

**Etude - testing
La discrimination dans
l'accès au logement
locatif prive**

***Haute Autorité de Lutte contre les
Discriminations et pour l'Egalité***

Mai 2006

RESULTATS DE L'ETUDE -TESTING

En termes de chiffres, nous avons pu travailler à partir de 126 annonces **testées auprès de 120 agences et 100 visites effectuées par 15 candidats - visites.**

Ce chiffre est significatif, cependant les indications que nous donnons par territoire, type de bassin de vie portent nécessairement sur des effectifs réduits. De même, il nous a été impossible dans le temps et les conditions imparties de tester rigoureusement et systématiquement tous les candidats sur les mêmes annonces.

Nombre d'annonces testées au téléphone	Candidat de référence	Candidat origine Maghreb	Candidat origine Afrique Noire	Candidat situation monoparentale
IDF Bassin populaire	31	31	31	
IDF Bassin Mixte	33	33	33	33
Nice Bassin Mixte	28	28		28
Lille Bassin Populaire	13	13		13
Lille Bassin Bourgeois	21	21		21
Total	126	126	64	95

Nombre de visites effectuées	Candidat de référence	Candidat origine Maghreb	Candidat origine Afrique Noire	Candidat situation monoparentale
IDF Bassin populaire	8	8	4	
IDF Bassin Mixte	8	5	5	
Nice Bassin Mixte	8	5		12
Lille Bassin Populaire	6	3		7
Lille Bassin Bourgeois	10	3		8
Total	40	24	9	27

Par commodité de lecture et dans un souci de lisibilité nous avons indiqué les résultats sous forme de pourcentage. Compte tenu de la faiblesse des effectifs ceux-ci doivent être interprétés avec la prudence qui s'impose. Dans cette perspective nous avons mentionné systématiquement en regard de chaque pourcentage les valeurs absolues correspondantes ainsi que les bases de calcul.

Ces précautions étant prises, les résultats montrent des tendances lourdes et convergentes qu'il conviendrait sans doute de conforter sur un plan statistique mais qui laissent peu de doutes quant à la réalité de l'ampleur des discriminations dont sont victimes les personnes d'origine maghrébine, d'Afrique noire et dans une moindre mesure les personnes en situation monoparentale.

Eléments de contexte de l'étude testing

Le testing « téléphone », puis « visite » se devait, suite au protocole méthodologique mis en place, de répondre à une **série de questions** :

- Assiste t-on oui ou non à une sélection dès la phase téléphonique ?
- Cette sélection s'opère t-elle de la même manière dans les trois territoires choisis ?
- Quels sont les niveaux de garantie demandés aux futurs locataires ?
 - . Le niveau de salaire demandé s'élève t-il à 3 fois le montant du loyer ? 3,3 fois ou 4 fois ?
 - . Des cautionnaires sont-ils exigés malgré les 3 fois le montant du loyer et plus de 1 an de CDI ?
 - . La durée du CDI minimum s'élève t-elle à 6 mois, 1 an ou plus d'un an ?
 - . Les propriétaires (de F1 en Ile de France notamment) proposent-ils le Locapass aux candidats locataires ?
- Quels sont les taux de visites obtenus par tous les candidats ? Quelles sont les chances d'obtention d'un appartement suite à une visite ?
- Quelles sont les éventuelles « différences de traitement entre candidats » ?

Avant de décrire les résultats du test en termes d'obtention de visites d'appartements et d'obtention de la location il est utile de décrire les pratiques des agences immobilières en matière de sélection de candidatures et de procédures d'instructions des demandes.

- **Les pratiques des agences immobilières en matière de sélection de candidatures**

Deux modes de sélection principaux sont pratiqués par les agences immobilières : la « stratégie du moindre risque » et la « stratégie du premier arrivé ».

Les tests effectués nous permettent de dire que les candidats se trouvent rarement en réelle concurrence.

En effet, qu'une sélection s'effectue ou non lors de la phase téléphonique, les agents immobiliers recherchent le « candidat le plus rassurant » afin de faire prendre le moindre risque possible au propriétaire.

Certains adoptent la « stratégie du premier arrivé » ou du « premier dossier complet ».

Le plus fréquemment, « *le premier dossier complet le moins risqué* » est sélectionné.

Concernant le niveau de garanties demandé, on note une importante différence de pratiques selon les régions, qu'il s'agisse de la phase téléphonique ou de la phase visite.

En effet, les trois territoires choisis représentent parfaitement trois marchés bien distincts régis par des procédures de sélection, des niveaux de garanties différents qu'il est aisé de caractériser.

Alors que le « dossier candidat locataire » classique est constitué de pièces identiques, les modes de sélection ainsi que le niveau de garanties demandé sont différents en Ile de France, à Nice et à Lille.

Constitution dossier locataire « classique »	
Pièces à fournir pour le candidat ainsi que pour le cautionnaire	Pièces supplémentaires pour certaines agences
Pièce d'identité	
RIB	
3 derniers bulletins de salaire	+ bulletin du mois de décembre année précédente
Quittances de loyer ou attestation d'hébergement et quittances loyer EDF, GDF ou France Telecom	
Dernier avis d'imposition	Deux derniers avis d'imposition
Attestation de l'employeur stipulant : nature du contrat, durée du contrat, ni période essai, ni période de préavis	+ contrat de travail
Attestation d'allocations familiales	
	Numéro de téléphone ancienne agence et/ou propriétaire (1 agence)
	Carte grise du véhicule (1 agence)

La gradation entre les trois marchés est très nette. En effet, le nombre de questions posées au candidat lors de la phase téléphonique afin de « cerner » au mieux son profil et ses garanties n'est pas du tout comparable entre territoires. « Toutes » les questions sur le profil du candidat sont évoquées en Ile de France alors que celles-ci sont moins nombreuses à Nice et quasi-inexistante à Lille. Certains types de sélection comme la sélection du dossier avant la visite n'ont lieu qu'en Ile de France.

A Lille, lorsqu'une visite est proposée, elle l'est toujours avant constitution du dossier. Cette première sélection n'a donc pas toujours lieu à la phase téléphonique.

