

A close-up photograph of a hand holding a set of keys. The hand is positioned in the center of the frame, with the fingers slightly curled around the keys. The keys are metallic and have a circular ring. The background is dark and out of focus. In the top left corner, there is a blue square containing a white letter 'D'.

D

GUIDE

LOUER SANS DISCRIMINER

UN GUIDE POUR PROFESSIONNALISER SES PRATIQUES

Pour que le droit n'oublie personne

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Louer sans discriminer
Un guide pour professionnaliser ses pratiques

SOMMAIRE

L'ACTION DU DÉFENSEUR DES DROITS DANS LE LOGEMENT PRIVÉ	04	5· Rédiger et publier l'annonce, sans discriminer	47
1· Une institution, cinq domaines d'intervention	05	6· Garantir l'égalité de traitement des candidats à toutes les étapes de la recherche d'un ou d'une locataire	48
2· Des réponses diversifiées apportées au plus près des attentes des réclamants	05	7· Choisir la ou le locataire sans discriminer	52
3· Les actions de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits	07	8· Établir le contrat de location	53
· Testez vos connaissances sur la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement	08	III· PORTER UNE POLITIQUE DE NON- DISCRIMINATION : LE RÔLE DE L'AGENCE ET DES RÉSEAUX PROFESSIONNELS	55
I· DES CLÉS POUR COMPRENDRE ET REPÉRER LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT	10	1· Communiquer sur son engagement à louer sans discriminer	56
1· La discrimination, c'est quoi ?	10	2· Professionnaliser ses procédures et ses outils en y intégrant les enjeux de lutte contre les discriminations	58
2· Le cadre légal de la lutte contre les discriminations dans le logement	19	3· Favoriser les échanges pour progresser collectivement sur la lutte contre les discriminations	59
II· HUIT POINTS-CLÉS POUR LOUER SANS DISCRIMINER	27	ANNEXES	61
1· Définir l'engagement de louer sans discriminer et accompagner les propriétaires à toutes les étapes	28	· Des outils pour prévenir les risques de discrimination	61
2· Définir les conditions de la location dans le strict respect de la loi	30	· Les partenaires du Défenseur des droits associés à l'élaboration du guide	68
3· Déterminer les garanties et les justificatifs conformément à la loi	41	· Notes	70
4· Prévenir les discriminations en présence d'une pluralité d'acteurs	46		

L'ACTION DU DÉFENSEUR DES DROITS DANS LE LOGEMENT PRIVÉ

LE DÉFENSEUR DES DROITS EST UNE AUTORITÉ ADMINISTRATIVE INDÉPENDANTE INSCRITE DANS LA CONSTITUTION. SA MISSION EST DE VEILLER AU RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS DANS PLUSIEURS CHAMPS DE COMPÉTENCE.

Il intervient dans le champ du logement privé principalement au titre de sa mission de lutte contre les discriminations.

Si en la matière des avancées sont à relever, des marges de progrès restent à investir pour faire de la lutte contre les discriminations un réel enjeu de professionnalisation, et ce dans le contexte des fortes tensions qui affectent particulièrement le marché locatif privé.

La crise du logement, désormais reconnue par tous, tout comme les évolutions très rapides à l'œuvre dans le secteur posent de nouveaux défis. Le développement rapide des locations de courte durée à vocation touristique qui ont longtemps bénéficié d'un régime locatif et fiscal plus favorable que la location d'habitation fait peser la menace d'une réduction sans précédent des locations d'habitation de longue durée. Les tensions toujours plus vives qui en résultent face à une demande qui ne diminue pas pénalisent particulièrement les jeunes et les ménages en situation

précaire et augmentent le risque de discriminations.

L'obligation de formation à la lutte contre les discriminations s'impose ainsi aux professionnels de l'immobilier depuis le 1^{er} janvier 2021. La mise en œuvre de cette obligation constitue une réelle avancée et contribue indiscutablement à mieux faire connaître l'interdiction de discriminer et le cadre juridique applicable aux professionnels concernés mais elle se révèle encore insuffisante pour faire évoluer durablement les pratiques, comme l'ont montré les résultats de plusieurs opérations récentes de *testing*.

Ce constat invite d'abord à poursuivre l'effort de formation à la non-discrimination, en permettant à tous les agents impliqués dans le processus de mise en location d'y accéder pleinement. Il invite également à porter une attention accrue aux contenus des formations et à l'évaluation de leur impact sur l'évolution effective des pratiques.

Inscrire pleinement l'exigence de non-discrimination dans les pratiques quotidiennes des professionnels de l'immobilier reste un enjeu déterminant.

Au-delà, la généralisation du numérique, la multiplication des plateformes de mise en relation des locataires et des propriétaires et le développement de nouvelles formes de location, telles que la colocation, en réponse à ces tensions, donnent lieu à de nouvelles pratiques parfois porteuses de discriminations.

Autant de constats et d'évolutions qui appellent une attention renouvelée aux risques de discrimination.

1 **UNE INSTITUTION, CINQ DOMAINES D'INTERVENTION**

Le Défenseur des droits intervient dans le cadre de cinq domaines déterminés par la loi :

- La défense des droits des usagers des services publics ;
- La défense des droits de l'enfant ;
- La lutte contre les discriminations ;
- Le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité (police, gendarmerie, services privés de sécurité...) ;
- La protection des lanceurs d'alerte, mission confiée par la loi au Défenseur des droits depuis 2016.

Il assure dans le champ du logement, domaine visé par les textes de loi français, européens et internationaux relatifs aux discriminations, une mission de protection des droits et mène des actions de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits.

2 **DES RÉPONSES DIVERSIFIÉES APPORTÉES AU PLUS PRÈS DES ATTENTES DES RÉCLAMANTS**

Le Défenseur des droits a renforcé ses moyens d'action avec, depuis 2019, le déploiement de pôles régionaux qui accompagnent le travail mené par les délégués déjà présents, et la création, en 2021, d'un dispositif d'écoute et de signalement dédié aux discriminations, accessible par téléphone, le 39 28, ou par internet, la plateforme [AntiDiscriminations.fr](https://antidiscriminations.fr) - Agir contre les discriminations.

Il peut ainsi aujourd'hui être saisi **gratuitement** selon **quatre modalités principales** :

- En remplissant le formulaire de saisine sur son site internet ;
- Par courrier gratuit, en libre réponse ;
- En contactant l'un des **620 délégués présents dans plus de 1 000 lieux d'accueil** répartis sur l'ensemble du territoire ;
- En signalant une discrimination sur la plateforme antidiscriminations.fr, par un appel sur le numéro **39 28**. Un service dédié aux **sourds et malentendants** est assuré. Il est également possible d'échanger dans le cadre d'un **tchat**.

Parmi l'ensemble des réclamations relatives à une discrimination dans le logement, les principaux critères invoqués étaient en 2024 **le handicap** (33 %) et **l'origine** (26 %), devançant largement les critères de **la particulière vulnérabilité** (6 %), **l'âge** (4 %), **la nationalité** (4 %), ou encore **l'état de santé** (3 %).

Les équipes de juristes au siège mais aussi les délégués territoriaux qui interviennent sur le terrain apportent des réponses au plus près des attentes des réclamants qui saisissent le Défenseur des droits, grâce à la mobilisation d'une palette d'outils diversifiés, qui vont du règlement amiable aux observations en justice, en passant par la transaction pénale.

QUE PEUT FAIRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

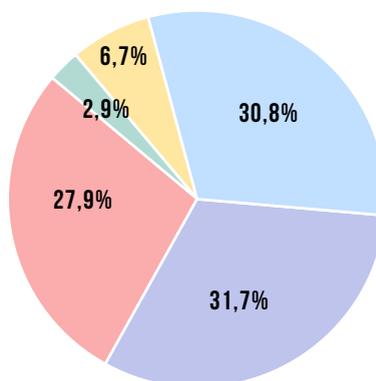
- Enquêter
- Proposer un règlement à l'amiable
- Formuler des recommandations
- Présenter ses observations devant les juges
- Demander des poursuites disciplinaires
- Faire des propositions de réformes de la loi

LE DÉFENSEUR DES DROITS TRAITE LES RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES QUI LUI SONT ADRESSÉES

Ses équipes de juristes s'appuient sur un arsenal juridique varié pour trouver des solutions : de la recherche du règlement à l'amiable (médiations, recommandations, transactions), au soutien en contentieux (présentation d'observations devant la justice).

DISCRIMINATIONS DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT PRIVÉ : RÉPONSES APPORTÉES AUX RÉCLAMANTS (JANVIER 2025)

- RÉGLEMENTS À L'AMIABLE
- RAPPELS À LA LOI
- RECOMMANDATIONS
- OBSERVATIONS DEVANT LE JUGE
- TRANSMISSIONS AU PARQUET



Les situations relatives à une discrimination dans le logement privé résolues grâce à l'intervention du Défenseur des droits illustrent particulièrement la diversité des moyens pouvant être mobilisés pour trouver une réponse adaptée : dans le graphique ci-dessus, tous sont représentés, du règlement amiable aux observations en justice, en passant par la transaction pénale¹.

