discrimination | Référence de la décision | Résumé | Mesures |
|---|---|---|---|
| **I. Les principaux motifs de discrimination** | | | |
| Origine | | | |
| Discrimination liée à l'origine | HALDE, n°2008-154, 7 juillet 2008 (non accessible en ligne) | Une candidate d'origine sénégalaise, salariée en CDI, est écartée pour garanties insuffisantes malgré un salaire, un garant et un LOCAPASS, au profit d'une étudiante avec des garants mais sans revenus. | *Recommandation à l'agence de réformer ses pratiques<br>*Information des organismes professionnels et représentant les propriétaires (FNAIM, UNIS, SNPI, UNPI)<br>*Information à la réclamante sur les démarches devant juridiction civile |
| Discrimination liée au lieu de résidence des garant.e.s | Défenseur des droits MLD- 2012-81, 24 mai 2012<br>HALDE, n°2009-204, 27 avril 2009 ; HALDE, n°2007-134, 24 mai 2007 | Décision-cadre sur les nombreux refus de location à des candidat.e.s. ultra-marin.e.s en raison du lieu de résidence outre-mer de la/du garant.e | *Rappel à la loi ;<br>*Recommandations aux professionnels de réformer leurs pratiques |
| Discrimination en raison du patronyme | Défenseur des droits, MLD 2015-013, 7 avril 2015 | Un test du Défenseur des droits sur le patronyme des candidat.e.s confirme le refus d'une propriétaire de louer à des personnes qui ne sont pas « d'origine » française. | Transaction pénale |

| Âge - Jeunes | | | |
|---|---|---|---|
| Discrimination liée à l'âge et à la situation de famille | HALDE, n°2011-01, 3 janvier 2011 | Une agence refuse une étudiante au motif qu'elle ne peut présenter une caution parentale. Exiger que les garant.e.s des étudiants soient leurs parents constitue une obligation supplémentaire liée à leur situation de famille et caractérise une discrimination. | *Rappel à la loi ;<br>*Recommandations à l'agence de réformer ses pratiques |
| Discrimination liée à l'âge, à la situation familiale et aux mœurs (Discrimination indirecte) | HALDE, n°2007-110, 23 avril 2007 | Un copropriétaire se voit interdire de louer à des étudiants, suite à la décision en assemblée générale de faire déclarer la colocation à plusieurs locataires distincts contraire à la destination de l'immeuble. | *Recommandation d'annuler la résolution de la copropriété ;<br>*Décision de l'institution de présenter ses observations devant la juridiction saisie par le réclamant. |
| **Âge - Séniors** | | | |
| Discrimination liée à l'âge (statut de retraité.e) | Défenseur des droits, LCD-2011-68, 8 décembre 2011 ; TGI Versailles, 2 janvier 2012 | Une agence immobilière refuse de louer à une personne retraitée, du fait de possibles difficultés pour mettre fin au bail, y compris en cas de non-paiement du loyer. | *Transmission au Procureur ;<br>*Observations devant le TGI |
| Discrimination liée à l'âge | Défenseur des droits, MLD-2013-46, 28 novembre 2013 | Une sexagénaire est écartée de la location d'un studio malgré de meilleures garanties que celles du jeune couple auquel il est finalement attribué. | *Rappel à la loi ;<br>*Recommandations à l'agence d'élaborer un guide de procédure sur ses critères de sélection |

| Handicap – État de santé | | | |
|---|---|---|---|
| Refus de louer en raison des ressources des candidat.e.s provenant d'une allocation (Discrimination indirecte) | Défenseur des droits, LCD-2011-83, 24 novembre 2011 | Une agence immobilière justifie le refus de louer à des personnes bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé par le fait qu'en tant qu'allocation insaisissable, elle ne permet pas le recouvrement des loyers en cas d'impayés. L'objectif en soi légitime exclut systématiquement les personnes handicapées bénéficiaires de cette allocation. | Recommandations à l'agence de réformer ses pratiques |
| Refus de louer en raison des ressources du garant provenant d'une pension (Discrimination indirecte) | Défenseur des droits, MLD 2014-178, 8 décembre 2014 | Une agence d'un groupe immobilier refuse de louer à une jeune fille dont les parents se portent garants, en raison de leurs revenus, constitués d'une pension d'invalidité. | *Recommandations au groupe immobilier de :<br>· réformer ses pratiques<br>· modifier les consignes données aux agences de son réseau<br>· indemniser la réclamante.<br>*Recommandation au ministère du Logement de prendre toute mesure nécessaire au respect du droit garanti aux personnes handicapées par la Convention internationale des droits des personnes handicapées de choisir leur lieu de résidence. |

