8 ÉTAPES
POUR LOUER SANS DISCRIMINER

FICHE PRATIQUE POUR LES PROFESSIONNELS

1 DÉFINIR L'ENGAGEMENT À LOUER SANS DISCRIMINER AVEC LES PROPRIÉTAIRES ET LE RESPECTER À TOUTES LES ÉTAPES DE LA RECHERCHE DES FUTURS LOCATAIRES

- 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.
- 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, y compris les dispositifs publics de garantie tels que VISALE.

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 ou à l'étranger : l'obligation de non-discrimination touche aussi ces derniers.
- Remettre une liste-type des justificatifs demandés pour constituer le dossier. Cette liste devra être établie conformément au décret n°2015-1437 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 candidats et candidates à la location.

4 PRÉVENIR LES DISCRIMINATIONS EN PRÉSENCE D'UNE PLURALITÉ D'ACTEURS

- Veiller à ce qu'aucun des acteurs impliqués dans l'accès à la location ne soit à l'origine de discriminations.

Exemples : des consignes données par un ou une propriétaire visant à écarter certains profils de candidats notamment en raison de leur origine (encore fréquentes selon les campagnes d'appels mystères par SOS Racisme) ; l'exigence par une société d'assurance que les revenus du futur locataire proviennent uniquement de l'emploi pour la souscription d'un contrat de garantie des loyers impayés ; des obstacles indûment opposés par la copropriété à des aménagements de l'immeuble pour l'accès des personnes en situation de handicap…

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 candidat ou candidate n'est écartée, même involontairement. *Exemple : réserver des logements étudiants ou en colocation à des personnes de moins de 30 ans constitue une discrimination fondée sur l'âge.*

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.

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

7 CHOISIR LA OU 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 en situation de handicap 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, y compris pour les baux qui ne seraient pas conclus en application de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, mais du seul code civil (articles 1713 et suivants). L'interdiction de discriminer s'applique dans tous les cas, en vertu de 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.

PRATIQUES ET ARGUMENTS RECOMMANDÉS FACE À DES DEMANDES À CARACTÈRE DISCRIMINATOIRE

→ PRIVILÉGIER UNE ATTITUDE DE NEUTRALITÉS

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, LE CAS ÉCHÉANT, DANS DES TERMES NEUTRES ET NON DISCRIMINATOIRES

Exemple de reformulation face à une demande visant à exclure un 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 :

- Pour prévenir les risques juridiques liés à une recherche sur des critères interdits par la loi.
- Pour un aboutissement rapide de la recherche grâce à des conditions de location bien définies.
- 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. »

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE