



# 8 étapes pour louer sans discriminer

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

- Se mettre d'accord avec la personne propriétaire sur les critères objectifs de choix du locataire. Faire preuve de tact pour neutraliser d'éventuels préjugés (*voir la grille des comportements à adopter en cas de demande discriminatoire ci-dessous*).
- Adjoindre une clause type de non-discrimination au contrat de mandat.

2

Définir les conditions de la location

- Proposer un logement décent. Cette obligation est d'autant plus importante que ce sont les publics en situation de vulnérabilité économique mais aussi les plus exposés aux discriminations à la location qui se voient proposer et souvent contraints d'accepter des logements non décents.
- Créer une fiche-type sur les conditions de location afin que les conditions de garantie demandées soient équivalentes pour tous est recommandé.
- Informer le propriétaire des différents types de garantie existants, notamment publiques.

3

Déterminer les garanties nécessaires et justificatifs pouvant être demandés

- S'assurer que les candidats ne soient pas écartés parce que leurs garants résident en outre-mer : l'interdiction de discriminer vaut aussi pour ces derniers.
- Remettre une liste-type des justificatifs demandés pour constituer le dossier. Cette liste devra être établie conformément au **décret du 5 novembre 2015** pour s'assurer que seules des pièces autorisées par la loi sont demandées et que les mêmes informations sont données à tous.les candidat.e.s à la location.

4

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

Veiller à ce que des acteurs extérieurs au contrat de mandat ne créent pas de discriminations.

**Exemple :** l'exigence par une société d'assurance d'une pièce d'identité délivrée par l'administration française à un ressortissant allemand; ou une clause illégale d'un règlement de copropriété interdisant la colocation; ou des obstacles de la copropriété à des aménagements de l'immeuble pour l'accès des handicapés.

5

Rédiger et publier l'annonce sans discriminer

Vérifier que l'annonce, quel qu'en soit le support, ne comporte que des conditions strictement indispensables pour la bonne exécution des obligations locatives et qu'aucun.e candidat.e n'est écarté.e, même involontairement.

**Exemple :** la mention « *de préférence fonctionnaire titulaire* » écarte les personnes étrangères à l'Union européenne.

6

Garantir l'égalité de traitement à toutes les étapes de relation avec les candidats

Donner à tous les candidats les mêmes informations, leur demander des documents équivalents et les informer rapidement des suites données à leur demande, même en cas de refus.

7

Choisir la/le locataire sans discriminer

Instruire les dossiers selon une procédure-type : retenir uniquement des critères en rapport avec la mise en location et les garanties recherchées, ne définir que des conditions indispensables pour la bonne exécution des obligations locatives telles que le paiement régulier du loyer.

**Exemple :** exiger des ressources provenant uniquement d'un salaire est une condition qui tend à écarter systématiquement les personnes handicapées de la location.

8

Établir le bail

Établir le bail selon un contrat-type afin de garantir à tous les locataires les mêmes conditions de location et de sécuriser la relation locative, en garantissant la conformité des clauses à la loi.



# Pratiques et arguments recommandés face à des demandes à caractère discriminatoire



## 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

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 tels que « Vous voyez ce que je veux dire » ou « Je peux vous faire confiance », indiquez clairement dans votre réponse votre refus de comprendre la demande implicite de ne pas louer par exemple, à des personnes d'origine étrangère :



*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 ;
2. pour un aboutissement rapide de la recherche grâce à des conditions de location bien définies ;
3. pour une sécurisation de la relation locative dans la durée, grâce à un suivi possible en cas de difficulté.



*1. Nous sélectionnons les candidats avec professionnalisme et ne pas discriminer en fait partie*



*2. 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. 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 :



*D'expérience, 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.*