Il est intéressant d'observer que dans de nombreux cas un cautionnaire est demandé alors même que tous les candidats visites respectaient la règle du « salaire équivalent à trois fois le loyer ».

En Ile de France, cette pratique est plus fréquente pour les appartements moins onéreux (bassin populaire).

Le cas d'une candidate monoparentale positionnée sur le bassin populaire lillois est illustratif de certaines stratégies. Un cautionnaire lui a été quasi-systématiquement demandé alors que tel n'avait pas été le cas pour le candidat de référence.

Le niveau de salaire demandé varie de 3, à 3.3 (montant pris en compte par les fonds de garanties loyer impayés) et jusqu'à parfois 4 fois le salaire pour l'Ile de France.

La durée minimum d'ancienneté du CDI ne s'élève pas à 6 mois mais à un an pour la majorité des agences immobilières.

La signature de chèques de réservation est plutôt proposée aux candidats de référence mais pas de manière systématique. Certaines agences préfèrent monter un dossier complet avant (en Ile de France notamment) et d'autres (à Lille notamment) proposent au candidat de référence de réserver l'appartement avant de constituer le dossier.

Niveau de garanties selon les 3 régions	IDF	Nice	Lille
Les questions posées au téléphone	<p>Un grand nombre de questions sont posées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau de salaire - Profession, détails sur la profession - Détails contrat de travail - Niveau de salaire du cautionnaire - Cautionnaire propriétaire ou non - Profession du cautionnaire - Lieu de travail IDF/Province 	<p>Peu de questions posées :</p> <p>CDI, niveau de salaire.</p>	<p>Aucune question posée (ou très peu) sur le niveau de salaire, ni la profession ni le type de contrat au téléphone</p>
Téléphone et visite : caution exigée malgré les 3.3 fois le loyer et le CDI depuis plus de 6 mois	<p>Fréquemment demandée à tous les types de candidats y compris aux candidats de référence.</p> <p>Différence entre bassins populaire et mixte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - F1 bassin populaire : environ 60% des cas, parfois proposition Locapass. - F1 bassin mixte : environ 30% 	<p>Parfois demandée (proportion bien inférieure à l'IDF), jamais demandé au candidat de référence.</p> <p>Un cautionnaire est parfois demandé au candidat d'origine maghrébine et à la candidate monoparentale alors qu'il ne l'est pas dans le cas du candidat de référence.</p>	<p>Rarement demandée (proportion très largement inférieure à Nice et l'IDF).</p> <p>A l'exception de la candidate monoparentale à qui l'on demande fréquemment un cautionnaire malgré salaire x 3 (Lille Bassin Populaire).</p> <p>Chèque de réservation ou chèque frais d'agence demandé au candidat de référence avant même la constitution du dossier (Lille et Nice).</p>
Niveau de salaire demandé téléphone/visite	3 fois ou 3.3 fois ou 4 fois le montant du loyer	3 fois le montant du loyer	3 fois le montant du loyer plus possibilité cautionnaire proposée si inférieur
Durée du CDI	1 an	1 an	6 mois ou un an
Modalités de sélection candidat dossier/visite	Sélection téléphonique, parfois sélection du dossier en amont de la visite puis après visite et dépôt de dossier sélection « Meilleur dossier » ou « premier dossier complet ».	Peu de sélection téléphonique par rapport à l'IDF, puis même type de modalités de sélection.	Très peu de sélection téléphonique. Type de modalités de sélection semblable. Parfois demande de chèque de réservation avant la constitution du dossier pour les candidats de référence uniquement.

- **La nature des indicateurs pris en compte pour mesurer d'éventuelles différences de traitement**

Nous avons quantifié, grâce aux « fiches comptes rendus » complétées par les « testeurs téléphoniques » et les « candidats - visites », à l'écoute des entretiens enregistrés et aux débriefings effectués auprès des candidats, à partir d'une même annonce, **les réponses positives apportées à chacun des candidats**. Ces réponses positives ont été quantifiées aux deux stades du processus de location : l'entretien téléphonique précédant l'éventuelle visite, et l'obtention du logement.

Ce recueil des différents types de réponses apportées par les agents immobiliers, la comptabilisation du nombre de visites obtenues (testing phase téléphonique) ainsi que la comptabilisation du nombre d'appartements obtenus (testing phase visite) a été riche en enseignements.

La notion de traitement inégal

En effet, si dans certains cas, pour une même annonce, les trois candidats obtiennent les mêmes types de réponses et les mêmes types de propositions (« **traitement égal** »), dans d'autres, cela n'est pas le cas.

En analysant les contacts téléphoniques successifs pour une même annonce en matière d'accueil, de réponses obtenues, de niveau de garanties demandées, le **traitement des candidats peut être inégal**.

Prenons l'exemple d'une première personne appelant au sujet d'une annonce. L'agent immobilier lui dit que l'annonce est déjà pourvue et qu'il n'a pas d'autre appartement à lui proposer.

Une seconde personne appelle une vingtaine de minutes après pour la même annonce. Cette fois-ci l'agent immobilier explique que l'appartement est disponible et propose au candidat un rendez-vous pour le visiter. **On assiste donc ici à une différence de traitement entre candidats** (qui rappelons le, possèdent des contrats de travail et niveaux de salaire strictement identiques).

Résultats phase téléphonique

Le testing sur la phase téléphonique a permis d'analyser les **différences de pratiques des agences immobilières** selon les trois territoires. En effet, il a été intéressant d'observer que les modes de sélection, les procédures mises en place, le niveau des garanties demandées aux candidats à la location privée diffèrent selon les régions.

L'analyse des réponses apportées à chacun des candidats montre que des différences de traitement de deux ordres peuvent être observées : d'une part, **des différences de traitement claires et directes** qui pourraient être qualifiées de **discrimination avérée** qui sont aisément décelables, et d'autre part, de nombreuses autres **différences de traitement observées qui sont bien plus subtiles**, et s'apparentent à de véritables **stratégies**, ces dernières sont plus difficiles à détecter.

▪ Récapitulatif différences de traitement et stratégies utilisées

- Récapitulatif des différences de traitement observées

▸ **Les critères du traitement inégal**

A l'issue du test sur une annonce ayant fait l'objet d'un appel de trois candidats, le traitement peut être jugé soit égal, soit inégal.