Les réclamations dont est saisie l'institution rendent compte des évolutions à l'œuvre du point de vue des pratiques, notamment sous l'effet de la généralisation du numérique dans ce domaine. Elles illustrent également une variation dans les motifs de discrimination invoqués : certains, tels que l'orientation sexuelle, le lieu de résidence pour des garants résidant dans un autre État de l'Union européenne notamment, et la particulière vulnérabilité économique, rarement évoqués jusqu'alors, deviennent plus fréquents.

3 LES ACTIONS DE PROMOTION DE L'ÉGALITÉ ET DE L'ACCÈS AUX DROITS

De façon complémentaire à sa mission de protection des droits, le Défenseur des droits s'est investi de longue date dans des actions de promotion de l'égalité et de prévention des discriminations dans le champ du logement privé, avec l'élaboration de ressources pratiques établies en lien les acteurs de la société civile, la production de travaux d'études ou d'avis au Parlement.

Par ses recommandations de réforme portées auprès des pouvoirs publics, le Défenseur des droits a ainsi contribué à faire reconnaître, en 2015, l'interdiction de discriminer dans ce domaine comme une exigence professionnelle² et inscrire cette thématique au titre des formations obligatoires imposées aux professionnels de l'immobilier depuis le 1^{er} janvier 2021³.

L'institution invite d'abord à poursuivre l'effort de formation à la non-discrimination, en permettant à tous les agents impliqués dans le processus de mise en location d'y accéder pleinement. Il invite également à porter une attention accrue aux contenus des formations et à l'évaluation de leur impact sur l'évolution effective des pratiques.

Inscrire pleinement l'exigence de non-discrimination dans les pratiques quotidiennes des professionnels de l'immobilier reste un enjeu déterminant auquel le présent guide veut contribuer.

Ce guide est le fruit d'une collaboration initiée avec les acteurs du logement privé réunis par l'institution au sein d'un comité de liaison depuis plus de dix ans, auxquels se sont joints d'autres

acteurs qualifiés, tels que l'ANIL et plusieurs associations de locataires. Outil pratique visant à prévenir les discriminations dans les pratiques quotidiennes des professionnels et à faire de la non-discrimination un enjeu de professionnalisation, il est aussi rapidement devenu un support de référence dans le cadre de la formation obligatoire des professionnels de l'immobilier à la lutte contre les discriminations.

Les études par *testing* menées par le Défenseur des droits⁴ ou par SOS Racisme⁵ sont venues rappeler la persistance des pratiques discriminatoires et le nécessité d'un engagement fort des acteurs.

Dans le domaine du logement privé, le Défenseur des droits a enfin régulièrement alerté sur les atteintes aux droits des personnes résultant des lois et/ou décrets et autres textes réglementaires en vigueur ou en discussion. Tel fut le cas notamment sur la remise en cause du principe de l'accessibilité universelle de l'offre de nouveaux logements dans la loi ELAN⁶, dont peut résulter un recul du droit au logement pour les personnes en situation de handicap par la réduction de l'offre de logements adaptés, déjà insuffisante, à laquelle elles peuvent avoir accès.

Fort de son expertise, le Défenseur des droits est un interlocuteur incontournable des pouvoirs publics qui portent les politiques de lutte contre les discriminations. On peut citer à cet égard :

- La charte sur la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement, adoptée le 1^{er} octobre 2020, signée par les principales

organisations de professionnels de l'immobilier, l'Union Nationale des Propriétaires Immobiliers (UNPI) représentant les propriétaires et SOS-Racisme sous l'égide des ministres déléguées respectivement du Logement, de l'égalité entre les femmes et les hommes, et de l'égalité des chances et de la lutte contre les discriminations ;

- L'encouragement à mener des opérations de tests, à l'instar de l'expérience d'un *testing*-contrôle-formation engagée depuis 2022 dans le cadre d'un partenariat entre SOS Racisme et la Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) sous l'égide de la Délégation interministérielle à la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la haine anti-LGBT (DILCRAH), avec l'appui du ministère du logement et du ministère chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations ;
- Le suivi de l'obligation de formation des professionnels de l'immobilier et l'évaluation de son impact prévu dans le cadre du Plan national de lutte contre le racisme et les discriminations à l'origine 2023-2026 (PRADO).

BONNE PRATIQUE

TESTEZ VOS CONNAISSANCES SUR LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT

Vous avez le projet d'acquérir des connaissances et des outils sur la lutte contre les discriminations dans le but de professionnaliser vos pratiques ? Ce guide est fait pour vous. Il vous apportera les clés de lecture et de compréhension, ainsi que des outils concrets pour cet objectif.

AVANT D'ALLER PLUS LOIN, PRENEZ LE TEMPS DE TESTER VOS CONNAISSANCES À L'AIDE DU QUIZZ PROPOSÉ EN ANNEXE PP. 61-62.



I · DES CLÉS POUR COMPRENDRE ET REPÉRER LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT

« INÉGALITÉS », « DISCRIMINATIONS », « PROPOS RACISTES OU SEXISTES » ...
CES TERMES FRÉQUENTS DANS LE LANGAGE COURANT NE SONT PAS ÉQUIVALENTS ET FONT CHACUN
RÉFÉRENCE À UN CADRE JURIDIQUE PRÉCIS.

Ainsi, au sens de la loi, la discrimination ne vise pas le fait de tenir des propos à caractère raciste ou sexiste, par exemple, mais renvoie à des actes ou des comportements qui conduisent à désavantager certaines personnes en les traitant différemment en raison de l'un des motifs protégés en droit français, dont l'origine, le sexe ou le handicap.

1 LA DISCRIMINATION, C'EST QUOI ?

LA DISCRIMINATION AU SENS JURIDIQUE

On parle de discrimination au sens juridique quand les éléments suivants sont réunis :

- Une différence de traitement ou un traitement défavorable entre des personnes placées dans une situation comparable ;
- Ce traitement différent ou défavorable intervient dans un domaine prévu par la loi, tel que l'emploi, la santé, l'éducation, **l'accès à un bien ou à un service dont le logement** ;
- Ce traitement différent ou défavorable est en lien avec l'un des **critères protégés**.

1 · PLUS DE 25 CRITÈRES PROTÉGÉS EN DROIT FRANÇAIS

Plus de vingt-cinq critères sont aujourd'hui dans le droit de la non-discrimination en matière de logement en France. La liste de ces critères peut évoluer, comme l'a montré l'ajout de plusieurs critères par différentes lois⁷. Ils sont presque tous mentionnés aux articles 225-1 et 225-1-2 du Code pénal et dans 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, qui constituent le cadre légal de référence de la non-discrimination applicable en droit français (*cf. infra*).

Dans le domaine du logement, au centre de ce guide, l'article 1er de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs **interdit de refuser de louer pour l'un des motifs discriminatoires de l'article 225-1 du Code pénal**. Il faut y ajouter le critère de **domiciliation bancaire** qui, en pratique, peut faire obstacle à la location à des candidats ultramarins ou résidents en zone frontalière.

À ces critères relevant de la seule législation française peuvent s'ajouter des critères issus du droit international et européen.

Pour une présentation pédagogique, ces différents critères peuvent être regroupés en **trois catégories principales selon la nature des droits** qu'ils visent à protéger :

- Le premier groupe de critères, au fondement historique de la non-discrimination, renvoie à des caractéristiques fondamentales et intangibles/pérennes de l'identité de la personne, protégées à ce titre en droit français comme en droit international.
- Le second renvoie aux choix exercés par la personne dans le cadre de libertés individuelles ou collectives reconnues et protégées en droit.
- Le troisième renvoie à un état ou une situation plus ou moins durable que connaît la personne.

Ces catégories ne sont pas figées et étanches entre elles. En particulier, certains critères de la troisième catégorie peuvent s'apparenter à ceux de la première catégorie, notamment s'ils s'inscrivent dans la durée, comme l'état de santé ou le handicap.

1) CARACTÉRISTIQUES INHÉRENTES À LA PERSONNE

- Origine réelle ou supposée (couleur de peau, nom de famille, origine géographique...)
- Sexe
- Orientation sexuelle
- Identité de genre
- Patronyme
- Handicap
- Âge
- Caractéristiques génétiques

2) LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

- Appartenance à une religion réelle ou supposée
- Opinions politiques
- Opinions philosophiques*
- Activités syndicales
- Moeurs
- Lanceur d'alerte

3) AUTRES CRITÈRES

- État de santé
- Grossesse
- Situation de famille
- Lieu de résidence
- Domiciliation bancaire*
- Vulnérabilité économique et sociale
- Perte d'autonomie
- Nationalité
- Apparence physique
- Capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français
- Bizutage

* Les critères suivis d'un astérisque ne sont pas cités par le code pénal.

2- DISCRIMINATIONS MULTIPLES

On désigne ainsi les situations où se cumulent plusieurs critères. En pratique, les personnes peuvent en effet être exposées à des discriminations à plusieurs titres du fait de leurs caractéristiques personnelles, ce qui tend à aggraver les difficultés à faire valoir leurs droits. Par exemple, une femme d'origine sénégalaise à la recherche d'un logement pour elle-même et sa fille, peut être exposée à des discriminations non seulement en raison de son origine et de sa couleur de peau, mais aussi de sa situation familiale en tant que mère seule. Le cumul de ces critères est de nature à aggraver les difficultés rencontrées au cours de sa recherche de logement. On parle également d'intersectionnalité pour désigner les préjugés et discriminations spécifiques au croisement de plusieurs critères.

