

Paris, le 3 juillet 2024

Décision du Défenseur des droits n°2024-095

La Défenseure des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, dite « loi MERMAZ », telle que modifiée par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite « loi ALUR » ;

Vu la loi n°2008-596 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Saisie par Monsieur X qui estime avoir subi un refus de location discriminatoire en raison de son handicap ;

Constata que Monsieur X et Monsieur Z ont fait l'objet d'un refus de location discriminatoire fondé sur le handicap de la part de l'agence Y ;

Recommande à l'agence immobilière Y mise en cause :

- de se rapprocher de Messieurs X afin de procéder à une juste réparation de leur préjudice ;
- de revoir ses pratiques afin de respecter le principe de non-discrimination et de sensibiliser l'ensemble des salariés à la non-discrimination, en s'appuyant notamment sur le guide du Défenseur des droits « Louer sans discriminer : Un manuel pour professionnaliser ses pratiques » ;

- de modifier le site internet www.Y.com dans lequel un paragraphe indique « *le bailleur a le droit de refuser un garant si [...] il ne possède pas la nationalité française ou ne réside pas sur le territoire métropolitain* ».

Demande à l'agence Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Transmet, dans un but pédagogique, la présente décision pour information à Monsieur et Madame A, propriétaires du logement dont la location a été refusée.

Claire HÉDON

Décision portant recommandations en application de l'article 25 de la loi n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de Monsieur X relative à un refus de logement, qu'il estime discriminatoire en raison de son handicap.

Rappel des faits :

2. Monsieur X est titulaire d'une carte de mobilité inclusion mention « invalidité » (CMI Invalidité).
3. Le 14 mars 2022, Monsieur Z, le frère de Monsieur X, contacte par courriel Madame B, conseillère en location immobilière au sein de la société Y de C, se déclarant intéressé par la location d'un appartement à C qu'il souhaiterait partager avec son frère. Cet appartement appartient à Monsieur et Madame A.
4. Monsieur Z a échangé plusieurs courriels avec Madame B maintenant son intérêt pour l'appartement qu'il a d'ailleurs visité.
5. Dans un mail du 30 mars 2022, Madame B lui écrit que le propriétaire craint « qu'en cas d'impayés de loyers (si cela arrive), il y ait des complications par rapport au handicap de [son frère]. »
6. Elle l'informe finalement que le propriétaire refuse de lui louer l'appartement.

Enquête du Défenseur des droits :

7. A la suite de la réclamation de Monsieur X, un courrier d'instruction est adressé le 12 décembre 2022 par les services du Défenseur des droits à l'agence Y.
8. Par courrier du 25 janvier 2023, le gérant actuel de l'agence Y, Monsieur D, répond partiellement.
9. Plusieurs éléments n'ont pas été transmis au Défenseur des droits, à savoir :
 - les critères de sélection du propriétaire concernant la location de son appartement ;
 - le motif de refus de location avancé par le propriétaire de l'appartement pour refuser la candidature de Monsieur X.
10. Après analyse de l'ensemble des éléments en sa possession, et notamment de la réponse de la personne mise en cause, le Défenseur des droits a adressé à l'agence Y et aux propriétaires, par courrier du 3 janvier 2024, une note récapitulant les raisons pour lesquelles il pourrait retenir l'existence d'une discrimination liée à la situation de handicap de l'un des candidats au logement et une discrimination par association fondée sur le lieu de résidence/ou la nationalité du garant dans un second temps, et

les invitant à présenter tout élément ou document utile susceptible de remettre en cause cette analyse.

11. Dans sa réponse du 11 janvier 2024, Monsieur D explique qu'il a repris la gérance de l'agence mise en cause après les faits et qu'il transmet le dossier à Monsieur E, gérant de l'agence jusqu'au 1er avril 2022.
12. Le 24 janvier 2024, Monsieur E apporte une réponse par courrier au Défenseur des droits. Il admet que les réponses apportées par B sont très maladroites.
13. Par ailleurs, Monsieur A, le propriétaire de l'appartement répond au Défenseur des droits par mail du 9 janvier 2024 et explique « je laisse toute liberté à l'agence Y pour chercher des locataires et en fonction de la solidité des dossiers et des garanties je donne mon accord après avoir eu plusieurs propositions. »
14. C'est au regard de l'ensemble de ces éléments qu'est prise la présente décision.