Le traitement peut être qualifié d'égal lorsque :

- Les questions posées par l'agent immobilier sont identiques : métier, niveau de salaire...
- Les niveaux de garanties demandées ne diffèrent pas : durée ancienneté CDI, proportion salaire/loyer...
- La réponse par rapport à la disponibilité de l'appartement est identique : « il est déjà loué », « il est disponible », « il est réservé ».
- Les propositions d'un éventuel autre appartement sont semblables.
- La proposition d'une visite de l'appartement est identique.

A contrario, le traitement est jugé inégal lorsqu'un des éléments diffère d'un candidat à l'autre (questions posées, réponses apportées, propositions effectuées...).

Les différences de traitement ont été comptabilisées par annonce selon les types de candidats et selon les trois territoires (plusieurs candidats peuvent avoir été discriminés pour la même annonce). En rapportant le nombre d'annonces où des différences de traitement ont été observées au nombre d'annonces testées, nous obtenons le **ratio qui peut être affecté à chaque territoire ou chaque type de candidat**.

Même si la relative faiblesse des valeurs absolues nous conduit à interpréter les résultats et notamment les pourcentages avec précaution, les résultats obtenus permettent d'analyser les différents cas-types de différence de traitement observés et leur part respective.

► **L'importance quantitative des traitements inéquitables**

En moyenne, sur l'ensemble des territoires, dans plus d'un tiers des cas, des différences de traitement ont été observées sur 126 annonces testées. Il est important de noter que cette proportion diffère nettement d'un territoire à l'autre :

- Dans **44% des annonces testées en Ile de France, au moins un des candidats a été traité de manière différente par rapport à un autre candidat.**
- Cette proportion s'élève à **32% pour le testing effectué à Nice.**
- Le ratio est de **15% dans le cas de Lille.**

Nombre d'annonces où des différences de traitement ont été observées					
Nombre annonces	Total IDF (V.A)	Total Nice (V.A)	Total Lille (V.A)	Total (V.A)	Candidats qui ont fait l'objet de différences de traitement
Nombre d'annonces traitement égal (<i>aucune différence de traitement observée</i>)	36	19	29	84	Candidat de référence = 0 Candidat origine Afrique noire = 10
Nombre d'annonces traitement inégal (<i>différence de traitement observée</i>)	28	9	5	42	Candidat origine Maghreb = 19 Candidat origine Afrique noire + origine Maghreb = 13
TOTAL	64	28	34	126	Candidate monoparentale = 0
Ratio différence de traitement (%)	44%	32%	15%	33%	

Lorsque l'on analyse ce ratio par type de candidat, on observe qu'il est nul pour les candidats de référence mais qu'il s'élève à 25% pour les candidats d'origine maghrébine.

Il est 1,5 fois supérieur pour les candidats d'origine noire africaine puisqu'il s'élève à 36%.

Il est intéressant de noter que les **candidates monoparentales ne font l'objet d'aucune différence de traitement** au cours de la phase téléphonique.

Ratio différence de traitement à la phase téléphonique selon le type de candidat			
	Nombre annonces testées selon le type de candidat	Nombre différence de traitement selon le type de candidat	Ratio différence de traitement/annonces testées
Candidat de référence	126	0	0%
Candidat origine Maghreb	126	32	25%
Candidat origine Afrique Noire	64	23	36%
Candidate Monoparentale	95	0	0%

► **Le taux de visites obtenues selon les candidats**

L'analyse du taux d'obtention de visites par type de candidat est révélatrice. En effet, si le taux moyen d'obtention est de 26%, ce taux diffère nettement selon le type de candidat.

En effet, il s'élève à 35% pour les candidats de référence contre 20% pour les candidats d'origine maghrébine et 14% pour les candidats d'origine Afrique Noire.

- **Les candidats d'origine maghrébine ont donc 1.75 moins de chances d'obtenir une visite que le candidat de référence.**
- **Le candidat d'origine noire africaine a 2.5 fois moins de chances d'obtenir une réponse positive que le candidat de référence.**

Il est intéressant de noter que les candidates monoparentales ont un taux d'obtention de visite identique aux candidats de référence (35%), aucune sélection ne s'est donc opérée pour ce type de candidat lors de la phase téléphonique.

Taux d'obtention de visites par types de candidats			
Type de candidats	Nombre de visites	Nombre d'annonces testées	Ratio annonces testées/visites
Candidat de référence	44	126	35%
Candidat Origine Maghreb	25	126	20%
Candidat Origine Afrique Noire	9	64	14%
Candidat situation monoparentale	22	62	35%
TOTAL	100	378	26%

Au-delà de la quantification des différences de traitement dont ont fait l'objet certains candidats, il a été intéressant d'affiner l'analyse en répertoriant les cas types de différence de traitement observés sur les 126 annonces testées par nos triades de candidats

- Récapitulatif des stratégies utilisées par les agents immobiliers

Nous avons ainsi pu élaborer une « typologie » de huit cas distincts de différence de traitement en nous fondant notamment sur l'analyse des réponses données, des propositions effectuées ainsi que des demandes de garanties exigées selon les candidats.

Comme évoqué plus haut, si certaines « procédures » sont directes et peuvent être qualifiées de discrimination avérée, d'autres stratégies sont plus subtiles et difficilement décelables.