3- CRITÈRES ET SITUATIONS DE DISCRIMINATIONS FRÉQUENTS DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT PRIVÉ

Si les réclamations adressées à l'institution ont toujours témoigné de la grande diversité des discriminations susceptibles de se produire dans l'accès à la location d'un logement privé, elles font aussi ressortir la fréquence de certains motifs, tels que l'origine ou le handicap, et montrent l'émergence de motifs aujourd'hui plus fréquemment mobilisés qu'il y a dix ans.

- **L'origine, le patronyme et la nationalité** du réclamant restent des motifs particulièrement fréquents. S'y ajoute **le motif de la religion**, en augmentation parmi les réclamations, en particulier s'agissant de femmes portant le voile ou le foulard.

- **Le handicap** reste également un motif fréquent de refus de location, qu'il concerne le ou les réclamants, potentiels locataires eux-mêmes, ou des membres de la famille (enfants...). Les arguments avancés par les bailleurs tiennent :

- D'une part, à **une inadaptation du logement** à la situation de handicap ou à l'état de santé du réclamant ;
- D'autre part, à **la nature des ressources** de ce dernier, présumées insuffisantes ou ne permettant pas de répondre aux garanties demandées pour le paiement du loyer.

Les handicaps en cause dans ces situations de discrimination tendent à se diversifier : si les handicaps moteur ou physique restent les plus fréquents, **des situations de handicap mental** apparaissent, dont parfois des situations de tutelle ou curatelle.

- **La situation de famille et/ou la présence d'enfants** constituent un autre type de motif fréquemment avancé pour refuser la location notamment en invoquant l'inadaptation de la taille ou du nombre de pièces du logement à la composition du ménage.
- **Le lieu de résidence** du garant a longtemps été à l'origine de refus de location à des candidats ultramarins, dont le ou les garants résident outre-mer. Si ces refus demeurent, des refus au motif du lieu de résidence du ou des garants dans un autre pays, y compris dans un État de l'Union européenne, se font plus fréquents.
- **L'orientation sexuelle et l'identité de genre** apparaissent comme des motifs de refus en développement bien qu'encore peu fréquents.

- **La particulière vulnérabilité résultant de la situation économique** du réclamant est un critère qui reste peu mobilisé, dans le secteur du logement comme dans l'ensemble des autres domaines.

Les exemples de situations concrètes traitées par le Défenseur des droits présentés dans le guide permettront d'illustrer le poids des différents motifs de discrimination et leur évolution.

DES PRÉJUGÉS AUX DISCRIMINATIONS

Des discriminations peuvent se produire même sans volonté ou intention particulière de désavantager ou d'écartier certaines personnes de l'accès à la location. **Connaître les multiples mécanismes sur lesquels prennent appui les discriminations, qu'elles soient conscientes ou non**, permet de repérer dans le cadre de ses pratiques quotidiennes ceux qui peuvent être à la source de ces comportements et de les faire évoluer pour ne plus discriminer.

Parce qu'ils peuvent conduire à traiter différemment des personnes selon leurs caractéristiques, donc à discriminer, les **préjugés** ou les **idées reçues** nécessitent d'être repérés pour modifier son comportement.



CATÉGORISATION, STÉRÉOTYPES, PRÉJUGÉS, DE QUOI S'AGIT-IL ?

Toute personne recourt à des catégories pour regrouper les éléments de l'environnement qui l'entoure, êtres humains, êtres vivants, objets, etc., en fonction de leur ressemblance. Cette catégorisation, qui procède d'un mécanisme de pensée automatique, est indispensable pour assimiler

et comprendre la quantité des informations qui nous parviennent.

Mais elle est aussi à l'origine des multiples stéréotypes qui relèvent de croyances partagées, le plus souvent acquises très tôt, appliquées à un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles. Fondés sur des mécanismes d'exagération, de simplification et de généralisation, ces stéréotypes nourrissent des préjugés dont découle une attitude favorable ou défavorable envers une ou plusieurs personnes du seul fait de leur appartenance réelle ou supposée à un groupe particulier. Ces représentations globalisantes et infériorisantes de l'autre, qui sous-tendent les pratiques inégalitaires, sont profondément ancrées dans nos structures sociales et concernent chacun et chacune d'entre nous.

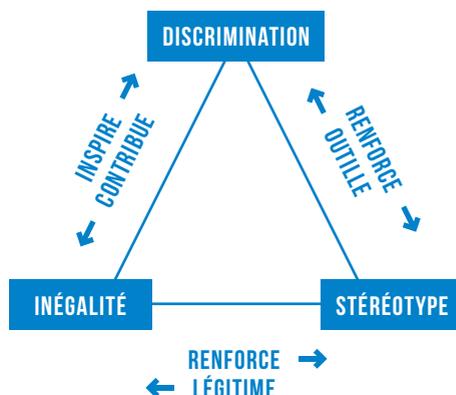
Prendre conscience, repérer et remettre en question les stéréotypes et préjugés à l'œuvre auxquels une personne n'échappe constitue une étape déterminante pour lutter contre les discriminations.

Parce que prendre conscience de ses préjugés et stéréotypes ne va pas de soi, il est essentiel que cette question soit traitée dans le cadre des programmes de formation à la lutte contre les discriminations, en particulier dans le cadre de la formation continue qui s'impose aux professionnels depuis le 1^{er} janvier 2021.

4· REPÉRER LES PRÉJUGÉS ET LES NEUTRALISER

Stéréotypes, discriminations et inégalités se confortent mutuellement, contribuant ainsi à maintenir durablement des situations d'inégalité qui, tenues pour une évidence tant elles sont fréquentes, ne sont pas ou plus questionnées. Comme dans d'autres domaines, les statistiques montrent des différences de conditions de logement selon les caractéristiques des personnes, telles que le type de logement occupé, en immeuble collectif ou en maison individuelle, la taille du logement (nombre de pièces), le statut d'occupation (propriétaire ou locataire dans le parc privé ou public), le lieu de résidence (en secteur urbain ou en périphérie), etc. Ces différences, tenues pour acquises et non questionnées, confortent les stéréotypes et peuvent inspirer des discriminations qui elles-mêmes contribuent aux inégalités selon un cycle qui, pour finir, entretient les inégalités.

Sur la base de tels mécanismes, certaines personnes sont particulièrement exposées à un refus de louer du seul fait de leurs caractéristiques : perçues par les bailleurs et les professionnels de l'immobilier comme une catégorie de candidats présentant plus de risques locatifs que la moyenne, qu'il s'agisse du paiement du loyer, de l'entretien du logement ou des relations de voisinage, elles sont écartées de la location de manière plus ou moins consciente. Les préjugés, parfois faciles à repérer, par exemple lorsqu'ils se traduisent par une demande clairement discriminatoire, passent le plus souvent inaperçus tant ils sont intériorisés et ancrés dans les habitudes quotidiennes. Que ces préjugés soient ceux de la personne propriétaire ou du professionnel, les



identifier comme tels et les neutraliser suppose dans tous les cas une démarche volontaire.

Des outils sont proposés dans ce guide (voir chapitre 2) pour prévenir les risques de discriminations liés à un choix fondé sur des préjugés. En particulier, une grille de comportements et d'arguments recommandés face à une demande discriminatoire permet aux professionnels de les déconstruire.

Pour en savoir plus : de nombreuses ressources sur les stéréotypes et les préjugés peuvent aujourd'hui être mobilisées, qu'elles soient destinées au grand public, aux chercheurs ou aux professionnels. Quelques exemples :

- Préjugés au quotidien : « Les préjugés. Bienvenue au pays des idées reçues ! », sur Paris Première : quand les clichés confinent à la discrimination, *Le Monde* du 26 février 2024 ; 'Les préjugés - Bienvenue au pays des idées reçues - sur *Be tv* ;
- Travaux de chercheurs : Le spectre des stéréotypes, *La vie des idées*, 16 mai 2023 ;
- Les stéréotypes : non coupables...mais responsables ! Formation sur la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement réalisée pour l'UNIS, organisation de professionnels de l'immobilier.

5- ILLUSTRATION DE DISCRIMINATIONS FONDÉES SUR DES PRÉJUGÉS À PARTIR DE SAISINES DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de refus de location faisant ressortir la persistance et la force des préjugés et stéréotypes à l'origine de discriminations. Ces derniers conduisent à écarter des candidats perçus comme présentant des risques locatifs accrus au vu de caractéristiques personnelles les exposant à des discriminations, sans lien objectif avec leur capacité objective à payer le loyer, à assurer le bon entretien du logement ou à entretenir de bonnes relations avec d'autres colocataires et/ou occupants de l'immeuble.