Cadre juridique :

➤ S'agissant de la discrimination en lien avec le handicap

15. La loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif tel que le handicap en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services (article 2-3°), ce qui comprend notamment le logement.
16. Aux termes de l'article 1^{er} alinéa 3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs (dite « Loi Mermaz »), telle que modifiée par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 (dite « Loi ALUR ») : « 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 ». Le handicap fait partie des critères protégés par l'article susvisé.
17. Selon la chambre criminelle de la Cour de cassation, la discrimination est constituée dès lors qu'il est établi que le critère discriminatoire a été un élément pris en compte, sans être nécessairement le motif exclusif de la décision : il suffit que ce critère ait participé à la mesure d'exclusion¹. Cette appréciation peut être étendue à la discrimination en matière civile.
18. La loi n°2008-496 du 27 mai 2008 prévoit que le principe de l'interdiction des discriminations ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon un motif tel que le handicap « lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés » (2ème alinéa du 3° de l'article 2 de la loi précitée).

➤ S'agissant de la discrimination en lien avec le lieu de résidence ou la nationalité du garant

¹ Cass. crim., 15 janvier 2008, n° 07-82.380 ; Cass crim. ; 14 juin 2000, n° 99-81.108

19. L'article 22-1, alinéa 3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs dispose : « *Lorsqu'un cautionnement pour les sommes dont le locataire serait débiteur dans le cadre d'un contrat de location conclu en application du présent titre est exigé par le bailleur, celui-ci ne peut refuser la caution présentée au motif qu'elle ne possède pas la nationalité française ou qu'elle ne réside pas sur le territoire métropolitain.* »
20. La loi n°2008-496 précitée interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif tel que le lieu de résidence ou la nationalité en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services (article 2 3°), ce qui comprend notamment le logement.
21. Ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs protégés lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés.

➤ **S'agissant des discriminations « par association »**

22. Les discriminations dites « par association », à savoir celles où une ou des personnes sont victimes d'une discrimination en raison des liens qui l'unissent à une tierce personne, sont également prohibées.
23. Les victimes sont ainsi non seulement les personnes écartées d'un contrat de bail en raison d'un critère discriminatoire comme le handicap, l'origine, la nationalité ou le lieu de résidence, mais aussi celles qui entretiennent ou sont supposées entretenir une relation avec elles.

➤ **S'agissant de l'injonction de discriminer**

24. L'article 1^{er} 2° de la loi n°2008-496 précitée dispose que la discrimination inclut « *le fait d'enjoindre à quiconque d'adopter un comportement prohibé par l'article 2* ».
25. Comme rappelé par la jurisprudence de la Cour de cassation, en cas d'injonction à discriminer, peuvent être engagées la responsabilité de la personne qui demande de discriminer comme celle de la personne qui exécute l'injonction. Une agence immobilière ne saurait donc dégager sa responsabilité au motif qu'elle a agi sur instruction du bailleur².

Analyse juridique :