L'analyse du testing téléphonique a permis de dégager 8 cas-types de différence de traitement observée présentés dans le tableau ci-dessous, passant de la pratique la plus directe (en rouge), aux pratiques les plus opaques (jaune clair) :

Nombre d'annonces où des différences de traitement ont été observées Ventilation par cas-types					
CAS TYPES/REGIONS	Total IDF	Total Nice	Total Lille	TOTAL	
	(V.A.)	(V.A.)	(V.A.)	(V.A.)	%
CAS 1 Différence de statut de l'annonce : Appartement loué/ réservé /libre selon les candidats	7		1	8	19%
CAS 2 Différence de propositions : proposition autre appartement et pas de proposition autre appartement selon les candidats	7	1	1	9	21%
CAS 3 Différences de garanties demandées : niveau de salaire, garantie, ancienneté du CDI selon les candidats	3	3		6	14%
CAS 4 RDV fixé pour visite et proposition de rappel selon les candidats	4	2	1	7	17%
CAS 5 Différence proposition passer à l'agence ou faxer dossier / RDV visite fixé selon les candidats	2		2	4	10%
CAS 6 RDV fixé à l'agence/passer à l'agence sans rendez-vous		2		2	5%
CAS 7 Proposition aller voir le secteur / positionnement candidat dans appartement mauvaises prestations, description décourageante ou non selon les candidats	2	1		3	7%
CAS 8 Régulation rang de visite pour candidat de référence visite en premier	1			1	2%
CAS 9 Différence garanties + secteur	1			1	2%
CAS 10 Aller voir secteur +différence statut annonce	1			1	2%
TOTAL Différences de traitement	28	9	5	42	100%
Rappel Total annonces	64	28	34	126	
<i>Soit Annonces sans différence de traitement</i>	36	19	29	84	
Ratio différence de traitement	44%	32%	15%	33%	

8 cas-types de différences de traitement

Cas type 1 : Différence de statut de l'annonce

Ce premier cas-type peut être qualifié de discrimination avérée. En effet, il ne souffre pas d'ambiguïté et est facilement décelable : l'appartement est disponible pour l'un des candidats (le candidat de référence), mais il est déjà loué, ou réservé pour un autre candidat.

Annnonce Ile de France

Pour le candidat d'origine maghrébine :

« Désolée, l'appartement vient juste d'être loué.

D'accord, et vous n'avez rien d'autre à me proposer ?

Non, en ce moment je n'ai rien. ».

Pour le candidat de référence :

« Oui, l'appartement est disponible. Vous êtes en CDI ? Oui.

Ok. Ben lundi à 17h pour la visite, ça vous convient ? ».

La différence de traitement est ici sans appel. Le premier candidat obtient une réponse claire et brève mais pas de visite alors que le second pourra aller visiter l'appartement et avoir accès au montage du dossier.

Cas type 2 : Différence de propositions de la part de l'agent immobilier

Le second cas de figure repose également sur une différence de réponse apportée. Cette fois-ci l'annonce concernée est réellement pourvue pour tous les candidats, mais certains candidats ont la chance d'obtenir une proposition d'un autre appartement et d'autres non.

En effet, l'appartement au sujet duquel le testeur téléphonique appelle est déjà loué, mais l'agent immobilier ou la personne en charge de l'accueil téléphonique fait une proposition d'un autre appartement ayant des prestations similaires à l'un des candidats et aucune proposition ou une proposition bien différente (très au-dessus du prix) à un autre candidat.

Annnonce Ile de France

Pour la candidate d'origine maghrébine :

« Désolée, l'appartement a été loué. »

Vous n'avez pas un autre appartement à me proposer ?

Ah non, je n'ai malheureusement plus rien d'autre en stock en ce moment ».

Pour la candidate d'origine noire africaine :

« Non, il a été loué et je n'ai rien d'autre pour l'instant, au revoir ».

Pour la candidate de référence :

« Non, cet appartement est déjà loué...mais j'ai peut-être quelque chose d'autre à vous proposer, il s'agit d'un petit studio à Neuilly. Est-ce que cela pourrait vous intéresser ? Il s'agit des mêmes prestations et il est à peu près au même prix, juste un peu plus cher. Vous voulez le visiter ? »

Cas type 3 : Différence de garanties demandées et de questions posées

Le troisième cas-type de différence de traitement qui a été observé porte sur le niveau de garanties demandé.

Les niveaux de salaire, l'ancienneté du CDI, la nécessité d'avoir un garant ou l'évocation de l'assurance garantie loyers impayés sont différents selon les candidats.

Les questions posées au téléphone pour s'assurer de la « validité » de la candidature sont distinctes selon les candidats.

Il est arrivé en Ile de France et à Nice que le même montant de salaire divisé par 3 ne fasse pas la même somme selon les candidats !

C'est bel et bien à l'analyse des questions posées ou des questions non posées qu'il faut s'intéresser.

En effet, certaines questions :

- sont posées de manière supplémentaire à un testeur « *Que faisiez-vous avant votre CDI ?* »
- certaines questions sont absentes de la conversation pour d'autres candidats, ni le métier, ni le niveau de salaire ne sont évoqués à aucun moment du contact téléphonique.
- certaines questions sont posées de manière « inversée » et traduisent des préjugés sous jacents assez clairs « *Mais vous travaillez ?* » « *Mais vous êtes en CDI ?* » ?)

Annonce Ile de France

Pour le candidat d'origine maghrébine :

« *Mais vous travaillez ?* Oui

Mais vous êtes en CDI ? Oui.

Mais vous gagnez trois fois plus que le montant du loyer ? Oui.

Ben écoutez, laissez moi vos coordonnées et je vous rappelle ».

Pour le candidat de référence :

« *L'appartement est disponible. On va prendre rendez-vous pour la visite, je vais chercher mon agenda (aucune question posée sur le métier ni le niveau de salaire) ».*

Annonce Nice

Pour le candidat d'origine noire africaine :

« *Mais vous savez, votre salaire c'est un peu juste et puis il y a l'obligation de la garantie de loyers impayés. Vérifiez bien votre salaire et regardez si vous avez bien tout pour votre dossier et rappelez nous dans ce cas là, d'accord ?* »

Pour la candidate de référence :

« *Ok votre salaire net est trois fois supérieur au montant du loyer. C'est bon. On va fixer un rendez-vous pour la visite.».*

Cas 4 : RDV fixé pour effectuer une visite et proposition de rappel selon les candidats

Un candidat obtient un rendez-vous pour effectuer la visite de l'appartement et l'autre candidat n'en obtient pas, on lui propose de laisser ses coordonnées pour être recontacté.

Annonce Ile de France

Pour le candidat d'origine maghrébine :

« Oui, l'appartement est encore disponible mais il faut que je vois comment je m'organise pour les visites... laissez moi vos coordonnées et puis je vous rappelle pour voir pour la visite ».

Pour le candidate de référence :

« Oui, l'appartement est toujours disponible, j'organise des visites mardi, ça serait possible à 15H30 ? ».