→ Un candidat écarté au motif de son handicap

Deux frères, dont l'un est titulaire d'une carte de mobilité inclusion, ont répondu à une offre pour habiter en colocation. La conseillère en location immobilière a informé le candidat que sa demande de location était refusée par le propriétaire de ce logement car ce dernier craignait d'éventuelles complications relatives au handicap de son frère en cas d'impayés de loyer.

L'agence tentera de justifier son refus auprès du Défenseur des droits en montrant que le dossier du réclamant n'a pas été traité de façon discriminatoire car le refus de location était fondé sur l'absence de garant français ou de garant résidant en France. Le Défenseur des droits relève d'une part que refuser un dossier de location au motif que le garant n'est pas français ou ne réside pas en France est une pratique illégale et constitue une discrimination par association fondée sur la nationalité. Il constate,

d'autre part, que l'agence immobilière et le propriétaire du logement n'ont pas fourni d'éléments permettant d'établir l'absence de discrimination fondée sur le handicap. La discrimination étant caractérisée, il a émis plusieurs recommandations à l'agence.

Décision 2024-095 du 3 juillet 2024 ;

Décision 2020-128 du 16 juillet 2020 ;

Décision 2019-248 du 17 octobre 2019.

→ Refus de location à une famille

La réclamante a consulté le site internet de l'agence et sélectionné un bien correspondant à ses critères. Après avoir visité l'appartement, elle informe l'employée de l'agence qu'elle souhaite occuper l'appartement avec sa fille âgée de 9 ans et dépose un dossier de candidature que l'employée juge d'emblée tout à fait satisfaisant. Alors qu'un accord oral a été conclu, l'agence l'informe par téléphone qu'il ne sera pas donné suite à sa candidature en raison du fait que le propriétaire ne souhaite pas louer à des familles.

Au terme de son instruction, le Défenseur des droits a caractérisé la discrimination à raison de la situation de famille de la réclamante.

Décision 2017-259 du 15 septembre 2017 ;

Décision 2017-092 du 7 avril 2017.

→ Le refus de louer un logement en résidence étudiante à une candidate âgée de 40 ans

Une étudiante âgée de 40 ans s'est vu refuser la location d'un logement étudiant par une société, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne, au motif que les logements seraient réservés aux « jeunes étudiants de moins de 30 ans ». En l'absence d'autre motif de refus objectif avancé par la société gérant la résidence, pas

plus qu'un éventuel objectif légitime à atteindre susceptible d'expliquer une telle différence de traitement, le Défenseur des droits a pu établir que le motif de refus de location était bien discriminatoire en ce qu'il reposait sur l'âge de la réclamante. Il a recommandé à la société gérante de réexaminer la candidature de la réclamante, de se rapprocher de celle-ci afin de réparer son préjudice, de modifier ses pratiques en matière de sélection des locataires et de faire suivre au personnel en charge de cette sélection une formation de sensibilisation sur la lutte contre les discriminations en matière d'accès aux biens et services privés.

Décision n°2024-159 du 29 octobre 2024 ;

Rappel à la loi n°2024-020 du 29 juillet 2024 ;

Décision MLD 2013-46, 28 novembre 2013.

MESURER L'AMPLEUR DES DISCRIMINATIONS ET AGIR SUR L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES DES ACTEURS DU LOGEMENT GRÂCE AUX TESTS DE SITUATION

L'ensemble de ces mécanismes, parfois inconscients, contribue à maintenir invisible une part importante des discriminations. Des tests de situation ou *testing* permettent d'en mesurer l'ampleur. Ils peuvent être réalisés au niveau individuel pour démontrer une situation de discrimination mais également à plus grande échelle pour établir statiquement l'ampleur des discriminations sur un marché précis tel que celui de la location de biens, un territoire donné...

Un test de discrimination, ou *testing*, consiste à soumettre deux profils comparables pour une même demande en ne modifiant que la caractéristique (origine, handicap, âge, sexe...) susceptible d'exposer aux discriminations.

Si cette opération révèle une réponse différenciée entre le profil de référence et le profil testé, on pourra présumer que celle-ci est liée à la prise en compte – consciente ou non – d'un critère de discrimination.

Depuis les tous premiers tests menés dans les années 1990, les études par *testing* ont connu un développement significatif afin de mettre en lumière la réalité des discriminations pour l'accès à un logement locatif, dont plusieurs avec le soutien du Défenseur des droits, parfois aussi d'acteurs publics tels que le ministère du logement, le ministère de l'égalité entre les femmes et les hommes, la diversité et l'égalité des chances, le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse, la DILCRAH.

Si les tests réalisés font ressortir une diversité d'approches, de méthodes et d'objectifs, **tous indiquent des écarts significatifs dans les réponses obtenues par les candidats testés, entre le candidat d'origine maghrébine ou d'Afrique sub-saharienne, et le candidat dit de référence. Ils montrent aussi que si les taux de refus discriminatoires sont souvent plus élevés parmi les biens loués directement par le propriétaire, la mise en location avec le concours d'un professionnel n'est pas à l'abri de telles discriminations**, ces dernières pouvant se manifester aussi par une inégalité dans le service apporté aux candidats (informations, pièces demandées, etc.).

FOCUS**LA DISCRIMINATION, UNE RÉALITÉ RÉVÉLÉE NOTAMMENT PAR LES TESTS DE SITUATION**

Selon un *testing* réalisé en 2017 par une équipe de chercheurs du CNRS à l'échelle nationale, un candidat dont le nom est à consonance maghrébine a un tiers de chances en moins d'obtenir une suite à sa demande d'information pour constituer un dossier par rapport au candidat ayant un nom de famille à consonance française.

Pour en savoir plus : *Testing* DALTON réalisé par mailing sur toute la France auprès de 5 000 annonces locatives par une équipe de chercheurs du CNRS en 2016. Les discriminations dans l'accès au logement en France : un *testing* sur les aires urbaines métropolitaines, INSEE, Economie et statistique, avril 2020.

Plusieurs *testings* réalisés par SOS Racisme en 2018 en Île-de-France montrent des écarts comparables dans différents contextes.

Un *testing* sur l'accès à un logement locatif privé des jeunes actifs et étudiants montre que :

- Un jeune actif d'origine ultra-marine ou subsaharienne a 40 % de chance en moins d'avoir accès à un logement qu'un jeune actif perçu comme d'origine française ancienne ;
- Un jeune actif d'origine maghrébine a 37 % de chance en moins qu'un jeune actif d'origine française ancienne ;
- Un jeune actif d'origine asiatique a 20 % de chance en moins qu'un jeune actif d'origine française ancienne.

Un *testing* ciblé sur les annonces de deux plateformes de mise en relation de particuliers à particuliers montre que sur 100 retours positifs obtenus par une personne d'origine française ancienne :

- Une personne d'origine ultra-marine a trois chances sur quatre d'avoir accès à un logement ;
- Une personne d'origine maghrébine ou d'Afrique subsaharienne, une chance sur deux.

Pour en savoir plus : Discriminations raciales au logement, ça suffit ! L'enquête de SOS Racisme.

Un *testing* réalisé en 2023 par ISM CORUM pour la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux, dans le cadre de son action pour prévenir les discriminations dans différents domaines, montre que le candidat supposé d'origine maghrébine a presque deux fois moins de chances d'avoir une réponse favorable après un premier contact que le candidat de référence.

Pour en savoir plus : Test pour mesurer les discriminations dans l'accès au logement privé sur le territoire de la Communauté d'agglomération du Grand Périgueux, décembre 2023.

Aujourd'hui, face au constat sans appel de discriminations persistantes dans l'accès au logement privé, la conduite de tests est aussi mobilisée pour de nouveaux objectifs, tels que l'évaluation des moyens mis en œuvre pour lutter contre les discriminations en mesurant leur impact sur une évolution effective des pratiques.

FOCUS**AGIR POUR UNE ÉVOLUTION DES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER À L'APPUI DE TESTINGS****L'étude-action MICADO⁸, réalisée en 2019 pour le Défenseur des droits et le ministère du logement,**

mesure l'impact d'une démarche de sensibilisation du Défenseur des droits. Après une première campagne de *testing* ayant permis d'identifier des agences comme discriminantes ou à risque de discrimination pour les candidats supposés d'origine étrangère, la moitié de ces agences a reçu un courrier du Défenseur des droits, accompagné de son guide « Louer sans discriminer », l'autre moitié n'a rien reçu. L'ensemble des agences a été à nouveau testé, trois, neuf et quinze mois après l'envoi du courrier du Défenseur des droits. Les résultats de l'étude montrent une réduction significative des discriminations dans l'accès à une visite de logement parmi les agences ayant reçu le courrier, contrairement au second groupe, et ce jusqu'à neuf mois. Le courrier du Défenseur des droits a donc permis une amélioration des pratiques à court terme sur ces agences mais son effet ne s'est pas maintenu dans la durée. Ce résultat invite à poursuivre et maintenir dans le temps l'effort d'accompagnement des professionnels de l'immobilier pour mettre la prévention des discriminations au cœur de leurs pratiques, en mobilisant tous les leviers d'action.