I. Sur le caractère discriminatoire du refus de location

² Cass.crim., 7 juin 2005, n° 04-87.354

26. Le 14 mars 2022, Monsieur Z contacte par courriel Madame B, conseillère en location immobilière au sein de la société Y de C, concernant la location d'un appartement à C, qu'il souhaiterait partager avec son frère.
27. Madame B envoie un courriel à Monsieur Z pour lui préciser que l'appartement est toujours disponible et lui demander un point sur sa situation.
28. Le même jour, Monsieur Z répond qu'il est en contrat à durée indéterminée, qu'il perçoit à peu près 4000 euros et qu'il souhaiterait louer en colocation.
29. Puis, Madame B demande un résumé de la situation du colocataire de Monsieur Z.
30. Monsieur Z explique qu'il s'agit de « [s]on frère à mobilité réduite ».
31. D'autres échanges de courriels entre Madame B et Monsieur Z ont lieu.
32. Madame B demande à Monsieur X s'il peut fournir un garant. Celui-ci répond qu'il ne dispose d'aucun garant ayant des revenus égal à trois fois les loyers mais que ses revenus cumulés à ceux de son frère devraient suffire.
33. Madame B l'informe qu'elle présente son dossier au propriétaire en l'état, sous-entendant que le défaut de garant ne lui posait en effet pas de difficulté.
34. Le 22 mars, Madame B indique dans un courriel envoyé à Monsieur X avoir informé le propriétaire : *« Je lui ai donc présenté votre dossier. Cependant il craint qu'en cas d'impayé de loyers (si cela arrive), il y ait des complications par rapport au handicap de votre frère. En ce qui concerne ces aléas, les locataires sont très protégés par la loi quand il s'agit de cas particuliers comme celui-ci, les démarches concernant les impayés sont différentes. Par exemple, un locataire qui a quelques impayés peut être expulsé et retrouver un logement, mais un locataire ayant un handicap ne peut être expulsé »*.
35. Le 30 mars 2022, Monsieur Z répond à Madame B : *« le propriétaire ne voulait pas de colocation car redoutant l'éventualité de défauts de paiements et donc la difficulté d'expulser une personne invalide inscrite sur le bail, mais là si je suis le seul signataire ce problème est résolu mon frère ne figurera pas dans le bail »*.
36. Madame B lui écrit alors : *« Maintenant qu'il connaît le dossier, je ne pense pas qu'il soit d'accord pour ça non plus, il se doutera que vous ou votre frère viendra en plus »*. Le 30 mars 2022, Madame B annonce à Monsieur Z que le propriétaire *« n'accepte pas le dossier après réflexion et remet l'appartement en location »*.
37. Il résulte de la chronologie des faits et de l'échange des courriels rappelés ci-dessous que la location du logement a été explicitement refusée en raison du handicap de l'un des occupants. Ainsi, le refus opposé à Monsieur X constitue une discrimination en raison de son handicap et le refus opposé à Monsieur Z constitue une discrimination par association en raison du handicap de son frère. Néanmoins cette discrimination

n'est pas établie si la différence de traitement est justifiée par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés.

38. Il convient donc d'examiner les justifications invoquées par l'agence Y.

II. Sur les justifications invoquées par l'agence Y

39. Dans le courrier de réponse du 25 janvier 2023, le gérant actuel de l'agence Y mise en cause, Monsieur D, explique que le dossier de location de Messieurs X n'a pas été traité de façon discriminatoire puisque d'une part, le refus de location était fondé sur l'absence de garant français ou de garant résidant en France et d'autre part, l'agence immobilière et le propriétaire sont sensibilisés à la question de la discrimination liée au handicap.

40. Dans un courrier du 24 janvier 2024 en réponse à la note soumise au contradictoire, Monsieur E, gérant de l'agence Y au moment des faits, justifie le rejet de la candidature de Monsieur X par les revenus insuffisants du garant de Monsieur X.

1) Sur l'argument de l'absence de garant français ou de garant résidant en France

41. En réponse aux interrogations du Défenseur des droits, Monsieur D écrit dans son courrier du 25 janvier 2023 : « *Même si elle [Madame B] a évoqué le fait que les clients n'avaient pas de garants français, elle a surtout mis en avant les revenus confortables du frère de Mr X. A partir de ce moment, les échanges entre l'agence et Mr A se sont faits uniquement par téléphone. Ces échanges ont abouti à un refus du dossier par le propriétaire, non pas sur la base du handicap de Mr X mais sur l'absence de caution de personnes physiques résidentes en France. Ayant plus de recul sur le marché locatif F, Mr A souhaite maintenant louer à des candidats en CDI pouvant proposer un garant personne physique. Il ne souhaite pas souscrire à une assurance de loyers impayés qui serait pour lui une charge financière* ».

42. Monsieur D ajoute plus loin : « *Celui-ci n'a pas fondé ce refus sur la situation de handicap de Mr X mais sur l'absence de garants pour se protéger en cas d'éventuels impayés. Protection qu'il a estimé indispensable notamment en raison de la présence d'une personne en situation de handicap dans le logement.* »

43. Il semble, pour faire cette réponse, se fonder sur le courriel du 22 mars 2022 envoyé par Madame B au propriétaire Monsieur A et qui indique : « *Ils n'ont pas de garant français malheureusement mais la situation de Monsieur Z correspond largement aux critères de la garantie des loyers impayés* ».