| Mœurs | | | |
|---|---|---|---|
| Discrimination liée aux mœurs ou mode de vie | HALDE n°2011-31, 31 janvier 2011 (non accessible en ligne) | Une agence immobilière refuse de louer à un footballeur en avançant un mode de vie « plus intense, incompatible avec la tranquillité du voisinage ». | Recommandation à l'agence d'indemniser le réclamant |

## II. Les discriminations produites aux différentes étapes de la recherche d'un locataire

| L'annonce | | | |
|---|---|---|---|
| Une annonce sur Internet écarte les étrangers non européens (discrimination indirecte) | HALDE, n°2009-293, 29 juin 2009 | Une agence immobilière diffuse des offres en les réservant aux seuls fonctionnaires pour s'assurer de la stabilité des revenus des locataires. L'objectif en soi légitime, écarte les ressortissants non communautaires, de fait systématiquement exclus. | Recommandation à l'agence de réformer ses pratiques |
| Une annonce sur Internet exclut des personnes selon leur situation familiale et leur origine | Défenseur des droits, MLD-2013-236, 8 novembre 2013 (non accessible en ligne) | Un site Internet publie une annonce de location d'un bien comportant les mentions suivantes : « POUR COUPLE OU PERSONNE SEUL SANS ENFANTS » « PAS DES PERSONNES NOIRES MERCI ». | Saisine d'office du Défenseur des droits |

| La constitution du dossier | | | |
|---|---|---|---|
| Des demandes d'information non conformes à la loi et discriminatoires | HALDE n°2006-130, 12 juin 2006<br>TGI, Paris, Tribunal correctionnel, 20 septembre 2007 | Une agence immobilière conditionne la location à l'origine et à la nationalité, informations demandées dans la fiche à remettre pour le dossier. | *Saisine d'office<br>*Transmission au Procureur de la République<br>*Information de la CNIL |
| **Le choix du locataire** | | | |
| Un choix non fondé sur les seules garanties des candidat.e.s (discrimination liée à l'origine) | HALDE, n°2009-360, 26 octobre2009 | Une agence immobilière indique au réclamant avoir retenu un autre candidat qui, selon elle, présentait un meilleur dossier. Or, l'appartement n'a pas été loué alors que le réclamant disposait de bonnes garanties financières. | Recommandation à l'agence d'indemniser le réclamant |
| Un refus de louer non justifié | Défenseur des droits, MLD 2014-183, 1er décembre 2014 | Une agence immobilière s'est rétractée après des démarches avancées pour l'établissement du bail au profit d'un couple présentant des garanties similaires à celles des réclamants. Elle n'établit aucunement le bien-fondé du refus de location. | Recommandation à l'agence d'indemniser le réclamant |