Deux campagnes d'appels mystères, dit parfois *testings* inversés, ont été réalisées en 2019 et 2022 par SOS Racisme auprès d'agences immobilières appartenant à des grandes enseignes ou affiliées à la FNAIM. Les militants de l'association contactent des agences

immobilières en se faisant passer pour des propriétaires cherchant à louer leur bien à des conditions discriminatoires. Cela permet d'évaluer les pratiques des agences immobilières dans plusieurs villes de France selon leur acceptation, ou non, de consignes discriminatoires de clients. Les résultats des deux actions réalisées à trois ans d'intervalle, la première en Île-de-France auprès de 90 agences, la seconde à l'échelle nationale auprès de 136 agences, montrent chacun un taux élevé d'agences qui accèdent aux exigences discriminatoires en acceptant d'effectuer la sélection ou bien en indiquant au propriétaire qu'il pourra procéder lui-même à la sélection demandée : 51 % en 2019 et 48,5 % en 2022, soit à peine moins.

L'expérimentation d'un *testing*-contrôle-formation par la FNAIM et SOS Racisme, un exemple de mobilisation du *testing* pour de nouveaux objectifs.

Dans cette expérimentation engagée dans le cadre d'un partenariat sous l'égide du Gouvernement depuis décembre 2022, la FNAIM et SOS Racisme s'engagent, au vu des résultats des précédentes opérations de 2019 et 2022, à conduire des campagnes régulières auprès d'agences de la FNAIM ayant suivi une formation afin d'en mesurer l'impact sur une évolution de leurs pratiques et d'en tirer les enseignements pour élaborer le référentiel de formation à la lutte contre les discriminations devenue obligatoire depuis octobre 2020.

Le développement de démarches similaires par les acteurs du logement privé est encouragé dans le cadre du Plan national de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la lutte contre les discriminations liées à l'origine (PRADO) pour la période 2023-2026, piloté par la DILCRAH.

2 LE CADRE LÉGAL DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT

S'il est légitime pour le ou la propriétaire, et donc le professionnel, de s'assurer que le candidat ou la candidate à la location présente des garanties sérieuses notamment pour le paiement du loyer, plusieurs textes de loi lui interdisent de sélectionner ou écarter des candidats en se fondant sur l'un des critères discriminatoires et prévoient de lourdes sanctions si la discrimination est caractérisée.

UN DÉLIT LOURDEMENT SANCTIONNÉ PAR LA LOI

Le code pénal interdit, dans son article 225-1, de refuser l'accès à un bien tel que le logement, ou à un service, ou d'en conditionner l'accès, en se fondant sur un motif discriminatoire - article 225-2 du même code.

La loi n°89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, dans son article 1^{er}, interdit également le refus de louer pour l'un des motifs cités par le code pénal, **que la discrimination soit volontaire ou non**. En cas de litige devant les juridictions civiles (comme devant le Défenseur des droits), la personne s'estimant victime de discrimination bénéficie de l'aménagement de la charge de la preuve : une fois établis les éléments permettant de présumer la discrimination, il revient au mis en cause, bailleur ou professionnel de l'immobilier, de prouver que sa décision est justifiée.

Les victimes d'une discrimination peuvent demander des dommages et intérêts pour les préjudices subis.

FOCUS

LES SANCTIONS PRÉVUES PAR LA LOI

Lorsque la discrimination volontaire du professionnel de l'immobilier est établie, il peut être lourdement sanctionné : encourt une peine pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende - article 225-2 du Code pénal.

Les personnes morales peuvent être déclarées pénalement responsables des discriminations commises par leurs organes ou représentants et condamnées à une amende pouvant atteindre 225 000 € - articles 121-2 et 225-4 du Code pénal.

Les professionnels de l'immobilier, concernés par ces dispositions en tant que personnes morales, peuvent en outre être frappés d'une incapacité d'exercer, en application de l'article 9-21° de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 qui régit les activités immobilières.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE DISCRIMINATION DÉFINIES PAR LA LOI

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 a précisé quatre formes interdites de discrimination : la discrimination directe, la discrimination indirecte, le harcèlement discriminatoire et l'injonction à discriminer.

1· LA DISCRIMINATION DIRECTE

C'est le fait de traiter différemment, consciemment ou non, des personnes sur le fondement d'un critère interdit par la loi.

Exemple : *Un homme de nationalité tunisienne qui a répondu à une annonce pour une chambre en colocation s'est vu refusé par le propriétaire et président de la société de location. Après examen de son dossier, ce dernier lui indique que « afin que la bonne ambiance règne dans la colocation, il ne souhaitait pas mélanger des personnes de cultures différentes ». Interrogé par le Défenseur des droits, il ajoute, pour justifier sa décision, souhaiter finalement « faire une colocation de filles ». Au regard de ces faits, le Défenseur des droits a retenu une discrimination en raison de l'origine, de la nationalité et du sexe du réclamant et a recommandé au propriétaire de l'indemniser dans un délai de 3 mois.*

Décision 2023-211 du 19 octobre 2023 ;

Décision n°2019-026 du 31 janvier 2019.

Pour vérifier qu'il n'y a pas de discrimination directe, il est important de s'assurer que, à situation comparable, les mêmes critères de sélection objectifs sont utilisés pour tous les candidats locataires.

2· LA DISCRIMINATION INDIRECTE

On parle de discrimination indirecte lorsqu'un critère, une règle ou une pratique, apparemment neutre, désavantage particulièrement des personnes aux caractéristiques protégées (sexe, âge, origine, handicap...) sauf si ce critère, cette règle ou cette pratique répond à un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but sont jugés nécessaires et appropriés.

Exemple : *Une agence immobilière refuse la location à une personne handicapée car elle ne prend pas en compte les candidatures ou les cautionnements de personnes dont les ressources proviennent d'une allocation, et non d'un emploi. Une telle pratique constitue une exigence disproportionnée car elle conduit à exclure systématiquement de la location certaines candidatures telles que les personnes handicapées, bénéficiaires d'une allocation ou d'une pension, accordées précisément en raison de leur handicap, et alors que des garanties complémentaires peuvent être recherchées.*

Décision 2017-056 du 2 mars 2017 ;

Décision 2015-179 du 8 octobre 2015 ;

Décision 2014-178 du 8 décembre 2014.

Pour vérifier qu'il n'y a pas de discrimination indirecte, il est important de s'assurer que le critère, la règle ou la pratique est réellement indispensable à la recherche de solvabilité et de garantie ; et de vérifier qu'ils ne désavantagent aucune catégorie de personnes en lien avec un critère interdit.

3· LE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE

Le harcèlement moral se caractérise par un acte particulièrement grave ou des agissements répétés (remarques désobligeantes, intimidations, insultes...) subis par une personne et qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Un tel comportement, lorsqu'il est en lien avec un critère interdit par la loi, est qualifié de discriminatoire.

Exemple : *Un propriétaire s'aperçoit que son locataire est homosexuel et lui tient des propos homophobes. Un tel comportement serait sanctionné de la même façon qu'il l'est dans l'emploi où il est à ce jour plus fréquemment constaté.*

Un seul acte peut être suffisant pour qualifier le harcèlement dès lors qu'il a pour effet de porter gravement atteinte à la dignité d'une personne.

4· L'INJONCTION À DISCRIMINER

On désigne ainsi le comportement qui consiste à inciter une personne à pratiquer une discrimination. Peuvent être engagées la responsabilité de la personne (ou l'organisation) qui demande de discriminer comme celle de la personne qui l'exécute, que la demande ait été ou non suivie d'effet.

Exemple : *Une agence refuse de louer à un couple d'origine tunisienne au motif que l'un des membres du couple présentait un titre de séjour en cours de renouvellement. Le Défenseur des droits rappelle qu'un tel refus caractérise une discrimination en raison de la nationalité. De plus, l'agence qui, en l'espèce, a relayé la demande du propriétaire alors qu'elle*

avait connaissance de son potentiel caractère discriminatoire, engage sa responsabilité pénale. En effet, dans le cadre d'une injonction à discriminer, peuvent être engagées la responsabilité de la personne qui demande de discriminer comme celle de la personne qui l'exécute.

Décision 2023-079 du 9 mai 2023 ;

Décision n°2024-095 du 3 juillet 2024 ;

Cour de cassation, 7 juin 2005, n°04-87.354.

La position d'intermédiaire du professionnel ne le met pas à l'abri d'une mise en cause en justice ou par le Défenseur des droits en cas de mise en œuvre des consignes discriminatoires d'un ou une propriétaire pour la recherche d'un ou une locataire.

DISTINGUER CE QUI RELÈVE D'UNE DISCRIMINATION DE CE QUI N'EN RELÈVE PAS

Les cinq exemples qui suivent illustrent des situations fréquemment rencontrées par les professionnels de l'immobilier pour lesquelles la frontière entre ce qui relève (ou non) d'une discrimination n'apparaît pas toujours avec évidence.

1· REFUSER DE LOUER À DES SENIORS PROTÉGÉS PAR LA LOI DES EFFETS D'UN CONGÉ, EST-CE DISCRIMINATOIRE ?