44. Il résulte de ce courriel que le motif de refus est le défaut de garant français, ce qui constitue une discrimination par association fondée sur la nationalité. De son côté, l'agence immobilière a prétendu dans sa réponse du 23 janvier 2023 au Défenseur des droits que le motif de refus était le défaut de garant ayant une résidence en

France, ce qui constituerait également une discrimination par association mais fondée sur le lieu de résidence.

45. Dans sa réponse du 24 janvier 2024, Monsieur E s'interroge sur la réponse de Madame B : « C'est Mlle B qui évoque dans un courriel au propriétaire cette notion. Je ne m'explique pas pourquoi elle précise « français », puisque M. X n'a proposé aucun garant, à ce stade ».
46. L'argument fondé sur l'absence de garant français ou résidant en France ne peut constituer une justification recevable pour plusieurs raisons :
- Refuser un dossier de demande de location au motif que le garant n'est pas français ou ne réside pas en France est une pratique illégale.
- Cette pratique semble pourtant être habituelle et revendiquée par l'agence. En effet, il ressort de la consultation de la page du site web de celle-ci que « *le bailleur a le droit de refuser un garant si [...] il ne possède pas la nationalité française ou ne réside pas sur le territoire métropolitain* ».
- Monsieur E évoque une autre justification, celle de l'absence totale de garant.
47. Concernant le site Internet, Monsieur E écrit « nous n'avons pas retrouvé sur le site de l'agence Y, la mention concernant le refus d'un garant étranger ou résident à l'étranger. »
48. Or, le Défenseur des droits a constaté que le site de l'agence Y indique bien dans la rubrique « Garant location appartement, que dit la loi ? » sous rubrique « les obligations du garant » : « *Afin de pouvoir se porter garante pour la location d'un appartement, la personne physique ou morale que vous sollicitez doit remplir plusieurs critères, notamment en termes de ressources financières et de lieu de résidence. Ainsi, le bailleur a le droit de refuser un garant si :*
- *Il ne possède pas la nationalité française ou ne réside pas sur le territoire métropolitain.* »
49. La justification apportée par l'agence sur le garant français ou résident en France n'est pas de nature à justifier le refus de location.
50. Au surplus, si le refus de location s'est fondé sur le défaut de garant français ou résidant en France, il constitue également une discrimination à l'encontre de messieurs X, cette fois-ci en raison de la nationalité ou du lieu de résidence de leur garant, critère également prohibé par les dispositions précédemment rappelés. L'agence ne peut invoquer la mention de son site internet pour se justifier car celle-ci est illégale.

2) Sur l'argument fondé sur l'absence de garant

51. Dans son courrier du 24 janvier 2024, Monsieur E écrit : « *Pour cette mise en location, la seule consigne du propriétaire était de louer à des personnes ayant un revenu suffisant, et pouvant bénéficier d'un garant en cas de loyer impayés. Il ne souhaitait*

pas souscrire à une garantie de loyer impayé (GLI), afin de ne pas avoir de frais supplémentaires. Il lui est arrivé par le passé, d'accepter des dossiers sans garants, mais ceci devait rester une exception. Le motif de refus du dossier est basé sur l'impossibilité pour M. X de proposer un garant avec des revenus suffisants. Comme l'indique le courriel de Mlle B du 21 mars 2022 à 18h05, un garant a bien été demandé. Nous avons les écrits, mais ceci a dû être aussi précisé à M. X au téléphone.

52. L'argument de Monsieur E consistant à dire que la location a été refusée pour absence de garant est remis en cause pour plusieurs raisons :

- Il ressort des échanges de courriels que :
 - Monsieur X a proposé sa mère comme garant dans un courriel du 21 mars envoyé à Madame B : « [...] *garant qui toucherait 3 fois le loyer non, ma mère perçoit 1332 euros de retraite H, normalement nos revenus avec mon frère ça devrait couvrir vous pensez ?* »
 - Pourtant Madame B a transmis le dossier de Monsieur X aux propriétaires sans garant, comme le montre un courriel envoyé à Monsieur X le 21 mars à 10h58 : « *Bonjour, j'ai transmis le dossier sans garants, et j'ai expliqué au propriétaire la situation.* »
 - Il n'a jamais été question de garant qui devrait toucher un certain montant.
- Cet argument est en contradiction avec les propos de Madame B dans son courriel du 22 mars à 18h14 : « *le fait qu'il n'y ait pas de garants ne lui pose pas de problème, avec vos revenus le dossier peut passer largement.* »

53. Cette justification fondée sur l'absence de garant ne permet donc pas d'objectiver le refus de location de l'appartement et de démontrer que le handicap de Monsieur X n'a pas été pris en compte.