| III. Les discriminations coproduites en présence d'une pluralité d'acteurs | | | |
|---|---|---|---|
| Les discriminations liées aux conditions des sociétés d'assurances pour la Garantie des Loyers Impayés (GLI) | | | |
| Discrimination fondée sur la nationalité et demande de pièces contraire à la loi | Délibération HALDE n°2007-190, 2 juillet 2007 ;<br>Tribunal d'instance de Montpellier, 3 avril 2008 | Le refus de louer fondée sur la nationalité du candidat et l'absence d'une pièce d'identité de l'administration française exigée par la société d'assurances pour accorder la Garantie des loyers impayés au propriétaire, caractérise une discrimination. Cette position est confirmée par le Tribunal d'instance de Montpellier (jugement du 3 avril 2008). | *Transmission au Procureur de la République<br>*Observations devant le TGI |
| Refus non justifié laissant présumer une discrimination fondée sur l'origine | HALDE, n°2008-256, 19 novembre 2008 | Le refus du dossier d'un couple répondant aux garanties demandées par l'agence et par l'assureur dans le cadre d'un contrat de Garantie des Loyers Impayés, non justifié, laisse supposer une discrimination fondée sur l'origine. | Recommandation à l'agence et à l'assureur d'indemniser le réclamant |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Refus de location à un.e candidat.e ultra-marin.e en raison de garant.e.s résidant hors France métropolitaine | HALDE, n°2010-262, 6 décembre 2010<br>Voir aussi : - HALDE, n°2010-185, 13 septembre 2010 ;<br>HALDE, n°2009-138, 30 mars 2009<br>(Décisions non accessibles en ligne) | La condition d'un.e garant.e résidant en France métropolitaine pour l'accès à la location, fréquemment demandée par les assurances pour la Garanties Loyers Impayés, caractérise une discrimination. | *Recommandation à l'agence et à l'assureur de réformer leurs pratiques<br>*Information à l'organisation professionnelle<br>*Transaction pénale |
| **Les discriminations liées à des décisions adoptées dans le cadre de la copropriété** | | | |
| Absence de mesure d'aménagement dans une copropriété pour permettre l'accès des personnes handicapées à leur logement | HALDE n°2006-181, 18 septembre 2006 | L'absence de mesure d'aménagement mise en place par une copropriété pour permettre à un occupant handicapé d'accéder à son logement handicapé, suite à un défaut d'entretien de l'ascenseur, caractérise une discrimination. | *Recommandation au syndicat des copropriétaires de mettre en place des mesures d'aménagement ;<br>*Recommandation aux pouvoirs publics d'engager une réflexion pour garantir l'accessibilité prévue par la loi du 11 février 2005. |
| Difficultés d'accès au logement suite à des travaux non adaptés aux personnes handicapées | HALDE, n°2007-138 du 24 mai 2007 | Des personnes handicapées accèdent difficilement leur logement suite à des travaux d'ascenseur, réalisés sans tenir compte de leur handicap. L'absence de mesures pour y remédier caractérise une discrimination. | *Recommandation au syndic de prendre les mesures nécessaires pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à leur logement |
| Discrimination liée à une résolution votée en copropriété (cf supra Discrimination envers des jeunes) | HALDE, n°2007-110, 23 avril 2007 | Une copropriété décide en assemblée générale de faire déclarer la colocation à plusieurs locataires distincts contraire à la destination de l'immeuble. | Recommandation d'annuler la résolution de la copropriété |

Annexe 2

# **Cas pratiques** pour vérifier ses connaissances

(Réponses ci-après)



**Vous pouvez télécharger la grille d'auto-évaluation sur le site du Défenseur des droits**

**1** *Une agence justifie le refus de louer à Françoise le logement qu'elle souhaitait plus proche du centre-ville pour sa retraite, par le fait qu'une pension de retraite ne présente pas des garanties suffisantes pour assurer le paiement régulier du loyer.*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

**2** *Une offre de location d'un appartement mentionne « de préférence fonctionnaire ».*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

**3** *Grégory, artisan-plombier se voit refuser le logement pour lequel il vient de présenter son dossier au motif que ses ressources ne sont pas suffisamment stables.*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

**4** *Célestin se voit refuser la location du logement situé à proximité du premier emploi qu'il vient d'obtenir, au motif que ses parents, qui se portent garants, ne sont pas domiciliés en France métropolitaine comme l'exige l'assurance pour la garantie des loyers impayés souscrite par le propriétaire.*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

**5** *Une agence immobilière se voit dans l'obligation de refuser un appartement à Aminata, handicapée, car ses revenus sont insuffisants. Xavier touche l'allocation adulte handicapé.*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

**6** *Maria est institutrice et vit seule avec son fils de 6 ans. Sans nouvelles après la visite du T2 à proximité de son travail et de l'école de son fils, pour lequel elle a remis le dossier complet demandé au téléphone, elle apprend que le logement a été finalement loué à deux étudiantes dont l'une bénéficie de la caution de ses parents.*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

**7** *Ayant bien compris que son client préfère louer à des « personnes sans problèmes », une agence lui présente le dossier de Matthieu qui vient de décrocher son premier job en CDD mais bénéficie d'une caution parentale plutôt que celui d'Ali, informaticien confirmé.*

**Est-ce discriminatoire ?**

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons : .....