Cas 5 : RDV visite fixé pour l'un et proposition de passer à l'agence ou de faxer dossier pour l'autre candidat

Certains candidats obtiennent un rendez-vous pour effectuer la visite de l'appartement alors qu'un autre candidat « peut passer à l'agence » ou « faxer le dossier complet ».

Annonce Ile de France

Candidat d'origine maghrébine :

« Vous pouvez me faxer le dossier complet et puis je vous recontacte par la suite ».

Candidat de référence :

« L'appartement est disponible. J'ai déjà une visite prévue mardi à 16 heures donc vous pouvez vous rendre devant l'appartement à 16H30 ».

Cas 6 : RDV fixé à l'agence/ passer à l'agence sans rendez-vous

Dans certains cas, l'un des candidats se voit proposer un rendez-vous précis à l'agence alors qu'on propose à un autre candidat de passer « à l'occasion ».

Annonce Nice

Candidat d'origine maghrébine :

« Vous n'avez qu'à passer à l'agence si vous voulez et puis on verra pour les pièces à fournir »

Candidat de référence :

« Je vous propose de passer à l'agence lundi après midi à 16 heures et nous verrons ensemble pour le montage du dossier ».

Cas 7 : Proposition aller « voir le secteur » ou description décourageante de l'appartement ou de l'environnement pour l'un des candidat et aucun commentaire pour un autre candidat

Dans plusieurs cas, l'agent immobilier a spontanément conseillé au candidat de référence d'aller, en premier lieu, voir l'environnement de l'appartement puis de rappeler, le cas échéant, et n'a effectué aucun commentaire à un autre candidat en lui proposant la visite.

Annonce Nice

Candidat d'origine maghrébine :

«L'appartement est disponible. Une visite mardi à 17 heures ça vous convient. ».

Candidat de référence :

«L'appartement est disponible mais si vous recherchez une prestation haut de gamme, ce n'est pas le cas. J'ai peut-être d'autres produits à vous proposer... »

Annonce Ile de France

Candidat d'origine maghrébine :

«L'appartement n'est pas encore loué. Est-ce possible de le visiter ? Oui, je vais prendre mon agenda, mercredi à 15 heures ? ».

Candidat de référence :

«Oui, l'appartement est disponible mais je vous conseille d'aller voir le secteur, voir l'environnement et puis vous me rappeler si vous le souhaitez. D'accord ? »

Cas 8 : Régulation du rang de visite

Cette stratégie subtile consiste à faire passer dans l'agenda le candidat de référence ayant appelé en troisième position avant un candidat d'origine maghrébine ou noire africaine. Cette technique opaque est particulièrement difficile à déceler.

Annonce Ile de France

Candidat d'origine maghrébine :

« Je vous propose un rendez-vous pour mercredi devant l'appartement ».

Candidat de référence :

« Ecoutez, j'ai un autre candidat pour mercredi mais je préférerais vous faire passer lundi. Ca ne vous va vraiment pas lundi ? »

► **Une proportion importante de discriminations « avérées »**

Il est important de noter que la proportion de « discriminations avérées » est relativement élevée.

En effet, les différences de propositions de la part de l'agence suite à une annonce déjà pourvue arrivent en tête (21%) des cas types répertoriés.

Les différences de réponses apportées relatives à la disponibilité ou non de l'appartement sont observées dans 19% des cas.

Les propositions de rappel pour les uns et proposition de visites pour les autres représentent 17% des traitements inégaux.

La part des niveaux de garanties demandées variables selon les candidats s'élève à 14%.

Les stratégies plus subtiles et opaques s'observent dans une moindre proportion mais rappelons tout de même qu'elles ont été répertoriées parmi 126 annonces.

Ce testing révèle également que les différences entre régions sont importantes entre territoires lors de la phase téléphonique.

Si en Ile de France, ces traitements « inéquitables » sont très fréquents, ils le sont relativement moins à Lille.

En effet, la région Ile de France dépasse largement les autres régions et les toutes les catégories de différence de traitement y sont représentées.

La sélection s'opère donc déjà en amont de la visite et certains candidats n'ont donc pas la chance d'accéder à la seconde étape.

Les « pratiques lilloises » concernant cette phase apparaissent comme moins discriminatoires.

Nice semble représenter un cas intermédiaire par rapport aux procédures observées.

Il est intéressant de noter que, parallèlement aux différences « objectives » que nous nous sommes attachées à mesurer (différences de garanties demandées, différences de propositions effectuées, etc.) **certaines différences peuvent être plus « subjectives » et sont perceptibles dès les premières minutes** de la conversation téléphonique. Elles tiennent souvent à l'attitude et à la qualité de l'accueil des différents candidats.

Certains agents immobiliers sont ainsi nettement moins accueillants et moins chaleureux face à notre testeuse avec un léger accent africain qui se présente en utilisant son nom évoquant sans ambiguïté son origine noire africaine qu'avec la testeuse de référence sans aucun accent.

Alors que celle-ci se voit « accrochée commercialement » par l'agent immobilier, la première se voit gentiment « éconduite ».

La comparaison des durées d'appels est à cet égard assez éloquente. En effet, lors de la série de tests effectués avec la testeuse d'origine noire africaine, la totalité des conversations téléphoniques ont duré moins de 5 minutes alors qu'elles ont été systématiquement plus longues avec la testeuse de référence.

▪ **Résultats différences de traitement par région et par bassin**

Comme explicité plus haut les candidats de référence et ceux en situation monoparentale n'ont jamais fait l'objet de différences de traitement par rapport à d'autres types de candidats à la phase téléphonique.