3) Sur l'argument de la sensibilité particulière du propriétaire et de l'agence à la discrimination en raison du handicap

54. Dans son courrier du 25 janvier 2023, Monsieur D met en avant un autre argument pour écarter la discrimination, à savoir la situation de handicap du fils du propriétaire. Il écrit : « *Il [le propriétaire] est même très sensibilisé sur le sujet puisqu'il est lui-même père d'un enfant handicapé, il connaît parfaitement les difficultés que peuvent rencontrer ces personnes* ».

55. La situation de handicap du fils du propriétaire ne constitue en aucun cas un élément pouvant établir l'absence de discrimination fondée sur le handicap ou justifiant cette discrimination par la poursuite d'un but légitime.

56. Par ailleurs, Monsieur D explique dans son courrier que ses salariés sont « *régulièrement sensibilisés sur la déontologie et la non-discrimination* » sans apporter davantage de précisions à ce sujet.

57. Le gérant explique aussi que Madame B était en apprentissage et n'avait pas été inscrite à la formation de sensibilisation dans la mesure où cette question fait partie de son cursus.
58. Au demeurant, le seul fait que les salariés de l'agence aient été sensibilisés à la problématique des discriminations ne permet pas de démontrer l'absence de discrimination dans un dossier individuel.
59. Monsieur D précise également dans son courrier du 25 janvier 2023 : « *Le guide pratique « Louer sans discriminer » est affiché sur le tableau de l'agence.* ». Le gérant a, en réponse aux courriers d'instruction du Défenseur des droits, transmis ce guide quoique celui-ci ait été élaboré par le Défenseur des droits.
60. Or, à supposer que le guide « *louer sans discriminer* » soit affiché sur le tableau de l'agence, cela ne permet pas de démontrer que les collaborateurs de l'agence en ont pris connaissance, ni de justifier l'absence de discrimination dans un dossier individuel.
61. Dans ce guide, il est d'ailleurs précisé p.14 « *L'interdiction de discriminer s'applique aussi à la caution, par exemple, vous n'avez pas le droit de refuser une personne comme caution du seul fait de sa nationalité étrangère ou de sa résidence dans un département d'outre-mer* », ce qui permet de s'interroger sur la connaissance effective du contenu du guide par les collaborateurs de l'agence.
62. Ces arguments ne permettent donc pas d'objectiver le refus de location de l'appartement et de démontrer que le handicap de Monsieur X n'a pas été pris en compte.

4) Sur le caractère inopérant des arguments relatifs à l'insuffisante solvabilité de Messieurs X

63. Le gérant de l'agence écrit, concernant les exigences du propriétaire, Monsieur A : « *Le 22 décembre ; il a également refusé le dossier de Mr G, étudiant avec garant. Il souhaitait absolument un CDI* ». En effet, dans son mail du 22 décembre, le propriétaire M. A écrit « *merci mais je préfère des personnes ayant un CDI et donc pas de personnes censées partir d'ici deux ans même si les garants sont solides* ».
64. Il en résulte que la condition du contrat à durée indéterminée (CDI) était très importante pour l'acceptation du dossier. Or, au moment de la demande de location, Monsieur Z est en CDI depuis cinq ans et gagne plus de trois fois le montant du loyer. En effet, le 22 mars 2022, Madame B écrit par courriel au propriétaire : « *X a des aides mensuelles dues à son handicap de 551.54 euros de la part de la commission CDAPH ; et 903.10 euros de la part de la CAF. Son frère, Z est en CDI depuis 2016 chez H avec des revenus mensuels à 4000 euros environ* ».