.....

# Réponses

**1** ☑ **Oui**

*Le refus est discriminatoire en raison de l'âge. Dans ce cas, le refus constitue une discrimination indirecte. En effet, le critère de la nature des revenus, en l'espèce une retraite que perçoit la candidate et non un salaire, est un critère neutre en apparence mais vient dans les faits particulièrement désavantager les personnes âgées. S'il est légitime de rechercher des garanties de paiement du loyer, refuser de prendre en compte des ressources selon leur nature, notamment lorsqu'elles ne proviennent pas d'un salaire constitue une exigence disproportionnée par rapport à cet objectif, d'autant plus que des garanties complémentaires peuvent être recherchées - FSL, caution, aide au logement versée au bailleur (Défenseur des droits, Décision MLD 2014-178 du 8 décembre 2014).*

*Par ailleurs, les nombreux refus de location à des personnes retraitées dont le Défenseur des droits est saisi, en raison de la protection légale des locataires de plus de 65 ans des effets d'un congé, peut laisser présumer un refus fondé sur l'âge, donc discriminatoire, pour ce motif. Or cette protection ne vaut que si leurs ressources sont inférieures au plafond pour l'accès à un logement social. De plus, elle n'est pas applicable si la/le propriétaire est âgé.e de plus de 65 ans ou dispose de ressources inférieures au plafond permettant d'accéder à un logement social. (Décision LCD-2011-68 du 8 décembre 2011 relative au refus de location d'un appartement en raison du statut de retraité.e). Voir p. 17-18 et 30.*

**2** ☑ **Oui**

*Une offre ainsi rédigée est discriminatoire en raison de la nationalité. Dans ce cas, l'offre constitue une discrimination indirecte. En effet, le critère du statut professionnel, en l'espèce exiger des locataires fonctionnaires, est un critère neutre en apparence mais vient dans les faits particulièrement désavantager les personnes de nationalité étrangère. Privilégier des fonctionnaires pour l'accès à la location conduit à exclure systématiquement les étrangers non ressortissants de l'Union européenne qui ne peuvent accéder à la fonction publique. Comme dans le cas n°1, rechercher des garanties sérieuses pour le paiement régulier du loyer est légitime, mais l'exigence relative à la situation professionnelle du candidat apparait disproportionnée par rapport à l'objectif de solvabilité poursuivi, (Décision n°2009-293 du 29 juin 2009 relative à la diffu-*

*sion sur Internet d'offres de location réservées à des fonctionnaires). Les professionnels ont un rôle important pour garantir la conformité au droit des offres de location diffusées. Voir p. 40-41.*

**3** ☑ **Non**

*La profession, et notamment la qualité de travailleur indépendant, n'est pas, en tant que telle, un des motifs interdits par l'article 225-1 du code pénal. Ne pas retenir le dossier d'un.e candidat.e en raison des ressources instables, liées en l'espèce au statut professionnel du candidat à la location, ne caractérise donc pas une discrimination. En effet, rechercher des ressources stables constitue un objectif légitime pour garantir le paiement régulier du loyer. (Décision MLD-2014-57 du 27 mars 2014).*

**4** ☑ **Oui**

*Refuser la location en raison de garants résidant Outre-mer caractérise une discrimination fondée sur l'origine et le lieu de résidence (art. 225-1 CP). Les réclamations pour des refus de location à des candidats d'origine ultra-marine restent nombreuses alors que de telles pratiques sont expressément interdites (art. 22-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989). De plus, cette interdiction s'impose à tous, propriétaires, professionnels de l'immobilier mais aussi sociétés d'assurance proposant des contrats de garantie des loyers impayés. Le cas cité souligne l'importance du rôle des professionnels pour garantir des pratiques respectueuses du droit, notamment s'agissant des garants, y compris en vérifiant les conditions demandées par les sociétés d'assurance dans les contrats de garantie des loyers impayés (Décision HALDE 2010-262 du 6 décembre 2010 sur un refus de location lié à une condition de résidence en France métropolitaine de l'assurance pour la Garantie des Loyers Impayés, Décision MLD-2012-81 du 24 mai 2012 relative aux refus d'accès à un service à raison de l'origine ultra-marine). Voir p. 35.*

**5** ☑ **Cela dépend**

*Le refus opposé dans ce cas appelle des précisions complémentaires pour déterminer s'il est, ou non, discriminatoire. L'insuffisance des revenus est ici citée comme seul motif du refus opposé à cette candidate, dont on sait seulement qu'elle perçoit l'allocation pour adulte handicapée. Mais, sans autre précision, ni sur le montant réel des revenus par rapport au loyer demandé, ni sur d'éventuelles autres ressources ou garanties complémentaires, le refus pourrait aussi être fondé sur la nature des revenus de la candidate, ce qui caractériserait une discrimination pour*

*les mêmes raisons que dans le cas n°1. Dans le cas présent, il appartient donc à l'agence de démontrer que le refus n'est en rien lié à la nature des ressources, mais tient uniquement à leur montant insuffisant par rapport au loyer, non compensé par ailleurs par des garanties complémentaires par un dispositif de garantie publique ou la présence d'un.e garant.e. (Décision LCD-2011-83 du 24 novembre 2011 relative au refus opposé par une agence immobilière de louer un appartement en raison de la nature des revenus). Voir p. 46, Choisir la/le locataire sans discriminer.*

**6**

☑ **Cela dépend**

*Le fait d'avoir privilégié le dossier d'une autre candidature qui ne présente pas de façon évidente de meilleures garanties appelle des précisions complémentaires. En effet, rien ne justifie a priori le choix de deux étudiantes, sans revenus stables et dont une seule peut présenter un.e garant.e, plutôt que la candidate institutrice qui peut justifier de revenus suffisants et stables permettant de garantir le paiement régulier du loyer. Il appartient à la/au professionnel.le dans ce cas de démontrer que ce choix ne repose sur aucun motif discriminatoire tel que la situation de la candidate (mère seule avec un enfant, critère prohibé de la situation de famille), notamment si les deux dossiers complets ont été déposés au même moment. Voir p. 46 « Choisir la/le locataire sans discriminer ».*

**7**

☑ **Oui**

*Dans ce cas, la/le professionnel.le a compris les sous-entendus de son client comme des consignes discriminatoires et a choisi de s'y conformer, sans tenter de les désamorcer, pour écarter des candidats d'origine étrangère. Il a retenu le dossier du candidat d'origine hexagonale comme le suggère son prénom. Or, du strict point de vue des garanties présentées par les deux candidats, rien ne justifie de présenter le dossier du jeune qui débute dans la vie professionnelle, sans garantie de stabilité et encore en période d'essai, mais peut bénéficier d'une caution parentale, plutôt que celui d'un salarié confirmé, donc en situation professionnelle stable et dans un secteur professionnel bien rémunéré et recherché, mais dont le prénom suggère une origine maghrébine. Une telle situation souligne l'importance des procédures mises en place et du rôle de la/du professionnel.le pour déconstruire les préjugés de ses client.e.s.*

*Voir p. 17 sur les sanctions encourues en cas d'exécution de consignes discriminatoires (Cour de Cassation, 7 juin 2005, n°04-87354).*

*Voir également p.24-26 Pratiques et arguments recommandés face à une demande discriminatoire.*