Ce sont les candidats d'origine noire africaine en premier lieu, puis d'origine maghrébine en second lieu qui ont été victimes de différence de traitement comme le montre le tableau détaillé ci-dessous :

Types de candidats ayant fait l'objet de différence de traitement

Cas Types de différence de traitement	<i>Candidats ayant fait l'objet d'une différence de traitement sur une même annonce</i>				
		IDF (V.A)	Nice (V.A)	Lille (V.A)	TOTAL
CAS 1 - Différence de statut de l'annonce : appart loué/réservé/libre selon les candidats	Origine maghrébine	2		1	3
	Origine Afrique Noire	2			2
	Maghrébine + Afrique Noire	3			3
CAS 2 - Différence de propositions : proposition autre appart et pas de proposition autre appart selon les candidats	Origine maghrébine	1	1	1	3
	Origine Afrique Noire	2			2
	Maghrébine + Afrique Noire	4			4
CAS 3 - Différences de garanties demandées : niveau de salaire, garant, ancienneté du CDI selon les candidats	Origine maghrébine	1	3		4
	Origine Afrique Noire	2			2
	Maghrébine + Afrique Noire				0
CAS 4 – RDV fixé pour visite et proposition de rappel selon les candidats	Origine maghrébine	1	2	1	4
	Origine Afrique Noire	2			2
	Maghrébine + Afrique Noire	1			1
CAS 5 - Différence proposition passer à l'agence ou faxer dossier/RDV visite fixé selon les candidats	Origine maghrébine			2	2
	Origine Afrique Noire				0
	Maghrébine + Afrique Noire	2			2
CAS 6 - RDV fixé à l'agence/passer à l'agence sans rendez-vous	Origine maghrébine		2		2
	Origine Afrique Noire				0
	Maghrébine + Afrique Noire				0
CAS 7 - Proposition aller voir le secteur/positionnement candidat dans appart mauvaises prestations description décourageante ou non selon les	Origine maghrébine	0	1		1
	Origine Afrique Noire	1			1
	Maghrébine + Afrique Noire	1			1
CAS 8 - Régulation rang de visite pour candidat de référence visite en premier	Origine maghrébine				0
	Origine Afrique Noire				0
	Maghrébine + Afrique Noire	1			1
CAS 9 - Différence garanties + secteur	Origine maghrébine				0
	Origine Afrique Noire	1			1
	Maghrébine + Afrique Noire				0
CAS 10 - Aller voir secteur +différence statut annonce	Origine maghrébine				0
	Origine Afrique Noire				0
	Maghrébine + Afrique Noire	1			1
Sous total Différence de traitement	Origine maghrébine	5	9	5	19
	Origine Afrique Noire	10			10
	Maghrébine + Afrique Noire	13			13
	Total	28	9	5	42
TOTAL annonces		64 annonces	28 annonces	34 annonces	126 annonces
Ratio différence de traitement (%)		44%	32%	15%	33%

- Les résultats détaillés en IDF par bassins et type de candidats

On observe une différence de traitement entre plusieurs candidats ayant des caractéristiques strictement comparables **dans près d'une annonce sur deux (44%) lors du testing téléphonique en Ile de France.**

Cette proportion est similaire dans le bassin mixte (45%) et dans le bassin populaire (42%). Les candidats concernés par ce traitement inégal sont les **candidats d'origine noire africaine ainsi que les candidats d'origine maghrébine.** La candidate monoparentale n'a pas fait l'objet de traitement différencié lors de cette phase téléphonique.

Il est à noter qu'en **Ile de France les différences de traitement « directes »** (différences de disponibilité de l'appartement, différences de garanties demandées) sont fréquentes : 14 annonces sur 28.

Nombre d'annonces où des différences de traitement ont été observées en IDF						
Ventilation par cas-types						
Cas Types de différence de traitement	Candidats ayant fait l'objet d'une différence de traitement sur une même annonce IDF					
	IDF Bassin Mixte	IDF Bassin Populaire	TOTAL IDF	Candidats origine noire africaine	Candidats origine maghrébine	Candidats. origine Afrique Noire + maghrébine
Pas de différence de traitement	18	18	36			
CAS 1 - Différence de statut de l'annonce : appart loué/réservé/libre selon les candidats	4	3	7	2	2	3
CAS 2 - Différence de propositions : proposition autre appart et pas de proposition autre appart selon les candidats	2	5	7	2	1	4
CAS 3 - Différences de garanties demandées : niveau de salaire, qarant, ancienneté du CDI selon les candidats	2	1	3	2	1	0
CAS 4 – RDV fixé pour visite et proposition de rappel selon les candidats	3	1	4	2	1	1
CAS 5 - Différence proposition passer à l'agence ou faxer dossier/RDV visite fixé selon les candidats	1	1	2	0	0	2
CAS 6 - RDV fixé à l'agence/passer à l'agence sans rendez-vous						
CAS 7 - Proposition aller voir le secteur/positionnement candidat dans appart mauvaises prestations description décourageante ou non selon les candidats	1	1	2	1	0	1
CAS 8 - Régulation rang de visite pour candidat de référence visite en premier		1	1	0	0	1
CAS 9 - Différence garanties + secteur	1		1	1	0	0
CAS 10 - Aller voir secteur +différence statut annonce	1		1	0	0	1
Sous total Différence de traitement	15	13	28	10	5	13
Total annonces	33	31	64			
Ratio différence de traitement (%)	45%	42%	44%			

- Les résultats détaillés pour Nice par bassins et type de candidats

Le testing téléphonique a permis d'observer une différence de traitement qui s'élève à 32%. Sur la triade testée sur Nice (candidat de référence, candidat d'origine maghrébine, candidate monoparentale), seul le candidat d'origine maghrébine a fait l'objet de réponses et de propositions différentes que celles effectuées pour les deux autres candidats.

Nombre d'annonces où des différences de traitement ont été observées à Nice : Ventilation par cas-types			
Cas Types de différence de traitement	Nice Bassin Mixte	Candidats ayant fait l'objet d'une différence de traitement sur une même annonce NICE	
		Candidat origine maghrébine	Candidate monoparentale
Pas de différence de traitement	19		
CAS 1 - Différence de statut de l'annonce : appart loué/réservé/libre selon les candidats			
CAS 2 - Différence de propositions : proposition autre appart et pas de proposition autre appart selon les candidats	1	1	0
CAS 3 - Différences de garanties demandées : niveau de salaire, garant, ancienneté du CDI selon les candidats	3	3	0
CAS 4 - RDV fixé pour visite et proposition de rappel selon les candidats	2	2	0
CAS 5 - Différence proposition passer à l'agence ou faxer dossier/RDV visite fixé selon les candidats			
CAS 6 - RDV fixé à l'agence/passer à l'agence sans rendez-vous	2	2	0
CAS 7 - Proposition aller voir le secteur/positionnement candidat dans appart mauvaises prestations description décourageante ou non selon les candidats	1	1	0
CAS 8 - Régulation rang de visite pour candidat de référence visite en premier			
CAS 9 - Différence garanties + secteur			
CAS 10 - Aller voir secteur +différence statut annonce			
Sous total Différence de traitement	9	9	
TOTAL annonces	28		
Ratio différence de traitement (%)	32%		

- Les résultats détaillés pour Lille par bassins et type de candidats

Rappelons que les ratios de différences de traitement observés à Lille sont nettement inférieurs à ceux observés en Ile de France ou à Nice. La sélection semble s'effectuer peu par téléphone, peu de questions sont posées au candidat lors du contact téléphonique et les visites sont proposées d'une manière identique aux différents candidats.