65. Dans son courrier du 25 janvier 2023, Monsieur D précise que le locataire dont le dossier a été accepté, Monsieur I, « *cumule 2 emplois : un CDI à temps partiel et un activité indépendante de consultant en tourisme avec « deux solides garants »* ».
66. Or, il apparaît que Monsieur I a expliqué à l'agence dans un courriel du 17 janvier 2022 : « *je n'ai pas mis les fiches de paie de Mme J (épouse) car elle est désormais à la retraite et effectue quelques vacances chaque mois, mais le montant rémunéré est faible. Pour consolider mon dossier, à défaut d'avoir 2 garants, j'ai ajouté à la fin du document pdf une copie de mon dernier relevé bancaire avec tous mes comptes épargne.* ». Il ressort des pièces que Monsieur I a touché un salaire de 1550.17 euros net en novembre 2021 pour son activité salariée et il aurait réalisé un chiffre d'affaire mensuel moyen de 1128.79 euros sur l'année 2021. Il n'est donc pas démontré que la solvabilité de Messieurs X était moindre que celle du locataire retenu.
67. Au surplus, l'existence de « deux solides garants » avancée par l'agence semble être remise en cause par le courriel de Monsieur I.

5) Sur l'argument du lieu de résidence de Monsieur Z

68. Monsieur E écrit dans son courrier du 24 janvier 2024 : « *De plus, Mlle B a soutenu ce dossier en ne demandant pas les pièces supplémentaires d'usage dans ce type de dossier. En effet, M. Z travaille en K en tant que technicien d'exploitation chez H, et recherche un bien dans L. Il aurait été normal de demander une attestation de télétravail, ou un document montrant un détachement ou une mutation dans la région. En effet, nos baux sont signés pour des biens constituant la résidence principale des locataires. Dans ce cas, et sans ces éléments nous aurions pu être amené à refuser ce dossier. Cela n'a pas été le cas. Bien au contraire* ».
69. Si la question de la nature du bail, bail pour résidence principale soumis aux dispositions de la loi du 6 juillet 1989 ou bail pour résidence principale, soumis aux dispositions du code civil, est pertinente, le lieu de résidence du candidat ne peut être pris en compte lors de la location d'un appartement.
70. Outre qu'il peut être relevé qu'il ne résulte pas des pièces du dossier que l'agence a interrogé monsieur X sur la destination du logement, cet argument n'est pas de nature à justifier le refus de location discriminatoire qui leur a été opposé par l'agence Y.

III. Sur la responsabilité de Monsieur et Madame A

71. Les éléments transmis au Défenseur des droits ne sont pas suffisants pour permettre de conclure sur la responsabilité des propriétaires, Monsieur et Madame A.
72. En effet, si dans son mail du 30 mars 2022, Madame B écrit à Monsieur X que le propriétaire craint « *qu'en cas d'impayés (...) il y ait des complications par rapport au handicap de [son] frère* », Monsieur A a indiqué au Défenseur des droits dans sa réponse du 9 janvier 2024 : « *je laisse toute liberté à l'agence Y pour chercher des locataires et en fonction de la solidité des dossiers et des garanties je donne mon accord après avoir eu plusieurs propositions.* »
73. Aucun échange entre le propriétaire et son mandataire n'ont été transmis aux services du Défenseur des droits. En conséquence il ne peut être établi que Monsieur et Madame A ont enjoint à l'agence Y de discriminer Messieurs X en raison du handicap

de Monsieur X. Il convient de préciser qu'en tout état de cause une telle injonction n'aurait pas pour autant exonéré la responsabilité de l'agence Y.

74. En conclusion et au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits :

Constate que Monsieur X et Monsieur Z ont fait l'objet d'un refus de location discriminatoire fondé sur le handicap de la part de l'agence Y ;

Recommande à l'agence immobilière Y mise en cause :

- de se rapprocher de Messieurs X afin de procéder à une juste réparation de leur préjudice ;
- de revoir ses pratiques afin de respecter le principe de non-discrimination et de sensibiliser l'ensemble des salariés à la non-discrimination, en s'appuyant notamment sur le guide du Défenseur des droits « Louer sans discriminer : Un manuel pour professionnaliser ses pratiques » ;
- de modifier le site internet www.Y.com dans lequel un paragraphe indique « *le bailleur a le droit de refuser un garant si [...] il ne possède pas la nationalité française ou ne réside pas sur le territoire métropolitain* ».

Demande à l'agence Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Transmet, dans un but pédagogique, la présente décision pour information à Monsieur et Madame A, propriétaires du logement dont la location a été refusée.

Claire HÉDON