La loi n°89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs a instauré dans son article 15 III un dispositif qui protège des effets d'un congé du bailleur les locataires de plus de 65 ans dont les ressources sont inférieures au plafond PLUS (prêt locatif à usage social), donnant droit à un logement social. Cette protection est aujourd'hui étendue aux locataires qui ont la responsabilité d'une personne de plus de 65 ans ou un

enfant atteint d'une maladie grave, en situation de handicap ou victime d'un accident, et qui vivent habituellement dans le logement, répondent au critère économique précité, et dont le revenu annuel du foyer est inférieur aux plafonds légaux. Cependant, si les propriétaires bailleurs sont âgés de plus de 65 ans ou ont des ressources annuelles inférieures aux plafonds légaux, cette protection et l'interdiction de donner congé ne s'appliquent pas.



UN DISPOSITIF CONFORME À LA CONSTITUTION

Le Conseil constitutionnel, saisi à deux reprises pour faire constater une atteinte au droit de propriété résultant des limites au droit du bailleur de donner congé au locataire en fin de bail, a déclaré la protection instaurée conforme à la Constitution dans les deux cas. Il relève à l'appui de sa position que les dispositions contestées ne portent pas une atteinte disproportionnée au droit de propriété au regard de l'objectif d'intérêt général poursuivi, la disposition contestée visant à mettre en œuvre l'objectif de valeur constitutionnelle que constitue la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent.

Décision n°2014-691 DC du 20 mars 2014 ;

Décision n°2023-1050 QPC du 26 mai 2023.

Le professionnel immobilier a pour sa part une obligation d'information et de conseil, et doit attirer l'attention du bailleur sur les conséquences de la location consentie à une personne âgée disposant de faibles ressources. En cas de manquement à ses obligations, il doit réparer le préjudice subi (Cour d'appel de Paris, 20 juin 2013, n° 11/18804).

Cette obligation peut-elle suffire à elle seule à justifier un refus de location à des seniors, en anticipant une impossibilité pour le bailleur de reprendre le logement ?

Que répond le Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits, fréquemment saisi de refus de **location en considération de l'âge** des candidats à la location, précise dans trois décisions les **éléments ayant permis de conclure à une discrimination fondée sur l'âge** :

- Un tel refus est susceptible de caractériser le délit de discrimination consistant à refuser la fourniture d'un bien en raison de l'âge, mais aussi une faute contractuelle engageant la responsabilité du bailleur sur le fondement de l'article 1147 du Code civil ;
- Compte tenu de son caractère proportionné, la protection instaurée par l'article 15 III de la loi sur les rapports locatifs **ne permet en aucune manière de justifier un refus de location**, en particulier lorsque les potentiels locataires disposent de ressources largement supérieures aux plafonds définis par la loi ;
- À l'anticipation de difficultés à mettre fin au bail du fait de cette protection viennent souvent s'ajouter divers préjugés, tantôt liés à la nature des ressources provenant d'une pension de retraite présumées moins solides

qu'un salaire pour garantir le paiement régulier du loyer, tantôt liés à des difficultés supposées de voisinage avec des plus jeunes.

Décision MLD-2012-28 du 1^{er} février 2012 ;

Décision LCD-2011-68 du 8 décembre 2011 ;
TGI Versailles, 2 janvier 2012 ;

Décision MLD-2013-46 du 28 novembre 2013.

Le professionnel veillera à se prémunir face à une éventuelle demande du ou de la propriétaire d'écarter une personne senior.

Il rappellera à l'appui des décisions du Conseil constitutionnel précitées que cette protection légale, très précise, ne présente pas un caractère disproportionné au vu de l'objectif poursuivi. En effet, elle ne concerne que les personnes dont les ressources lui permettent d'accéder à un logement social, et ne s'applique pas lorsque le propriétaire est lui-même âgé de plus de 65 ans ou perçoit des ressources inférieures aux plafonds pour l'accès à un logement social.

Par ailleurs, s'il doit informer le bailleur sur les conséquences de la location consentie à une personne âgée disposant de faibles ressources en vertu de son obligation d'information et de conseil, il doit également l'informer qu'un refus de louer au seul motif de l'âge du candidat à la location constitue une discrimination.

2- REFUSER DE LOUER À UN CANDIDAT DONT LE DOSSIER NE RÉPOND PAS AUX CRITÈRES DÉFINIS PAR UNE SOCIÉTÉ D'ASSURANCE POUR ACCORDER LA GARANTIE DES LOYERS IMPAYÉS, EST-CE DISCRIMINATOIRE ?

La Garantie des loyers impayés (GLI) est délivrée par une société d'assurance, le plus souvent via une agence immobilière qui la propose à ses clients propriétaires bailleurs : le fait de retenir des critères définis par la société d'assurance qui conduisent à écarter des candidats qui n'y répondent pas peut-il conduire à retenir une discrimination du fait de l'agence ?

Que répond le Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits est depuis longtemps régulièrement saisi de refus de ce type. C'est en particulier le cas des nombreux refus de location opposés à des personnes handicapées percevant pour l'essentiel de leurs revenus l'**Allocation adulte handicapé (AAH) ou une pension d'invalidité** qui se fondent sur le fait que ces revenus, jugés insuffisants et instables, ne permettraient pas de garantir le paiement régulier du loyer.

Le Défenseur des droits considère qu'un tel refus de prendre en compte ces revenus, AAH ou pension d'invalidité, constitue une **mesure apparemment neutre susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour les personnes handicapées. S'il est légitime de prendre en compte la solvabilité du locataire afin de mesurer le risque à couvrir, refuser de prendre en compte leur revenu du fait de leur nature, ou de ne les prendre en compte que partiellement, n'apparaît en revanche ni nécessaire ni approprié pour réaliser un tel but. Tel est le cas d'une agence immobilière qui a refusé d'étudier une candidature**

d'un couple bénéficiant de l'allocation adulte handicapé (AAH) pour un lot à la location soumis à la garantie loyers impayés (GLI), au motif que l'assureur ne la prenait pas en considération. En l'espèce, l'enquête du Défenseur des droits a permis d'établir que l'AAH était prise en compte à hauteur de 30 % en fonction de leur pérennité pour souscrire à la GLI.

Le Défenseur des droits a retenu dans ce cas une double discrimination fondée sur le handicap dans l'accès au logement et à l'assurance. Il a recommandé à l'assureur et au courtier de prendre en considération l'intégralité de l'AAH et à l'agence de mettre fin à ses pratiques discriminatoires, de revoir ses procédures et de former son personnel, afin d'assurer un accès équitable au logement pour les personnes en situation de handicap.

Décision 2017-056 du 2 mars 2017 ;

Décision MLD-2014-178 du 8 décembre 2014 ;

Décision MLD-2015-179 du 8 octobre 2015 ;

Décision LCD-2011-83 du 24 novembre 2011.

3- REFUSER DE LOUER À DES PERSONNES AVEC ANIMAUX DOMESTIQUES, EST-CE DISCRIMINATOIRE ?

La location est parfois refusée en raison de la détention d'animaux domestiques. Les professionnels de l'immobilier interrogent le Défenseur des droits sur le caractère discriminatoire d'un tel refus.

Que répond le Défenseur des droits ?

Le refus d'accès à des biens opposé à une personne handicapée accompagnée de son chien d'assistance (par exemple chien-guide) a été **reconnu par le Défenseur des droits comme discriminatoire dans plusieurs situations relevant d'autres**

domaines et serait également considéré comme **discriminatoire pour un refus de location.**

- Sur le refus d'accès à un supermarché :
Décision 2024-092 du 12 juin 2024 ;
Règlement amiable 2024-067 du 5 juillet 2024.
- Sur le refus d'accès à un bus :
Règlement amiable 2018-094 du 31 mai 2018.

En dehors de ce cas précis, **si le refus de location opposé à des personnes détenant un ou plusieurs animaux est contraire à la loi**, sauf s'il s'agit d'un chien dangereux de première catégorie (chien d'attaque), il ne caractérise pas une discrimination en droit.

4- REFUSER DE LOUER À UN MÉNAGE AU MOTIF QUE SES REVENUS SONT TROP ÉLEVÉS, EST-CE DISCRIMINATOIRE ?

Des offres de logements à loyer intermédiaire, supérieur au loyer d'un logement social mais inférieur au marché, sont parfois publiées sur des sites d'annonces de locations privées ou d'agences immobilières chargées de leur mise en location. Ces dernières peuvent être amenées à refuser des candidats au motif que leurs revenus sont trop élevés, suscitant l'incompréhension de ces derniers qui invoquent une discrimination.

Que répond le Défenseur des droits ?

Ces logements, qui ont bénéficié d'aides publiques ou de dispositifs de défiscalisation, ne peuvent être loués qu'à des ménages dont les revenus sont inférieurs à un plafond réglementaire. Des logements ayant bénéficié d'un régime de défiscalisation (PINEL, etc.), loués par des propriétaires privés, peuvent également être soumis à des conditions de revenus plafonnés.

La condition d'un plafond de revenus imposée par la loi pour ces locations ne relève donc pas d'une discrimination.

5- REFUSER DE LOUER À UN POTENTIEL COLOCATAIRE QUI NE PEUT JUSTIFIER DE REVENUS PERMETTANT DE GARANTIR LE PAIEMENT DE LA TOTALITÉ DU LOYER, EST-CE DISCRIMINATOIRE ?