Annexe 3

# Les 20 points à vérifier pour louer sans discriminer



**Vous pouvez télécharger la grille d'auto-évaluation sur le site du Défenseur des droits**

**1** *Avez-vous mis en place des outils permettant de faire face à des demandes discriminatoires de propriétaires, telle que la grille d'argumentaires et de comportements recommandés proposée dans ce guide ?*

☐ Oui ☐ Non

**2** *Avez-vous intégré à cet argumentaire les informations à donner face à des refus de louer à un.e senior du fait de la protection des effets d'un congé, en raison d'un.e garant.e résidant outre-mer, ou à des personnes dont les ressources ne proviennent pas de l'emploi mais de pensions ou d'allocations, etc. ?*

☐ Oui ☐ Non

**3** *Informez-vous systématiquement la/le propriétaire sur l'interdiction de discriminer qui s'impose aux professionnel.le.s, en vertu de la déontologie qui leur est applicable, comme aux propriétaires en vertu du code pénal et de la loi sur les rapports locatifs ?*

☐ Oui ☐ Non

**4** *Insérez-vous systématiquement une clause de non-discrimination, sur le modèle proposé dans ce guide dans le contrat de mandat signé avec la/le propriétaire ?*

☐ Oui ☐ Non

**5** *Avez-vous établi une fiche-type sur les conditions de la location, garantissant le respect des obligations prévues par la loi, notamment sur l'obligation de décence, sur l'encadrement du loyer, sur la durée du bail ?*

☐ Oui ☐ Non

**6** *Avez-vous vérifié que les garanties demandées sont indispensables, afin de n'écarter aucune catégorie de candidat.e.s ?*

☐ Oui ☐ Non

**7** *Avez-vous établi une liste-type des pièces justificatives, conforme au décret du 5 novembre 2015, remise systématiquement à tous.tes les candidat.e.s pour constituer le dossier?*

☐ Oui ☐ Non

**8** *Informez-vous systématiquement la/le propriétaire sur les différents dispositifs de garantie existants, afin de ne pas écarter des candidat.e.s aux ressources modestes ?*

☐ Oui ☐ Non

**9** *Informez-vous systématiquement la/le propriétaire sur les aides et mesures permettant de réaliser travaux d'accessibilité et d'adaptation du logement, afin de ne pas écarter les candidat.e.s handicapée.e.s ?*

☐ Oui ☐ Non

**10** *Vérifiez-vous systématiquement que les contrats de Garantie des Loyers Impayés proposés par les sociétés d'assurances ne comportent pas de conditions discriminatoires ?*

☐ Oui ☐ Non

**11** *Disposez-vous des outils nécessaires pour informer vos différents interlocuteurs sur l'interdiction de discriminer qui s'impose à tous, lorsque les contrats ou actes juridiques auxquels ils sont partie conduisent à produire des discriminations dans l'accès à la location (documents juridiques, argumentaires, décisions du Défenseur des droits, etc.) ?*

☐ Oui ☐ Non

**12** *Veillez-vous à vous assurer qu'aucune catégorie de candidat.e.s ne soit écartée dans le cadre des offres de logement publiées ?*

☐ Oui ☐ Non

**13** *Avez-vous établi l'ensemble des consignes pour assurer l'égalité de traitement des candidat.e.s à toutes les étapes, dans le cadre d'une procédure-type : premier contact, constitution du dossier, prise d'un rendez-vous de visite, visite, suites données à la demande de location ?*

- *mêmes informations données à tous.tes lors du premier contact, sur le moment du dépôt des pièces, sur un délai indicatif de rappel pour la visite*

☐ Oui ☐ Non

- *ordre d'appels des candidat.e.s pour fixer un rendez-vous de visite*

☐ Oui ☐ Non

- *conditions de visite identiques : durée, informations données,...*

☐ Oui ☐ Non

**14** *Avez-vous mis en place des outils, tels que des tableaux de bord notamment, permettant d'assurer la traçabilité des contacts avec les candidat.e.s à toutes les étapes de la recherche ?*

☐ Oui ☐ Non

**15** *Avez-vous établi l'ensemble des consignes permettant d'instruire les dossiers et sélectionner la/le locataire sans discriminer, dans le cadre d'une procédure-type :*