Dans 15% des cas, une différence de traitement a été observée lors de la conversation téléphonique. C'est le candidat d'origine maghrébine qui est concerné par cette pratique.

Nombre d'annonces où des différences de traitement ont été observées à Lille : Ventilation par cas-types					
Cas Types de différence de traitement	Candidats ayant fait l'objet d'une différence de traitement sur une même annonce LILLE				
	Lille Bassin Populaire	Lille Bassin Bourgeois	TOTAL Lille	Candidat origine maghrébine	Candidate monoparentale
Pas de différence de traitement	12	17	29		
CAS 1 - Différence de statut de l'annonce : appartement loué/réservé/libre selon les candidats	1		1	1	0
CAS 2 - Différence de propositions : proposition autre appartement et pas de proposition autre appartement selon les candidats		1	1	1	0
CAS 3 - Différences de garanties demandées : niveau de salaire, garant, ancienneté du CDI selon les candidats					
CAS 4 - RDV fixé pour visite et proposition de rappel selon les candidats		1	1	1	0
CAS 5 - Différence proposition passer à l'agence ou faxer dossier/RDV visite fixé selon les candidats		2	2	2	0
CAS 6 - RDV fixé à l'agence/passer à l'agence sans rendez-vous					
CAS 7 - Proposition aller voir le secteur/positionnement candidat dans appartement mauvaises prestations description décourageante ou non selon les candidats					
CAS 8 - Régulation rang de visite pour candidat de référence visite en premier					
CAS 9 - Différence garanties + secteur					
CAS 10 - Aller voir secteur +différence statut annonce					
Sous total Différence de traitement	1	4	5	5	
TOTAL annonces	13	21	34		
Ratio différence de traitement (%)	8%	19%	15%		

Résultats phase visite

Les 15 candidats-visites ont effectué **100 visites** sur les cinq bassins testés.

Nombre de visites effectuées par régions et bassins	
Bassins	Nombre de visites effectuées
IDF Bassin Populaire	20
IDF Bassin Mixte	18
Nice Bassin Mixte	25
Lille Bassin Populaire	16
Lille Bassin Bourgeois	21
TOTAL	100

■ Récapitulatif résultats phase visite

Malgré la relative faiblesse des valeurs absolues, et la nécessaire prudence que cela suppose, l'analyse des pourcentages totaux démontre que les chances de succès de candidats dans l'attribution des appartements diffèrent.

Alors que les candidats de référence ont 75% de chances d'obtenir un appartement, les candidats d'origine maghrébine, d'origine noire africaine et en situation monoparentale ont trois fois moins de chances de l'obtenir : respectivement 17%, 22% et 26%.

Pour les candidats d'origine maghrébine et noire, les résultats de la phase de visite convergent avec les différences de traitement observées pendant la phase téléphonique. Il est intéressant de noter que les candidates en situation monoparentale qui n'avaient pas fait l'objet de différences perceptibles de traitement lors de la phase téléphonique, n'obtiennent ici que 26% des appartements visités contre 75% pour le candidat de référence.

Taux d'obtention d'appartements par type de candidat				
	Candidat Référence	Candidat Origine Maghreb	Candidat Origine Afrique Noire	Candidate Situation monoparentale
IDF populaire	4	1	1	
IDF Mixte	5	1	1	
Nice Mixte	8	0		2
Lille Populaire	5	1		2
Lille Bourgeois	8	1		3
Total Obtention	30	4	2	7
Total appartements visités	40	24	9	27
Taux moyen d'obtention appartement	75%	17%	22%	26%

Le test sur la phase visite a permis de montrer l'existence de plusieurs cas de « différence de traitement » portant sur la réponse apportée aux candidats mais également sur le niveau de garantie demandé et le mode de sélection des candidatures annoncé.

CAS 1 : Obtention/Non obtention de l'appartement

A dossier strictement comparable, les taux d'obtention diffèrent, le candidat de référence a un taux d'obtention beaucoup plus élevé que les candidats d'origine maghrébine, noire africaine et en situation monoparentale.

- Le candidat de référence obtient des réponses positives (Rappel de l'agence pour faire part au candidat de l'obtention de l'appartement, RDV fixé pour compléter le dossier et signer les chèques). On lui a parfois demandé de signer un chèque de réservation immédiatement après la visite.
- Les candidats d'origine maghrébine et d'Afrique noire obtiennent moins souvent des réponses positives et reçoivent différents types de réponses : « il y a d'autres candidats », « un dossier est bien avancé ». La signature d'un chèque de réservation est rarement proposée. Il est très fréquent que ces candidats n'obtiennent pas de nouvelle de l'agence et de l'avancement du dossier (parfois même après les relances téléphoniques effectuées par les candidats-visites).

CAS 2 : Différence de garanties demandées, de mode de sélection annoncé et technique de découragement

- Un garant est rarement demandé au candidat de référence (Nice et Lille) si l'exigence du 3 fois le loyer est respectée. Ainsi, le mode de sélection annoncé à la candidate monoparentale peut différer de celui annoncé au candidat de référence : sélection par rapport au niveau du garant pour la première et sélection au premier dossier complet pour le second.
- Certains agents immobiliers découragent de manière plus ou moins directe les candidates monoparentales : « ça ne vaut peut-être pas la peine de monter le dossier », « le propriétaire a déjà refusé le dossier d'une candidate monoparentale, donc ça ne va pas être très facile... ». Un chèque de réservation est rarement demandé. Dans plusieurs cas, l'agent immobilier a soutenu le dossier de la candidate mais le dossier a finalement été refusé par le propriétaire.