La colocation, en développement constant depuis une vingtaine d'années, a conduit le législateur à en définir précisément le régime juridique à l'article 8-1 de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs.

Que répond le Défenseur des droits ?

Les dispositions qui encadrent la colocation définissent celle-ci comme **la location d'un même logement par plusieurs locataires, constituant leur résidence principale, à l'exception de la location consentie exclusivement à des époux ou à des partenaires liés par un pacte civil de solidarité** au moment de la conclusion initiale du contrat.

Elle peut faire l'objet d'un bail unique commun à tous les colocataires, avec ou sans clause de solidarité pour le paiement du loyer, ou donner lieu à la conclusion de plusieurs contrats de location avec chacun des colocataires. L'étendue de l'obligation de paiement du loyer dont chaque colocataire est redevable dépend de la formule retenue pour la colocation, à bail unique ou à baux multiples et, s'agissant d'un bail unique, de l'insertion d'une clause de solidarité dans le bail.

Dans le cas d'un bail unique avec une clause de solidarité, chaque colocataire et sa caution s'engagent à payer la part du loyer et des charges dus par les autres colocataires, si ces derniers ne la paient pas.

Ainsi, dans ce cadre, l'appréciation des ressources se fera sur chacun des locataires pris individuellement. Cette non appréciation globale de tous les revenus cumulés des colocataires ne caractérise pas en tant que telle une discrimination.

L'analyse du caractère justifié des revenus demandés à une personne candidate dans le cadre d'une colocation relève donc d'abord des règles définies par la loi pour cette forme particulière de location, sans que puisse être présumée *a priori* une discrimination.

En revanche, le Défenseur des droits, régulièrement saisi de réclamations relatives à une colocation, a pu relever des refus discriminatoires d'abord fondés sur des préjugés et des stéréotypes, avant même toute analyse de la capacité du ou de la future colocataire à payer régulièrement le loyer, principale obligation dans un contrat de location.

Décision 2023-211 du 19 octobre 2023.



II · HUIT POINTS-CLÉS POUR LOUER SANS DISCRIMINER

INSCRIRE LA NON-DISCRIMINATION AU CŒUR DE SES PRATIQUES PROFESSIONNELLES SUPPOSE NON SEULEMENT D'EN CONNAÎTRE LE CADRE JURIDIQUE, MAIS AUSSI ET SURTOUT D'INTERROGER SON CADRE PROFESSIONNEL ET LES CONSIGNES QUI SONT DIFFUSÉES ET INTERPRÉTÉES, ET D'IDENTIFIER LES RISQUES DE DISCRIMINATION TOUT AU LONG DU PROCESSUS DE RECHERCHE D'UN OU UNE LOCATAIRE.

Ce chapitre a pour objet d'accompagner les professionnels dans une démarche préventive, en proposant des mesures, procédures et outils permettant de se prémunir des risques signalés. Au vu des multiples étapes de la recherche d'un ou une locataire et de la diversité des interlocuteurs que le professionnel est amené à rencontrer, huit points-clés sont identifiés comme des enjeux essentiels pour louer sans discriminer :

1. Définir l'engagement à louer sans discriminer avec le ou la propriétaire et le respecter à toutes les étapes de la recherche d'un ou une locataire ;
2. Définir les conditions de la location ;
3. Déterminer les garanties nécessaires et les justificatifs pouvant être demandés ;
4. Prévenir les discriminations en présence d'une pluralité d'acteurs ;
5. Rédiger et publier l'annonce sans discriminer ;
6. Garantir l'égalité de traitement à toutes les étapes de la relation avec les candidats à la location ;
7. Choisir la ou le locataire sans discriminer ;
8. Établir le bail.

Pour chacun de ces huit points-clés seront indiqués les principaux points d'attention et les actions, mesures ou outils à mettre en place pour agir en prévention.

FOCUS

L'INTERDICTION DE DISCRIMINER, UNE EXIGENCE PROFESSIONNELLE RECONNUE

De nouvelles exigences sont aujourd'hui définies pour garantir l'exercice des professions immobilières dans le respect de la déontologie qui leur est applicable.

Une interdiction inscrite dans le Code de déontologie des professionnels de l'immobilier

Pour améliorer la transparence et la professionnalisation des activités immobilières, la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et pour un urbanisme rénové, dite loi ALUR, a renforcé les obligations qui encadrent l'exercice des professions immobilières régies par la loi Hoguet.

C'est dans ce cadre que l'interdiction de discriminer est expressément inscrite à l'article 3 de l'annexe du

décret n°2015-1090 du 28 août 2015 fixant les règles constituant le Code de déontologie applicable aux professionnels de l'immobilier.

**L'enjeu de la formation :
placer la non-discrimination au cœur
des pratiques professionnelles**

L'exigence de non-discrimination implique d'agir à toutes les étapes de la mise en location et constitue un véritable enjeu de professionnalisation auquel il convient de former les professionnels concernés et les outiller. Comme le Défenseur des droits l'avait recommandé, la lutte contre les discriminations est aujourd'hui inscrite parmi les thématiques de formation obligatoire, en vertu du décret n° 2020-1259 du 14 octobre 2020 modifiant le décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier.

Ces derniers doivent désormais consacrer au moins deux heures de formation parmi les 42 heures dont ils doivent justifier lors des trois années consécutives d'exercice pour obtenir le renouvellement de leur carte professionnelle nécessaire à l'exercice de leur activité.

1 DÉFINIR L'ENGAGEMENT DE LOUER SANS DISCRIMINER ET ACCOMPAGNER LES PROPRIÉTAIRES À TOUTES LES ÉTAPES

Acteur central de la mise en location, la ou le propriétaire est au cœur de la relation locative qu'il s'agit d'établir et sera l'interlocuteur permanent du professionnel au cours de la recherche d'un ou une locataire. Le premier contact avec celui ou celle-ci est une étape essentielle pour bien engager la relation. Il mérite en conséquence d'y consacrer un peu de temps.

Pour le ou la **propriétaire**, c'est le temps de l'expression de ses motivations pour mettre en location et faire appel à un professionnel, le temps de la formulation de la demande dans ses différents aspects : conditions de la location, définition des modalités de diffusion de l'offre, de la visite, du choix de la ou du locataire.

Pour la ou le **professionnel**, c'est le temps de la compréhension de la demande, de sa reformulation afin de la rendre la plus explicite possible, notamment pour neutraliser d'éventuels préjugés ou même repérer une demande discriminatoire, du recueil des informations nécessaires à la conduite de la recherche d'un ou une locataire, et surtout de l'information sur les conditions d'exercice de ses missions et des obligations auxquelles sont tenus les professionnels, en particulier l'interdiction de discriminer.

L'objectif est d'aboutir à un accord sur les missions confiées au professionnel, définies dans le respect du droit et consignées dans un contrat qui engagera chacune des parties pendant

toute la durée de la recherche d'un ou une locataire jusqu'à l'établissement du bail.

Cette étape délicate requiert autant de qualités relationnelles, fondées sur l'écoute et le dialogue pour établir une relation de confiance, que de rigueur professionnelle et de pédagogie pour garantir le respect du droit. Disposer d'outils est particulièrement recommandé pour faciliter le dialogue et faire adhérer le propriétaire à l'exigence de non-discrimination.

POUR CET OBJECTIF, SONT PROPOSÉS CI-APRÈS DEUX OUTILS⁹ :

1- UNE GRILLE DE COMPORTEMENTS ET D'ARGUMENTS RECOMMANDÉS FACE À UNE DEMANDE DISCRIMINATOIRE

Les exemples d'arguments et de comportements, volontairement diversifiés, proposés dans cette grille, visent à permettre à chacun de choisir ceux qui seront les mieux adaptés à son tempérament, à son style relationnel, ou encore à la situation à traiter. Cette grille constitue un support particulièrement utile pour sortir des non-dits, des propos implicites et des sous-entendus, tout en maintenant un dialogue constructif permettant d'éviter la rupture, sur un sujet difficile à aborder et, dans les faits, souvent « tabou », notamment en raison du caractère commercial de la relation.

2- LE CONTRAT DE MANDAT : DÉFINIR LES MISSIONS DU MANDATAIRE ET PRÉVOIR UNE CLAUSE DE NON DISCRIMINATION

Le contrat peut offrir un support pédagogique très efficace et une clause de non-discrimination, conforme au modèle proposé ci-après, peut être insérée dans le mandat. La formalisation de l'engagement de la ou du propriétaire

à respecter les clauses du mandat pendant toute sa durée constitue en effet un moment privilégié pour affirmer le caractère non négociable de l'interdiction de discriminer, à la fois comme exigence professionnelle et comme condition du droit au logement défini comme un droit fondamental par la loi sur les rapports locatifs.

La nature et l'étendue des missions confiées au professionnel pour la recherche d'un ou une locataire peuvent varier, en particulier pour certains actes tels que :

- La rédaction et la diffusion de l'annonce ;
- Le choix final de la ou du locataire.

