Cadre pour agir et rendre compte (CARC) relatif au logement privé

Synthèse

→ Dans le cadre de son partenariat avec la Fédération nationale de l'immobilier (FNAIM), le Défenseur des droits a adressé en 2010 un questionnaire à 90 chambres régionales et départementales composées de professionnels de l'immobilier afin de les interroger sur leurs pratiques professionnelles.

Le questionnaire comprend une trentaine de questions, dont 70% fermées. Il porte notamment sur les relations agent immobilier/bailleur et agent immobilier /candidat locataire et comporte un focus sur l'accès au logement locatif privé des personnes en situation de handicap.
26 chambres régionales et départementales ont répondu (soit un taux de réponse de 29%).
Le CARC rend compte de l'analyse de ces réponses, au regard des risques discriminatoires liées aux pratiques des agents immobiliers.

Dans une première partie, un état des lieux des conditions d'accès au logement locatif privé met en évidence des risques croissants de traitements inégalitaires liés à une offre insuffisante et à de fortes disparités territoriales avec des zones particulièrement tendues (Ile-de-France, Paca, etc.). Ces risques se manifestent notamment par des garanties complémentaires, voire excessives, demandés par les bailleurs et les professionnels de l'immobilier aux candidats locataires.
Les publics le plus exposés aux risques de discrimination sont les ménages immigrés ou d'origine étrangère, les familles monoparentales, les jeunes de moins de 30 ans et les personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Dans une deuxième partie, l'analyse des réponses des agents immobiliers permet de recueillir les bonnes pratiques et d'identifier les points de vigilance.
Quatre points de vigilance ont ainsi été mis en lumière :
- une formalisation insuffisante des procédures de traitement des demandes de candidats locataires, en particulier lors de l'instruction des dossiers : aucune procédures de sélection et de hiérarchisation des dossiers présentés aux bailleurs, aucune définition des conditions de ressources et de garanties demandées, etc. ;
- une faible qualification des agents immobiliers sur la prévention et la lutte contre les discriminations, ne leur permettant pas de se saisir de l'enjeu de lutter contre les discriminations ;
- l'absence d'actions de prévention des discriminations en direction des locataires, qui ne sont pas ou peu informés sur leurs droits et recours en la matière ;
- une gestion informelle et au cas par cas des risques discriminatoires.
S'agissant des personnes en situation de handicap, les résultats montrent un défaut d'information sur l'accessibilité des logements ainsi que l'absence de réalisation d'un véritable diagnostic d'accessibilité.

Ces points de vigilance font l'objet de rappels de la réglementation et de la jurisprudence et donnent lieu à la formulation de recommandations par le Défenseur des droits à destination des professionnels de l'immobilier et de la fédération, avec pour objectif de rendre plus effective l'égalité dans le traitement des demandes des candidats locataires et de sécuriser les pratiques professionnelles.

Le Défenseur des droits entend poursuivre le partenariat engagé avec la FNAIM et souhaite dans ce cadre participer à la mise en œuvre d'actions de formation destinées à qualifier les agents immobiliers sur les risques discriminatoires dans l'accès au logement locatif privé.