CAS 3 : Sélection du dossier en amont (antérieur à la visite)

- Dans certains cas (agence parisienne) le dépôt de dossier avant la visite est de rigueur. Les deux candidates d'origine maghrébine et d'Afrique noire n'ont pas obtenu de visites après dépôt de leur dossier complet alors que la candidate de référence a effectué la visite de l'appartement concerné ainsi qu'une visite supplémentaire à proximité du premier appartement.

▪ Résultats phase visite par région

Les pourcentages sont donnés par commodité de lecture mais les écarts constatés n'ont pas de signification statistique avérée en terme de pourcentage.

- IDF

Malgré la nécessaire prudence à adopter compte tenu de la faiblesse du nombre de visites, des différences importantes ont pu être observées entre candidats.

Le test effectué dans le Bassin populaire Ile de France démontre que le **candidat de référence à deux à quatre fois plus de chances d'obtenir l'appartement que les candidats d'origine maghrébine ou noire africaine.**

En effet, le taux d'obtention d'appartement s'élève à 50% pour la candidate de référence, alors qu'il n'est que de 13% pour la candidate d'origine maghrébine et de 25% pour la candidate d'origine noire africaine (qui a obtenu un appartement dont l'environnement a été jugé insalubre par plusieurs candidats).

IDF Bassin Populaire			
	Candidat Référence	Candidat Origine Maghreb	Candidat Origine Afrique Noire
Candidature acceptée	4	1	
Candidature acceptée mais environnement insalubre			1
Attente décision	1	3	
Refus dossier		2	1
Non obtention de visite après dépôt dossier/ « pas de la peine de monter un dossier »		1	1
Aucune nouvelle	3	1	1
<i>Total Appartements visités</i>	8	8	4
Taux d'obtention appartement	50%	13%	25%

Le testing effectué dans le bassin mixte IDF montre des résultats convergents. La candidate de référence à obtenu l'appartement dans 63% des cas, contre 20% des cas pour les candidates d'origine maghrébine et noire africaine.

IDF Bassin Mixte			
	Candidat Référence	Candidat Origine Maghreb	Candidat Origine Afrique Noire
Candidature acceptée	5	1	1
Attente décision	3		
Refus dossier		1	
Non obtention de visite après dépôt dossier/ « pas de la peine de monter un dossier »			
Aucune nouvelle		3	4
<i>Total appartements visités</i>	8	5	5
Taux d'obtention appartement	63%	20%	20%

- Nice

Les différences sont encore plus importantes à Nice (rappelons que la sélection par téléphone était moins fréquente à celle observée à Paris).

Le candidat de référence a systématiquement été rappelé après chaque dépôt de dossier pour venir signer les chèques et finaliser le dossier (8 obtentions d'appartements sur 8 visites).

- **Le candidat d'origine maghrébine est resté sans nouvelle concernant la totalité des visites qu'il avait effectuées (il n'a obtenu aucune réponse positive sur les 5 visites effectuées).**
- Il est important de noter, qu'à contrario de la phase téléphonique durant laquelle **la candidate monoparentale n'avait pas fait l'objet de différence de traitement, cette candidate obtient un taux d'obtention 6 fois inférieur au candidat de référence.** Pour l'une des annonces, le montage de dossier « *ne valait pas la peine* », pour plusieurs autres appartements l'agent immobilier l'a découragé de mener les démarches jusqu'au bout « *aux vues de la faible probabilité d'obtention de l'appartement* ». La candidate n'a obtenu que deux réponses positives sur les douze appartements visités. Un agent immobilier a insisté sur le fait « *qu'un dossier de femme monoparentale avait été refusé dernièrement par le propriétaire* » mais que dans ce cas « *ce n'est pas la même chose, on voit bien à qui on a à faire* ». Si certains agents l'ont découragé dès le début de la démarche, certains ont, semble t-il, appuyé sa candidature, mais le dossier a été finalement refusé par le propriétaire.

Nice Bassin Mixte			
	Candidat Référence	Candidat Origine Maghreb	Candidate monoparentale
Candidature acceptée	8	0	2
Attente décision			
Refus dossier			9
Non obtention de visite après dépôt dossier/ « pas de la peine de monter un dossier »			1
Aucune nouvelle		5	
<i>Total appartements visités</i>	8	5	12
Taux d'obtention appartement	100%	0%	17%

- Lille

A Lille, les candidats de référence ont 2.5 fois plus de chances d'obtenir un appartement que le candidat d'origine maghrébine et la candidate monoparentale (pour le bassin populaire). La candidate monoparentale qui n'avait pas fait l'objet de différence de traitement lors de la phase téléphonique, n'a obtenu que 29% de réponses positives contre 83% pour le candidat de référence. Il est intéressant de noter que d'importantes différences dans les garanties demandées ont été observées. En effet, si un cautionnaire n'a pas été exigé pour le candidat de référence, il l'a été dans le cas de la candidate monoparentale. Le mode de sélection annoncé par l'agent immobilier a différé selon les deux cas : premier dossier complet (sans nécessité de cautionnaire) et qualité du dossier cautionnaire.

Lille Bassin Populaire			
	Candidat Référence	Candidat Origine Maghreb	Candidate monoparentale
Candidature acceptée	5	1	2
Attente décision	1	1	4
Refus dossier			1
Non obtention de visite après dépôt dossier/ « pas de la peine de monter un dossier »			
Aucune nouvelle		1	
<i>Total appartements visités</i>	6	3	7
Taux d'obtention appartement	83%	33%	29%

Lille Bassin Bourgeois			
	Candidat Référence	Candidat Origine Maghreb	Candidate monoparentale
Candidature acceptée	8	1	3
Attente décision	2		5
Refus dossier			
Non obtention de visite après dépôt dossier/ « pas de la peine de monter un dossier »			
Aucune nouvelle		2	
<i>Total appartements visités</i>	10	3	8
<i>Taux d'obtention appartement</i>	80%	33%	37%