- *critères fondés uniquement sur les garanties présentées*

☐ Oui ☐ Non

- *demande uniquement de garanties indispensables*

☐ Oui ☐ Non

- *prise en compte des dispositifs de garanties publics*

☐ Oui ☐ Non

**16** *Avez-vous informé tous les candidat.e.s des suites données à sa demande ?*

☐ Oui ☐ Non

**17** *Avez-vous resitué l'ensemble des pièces aux candidat.e.s non retenu.e.s ?*

☐ Oui ☐ Non

**18** *Établissez-vous systématiquement le bail à l'aide de contrats-types de location, conformes au décret du 29 mai 2015 ?*

☐ Oui ☐ Non

**19** *Avez-vous mis en place des actions pour faire connaître votre engagement à louer sans discriminer à l'extérieur, notamment au moyen de :*

- *brochures d'information à remettre aux propriétaires et aux locataires*

☐ Oui ☐ Non

- *brochures d'information mises en ligne sur votre site Internet*

☐ Oui ☐ Non

- *affiches apposées dans vos locaux*

☐ Oui ☐ Non

- *rubrique sur votre engagement sur le site Internet de votre agence*

☐ Oui ☐ Non

- *autres supports*

☐ Oui ☐ Non

**20** *Avez-vous mis en place des actions pour faire de votre engagement à louer sans discriminer une orientation politique de votre établissement partagée par l'ensemble du personnel, notamment par :*

- *des réunions de sensibilisation sur la lutte contre les discriminations pour l'ensemble du personnel ?*

☐ Oui ☐ Non

- *la mise à l'ordre du jour de cette thématique lors de réunions internes*

☐ Oui ☐ Non

- *des formations proposées au personnel sur cette thématique*

☐ Oui ☐ Non

- *l'information d'éventuel.le.s collaborateur.trice.s lors d'entretiens de recrutement*

☐ Oui ☐ Non

Annexe 4

# Contacts utiles

Pour des informations juridiques et accéder aux documents et formulaires-types sur Internet




- L'Agence nationale d'information sur le logement et le réseau des ADIL
- Vos droits - Service-Public

Sur la décence du logement, les aides aux travaux et mise en accessibilité du logement




- Les ADIL
- Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF)
- L'Agence nationale de l'amélioration de l'habitat (ANAH)
- Les associations Solidaires pour l'Habitat (SOLIHA)
- Les associations et acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement (FAPIL)
- Les Maisons départementales pour les personnes handicapées (MDPH)
- Les Comités locaux pour le logement autonome des jeunes (CLLAJ)
- Les Centres régionaux des organismes universitaires sociaux (CROUS)
- Le Ministère du Logement et de l'Habitat Durable
- Action Logement et les organismes collecteurs du 1% Logement
- Le Fonds de Solidarité Logement

# Un guide du Défenseur des Droits élaboré en partenariat

La contribution à l'élaboration de ce guide d'organisations professionnelles de l'immobilier (FNAIM, UNIS, SNPI, FONCIA, SeLoger.com, l'UNPI, la Chambre Nationale des propriétaires) marque l'engagement collectif des professionnels de l'immobilier dans la lutte contre toutes les discriminations dans l'accès au logement.

# Notes

[1] Voir Annexe 2, Cas pratiques pour vérifier ses connaissances.

[2] Les outils présentés s'inspirent notamment des travaux du groupe de travail « Louer sans discriminer » qui a réuni pendant près d'un an en 2014 des professionnels immobiliers volontaires du département de l'Essonne, le Conseil départemental de l'Essonne avec l'appui d'ISM CORUM, expert dans le domaine des discriminations, et auxquels le Défenseur des droits avait été invité à contribuer.

[3] Article 3, Annexe du décret n°2015-1090 du 28 août 2015 fixant les règles constituant le code de déontologie applicable aux professions immobilières régies par la loi n°70-9 du 2 janvier 1970, dite Loi Hoguet.

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

www.defenseurdesdroits.fr

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 03/2017 - Défenseur des droits