En fonction de la demande des propriétaires, il peut n'assurer qu'une mission de conseil et d'assistance pour l'accomplissement de ses missions ou au contraire bénéficier d'une pleine délégation qu'il conviendra de préciser dans le mandat. Dans tous les cas, ces missions devront être accomplies dans le respect des lois et règlements en vigueur et conformément au Code de déontologie applicable aux professionnels de l'immobilier, en particulier sans discriminer.

Pour **garantir le respect de l'interdiction de discriminer** désormais expressément visée par le **code de déontologie** des professions immobilières¹⁰, **le Défenseur des droits recommande d'insérer systématiquement une clause de non-discrimination dans le contrat de mandat**, en particulier dans les modèles de **contrat-type** proposés par les réseaux professionnels.

En effet, même si la discrimination est interdite par la loi, l'insertion d'une clause explicite dans le mandat, selon le modèle proposé ci-après, fournit un **support pédagogique** utile dont les

professionnels peuvent se saisir pour attirer l'attention de leur clientèle sur cette interdiction et ainsi **affirmer leur engagement** à la faire respecter. Elle pourra venir **en appui pour justifier**, le cas échéant, le **refus de consignes discriminatoires formulées par le client propriétaire du bien à louer voire le renoncement au mandat**.

BONNE PRATIQUE

MODÈLE DE CLAUSE DE NON-DISCRIMINATION

Les textes suivants peuvent être cités :

« *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* ». (Article 1^{er} de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs)

« *Toute discrimination commise à l'égard d'une personne est punie de trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende* ». (Article 225-2 du code pénal)

Proposition de clause à intégrer :

Les parties prennent l'engagement exprès de n'opposer à un ou une candidate à la location des présents biens aucun refus fondé sur un motif discriminatoire au sens de l'article 225-1 du code pénal.

Elles s'engagent en outre à ne pas refuser les personnes se portant caution pour la ou le candidat à la location au motif qu'elles ne possèdent pas la nationalité française ou qu'elles ne résident pas sur le territoire métropolitain (en référence à l'article 22-1 al. 3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).

2 DÉFINIR LES CONDITIONS DE LA LOCATION DANS LE STRICT RESPECT DE LA LOI

Une fois clairement formalisé dans un contrat l'engagement à ne pas discriminer par le mandant comme par le mandataire, peuvent être définies les conditions de la location. Seront ainsi recueillies toutes les informations nécessaires à la mise en location, et données toutes les informations sur les obligations qui devront être respectées en vertu de la loi.

Les informations demandées aux propriétaires porteront notamment sur :

- Les caractéristiques du bien (nombre de pièces, montant du loyer, des charges, du dépôt de garantie, localisation, informations sur la copropriété le cas échéant, état d'entretien du logement, éléments d'équipement et de confort, mobilier si la location est meublée, accessibilité le cas échéant...);
- La situation des propriétaires et les raisons pour lesquelles il ou elle souhaite mettre en location, en particulier s'il s'agit d'une première mise en location, et s'il envisage une mise en location dans la durée ou au contraire si une reprise du logement est à prévoir, la logique dans laquelle s'inscrit le ou la propriétaire par cette location (la personne a-t-elle déjà d'autres biens en location ? S'agit-il d'un investissement locatif ? Le revenu locatif constitue-t-il un revenu complémentaire ?). Préciser finement tous ces éléments permet de définir des conditions de location adaptées aux attentes et aux éventuelles contraintes des propriétaires, tout en garantissant le respect de la loi.

Le recours à un ou une professionnelle vise aussi à assurer la sécurisation juridique de la mise en location jusqu'à l'établissement du bail, en présence de conditions de mise en location de plus en plus encadrées par la loi.

De même, l'accompagnement assuré par la ou le professionnel pour informer sur les aides et dispositifs existants pour mettre le logement en conformité avec les caractéristiques de décence et les normes énergétiques qu'elles impliquent devient de plus en plus important pour convaincre le propriétaire de maintenir son bien sur le marché locatif d'habitation. Le contexte d'une crise du logement avérée qui affecte les propriétaires comme les candidats à la location place le professionnel dans un rôle de plus en plus exigeant en termes d'information délivrée et d'accompagnement dans les démarches et la recherche d'aides, aussi bien pour respecter les obligations nouvelles en matière énergétique que pour permettre à des candidats exposés à des discriminations d'accéder au logement à égalité avec des candidats plus favorisés.

CONSEIL PRATIQUE

BESOIN D'UN CONSEIL ? PENSEZ À CONSULTER L'ADIL

Le réseau des ADIL (Associations départementales d'information sur le logement) a pour mission d'informer sur toute question juridique liée au logement, y compris sur la lutte contre les discriminations. Leur action en tant que tiers de confiance en fait des interlocuteurs de référence visant à guider de façon complète, neutre et gratuite sur les questions liées au logement. Consulter l'ADIL avant la mise en location est utile

pour vérifier si les conditions de location respectent les dispositions légales en vigueur, mais aussi pour des conseils et informations sur les aides mobilisables pour des travaux (rénovation énergétique, adaptation au handicap, etc.) ou encore les dispositifs de garantie publics pour sécuriser le paiement du loyer.

L'OBLIGATION DE DÉLIVRER UN LOGEMENT DÉCENT

Les publics les plus vulnérables et/ou en situation de précarité, particulièrement exposés aux discriminations à la location, se voient, de fait, souvent proposer les logements les plus dégradés et énergétiquement les moins performants qu'ils sont souvent contraints d'accepter, parfois à des coûts élevés.

FOCUS

L'INCONFORT DU LOGEMENT ET LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UNE RÉALITÉ QUI TOUCHE D'ABORD LES PLUS MODESTES DANS LE PARC LOCATIF PRIVÉ

Les jeunes et les familles monoparentales connaissent beaucoup plus souvent des difficultés de logement, dues à l'inconfort ou au surpeuplement, liées notamment à un niveau de vie moyen plus faible que celui des autres. Mais surtout, près de la moitié des personnes modestes (45 %) connaissent des difficultés de logement, soit trois fois plus que les personnes aisées (16 %). La persistance de ces difficultés conforte ces inégalités : pour 20 % des personnes modestes, elles sont durables, soit presque quatre fois plus souvent que pour les personnes aisées (6 %). *INSEE Première, mars 2019.*

Les difficultés à se chauffer sont aussi plus importantes parmi les locataires du parc privé : 21,2 % contre 17,3 % dans le parc social et 8,4 % parmi les propriétaires occupants (*Enquête Nationale Logement 2020*). En 2022, 10,2 % des personnes déclaraient des difficultés à chauffer suffisamment leur logement (contre 5 à 7 % depuis 2013), en raison des prix élevés des énergies. Les familles monoparentales et les familles nombreuses sont particulièrement concernées par les privations (respectivement 3 ménages sur 10 et 2 ménages sur 10). Observatoire de la précarité énergétique (ONPE).

Des exigences de qualité des locaux d'habitation réaffirmées par le Conseil d'État

Le décret n°2023-695 du 29 juillet 2023 portant règles sanitaires d'hygiène et de salubrité des locaux d'habitation et assimilés autorisait la mise à disposition aux fins d'habitation de locaux enterrés en totalité et d'une hauteur sous plafond de 1,80 m.

Le Conseil d'État, qui a annulé ces dispositions dans une décision du 29 août 2024, met fin à l'abaissement « du niveau d'exigence en matière d'insalubrité » dénoncé par plusieurs organismes de défense du droit au logement, et qui venait fragiliser la lutte contre les marchands de sommeil.

1- LES NOUVEAUX CRITÈRES DE DÉCENCE

En vertu de l'article 6 al. 1^{er} de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, la ou le propriétaire est tenu de louer un logement décent, c'est-à-dire un **logement conforme aux critères de surface et de confort minimum** définis par le décret du 30 janvier 2002 et ne portant pas atteinte à la sécurité ou à la santé du locataire.

Attention cependant, le refus de louer un appartement qu'on juge inadapté au regard de la composition du foyer peut constituer une discrimination fondée sur la situation familiale.

Exemple : *Un candidat s'est vu refuser la location d'un bien T2 de 59m² au motif de contradictions dans son dossier, notamment concernant la composition familiale de son foyer et le nombre d'occupants qui vivraient dans l'appartement. L'agence avance notamment, pour justifier sa décision, que le logement serait trop petit pour le nombre d'occupants, présumant ainsi une situation de sur-occupation. Le Défenseur des droits relève que l'agence n'a pas cherché à éclaircir la situation du réclamant, et qu'elle n'a pas fondé son choix uniquement sur des critères objectifs pour apprécier la « compatibilité » de la situation de famille des candidats avec la surface du logement. En outre, il note que la surface du logement dépasse la surface habitable minimum de 43m² pour un foyer de cinq personnes, si tant est que ce minimum ne soit applicable que pour les logements éligibles à l'aide personnelle au logement. Il retient une discrimination en raison de la situation familiale, notion qui doit être entendue au sens large. Il recommande à l'agence d'indemniser le réclamant dans un délai*

de trois mois et de revoir ses pratiques, en utilisant le guide « Louer dans discriminer ».

Décision 2023-193 du 18 octobre 2023.

De nouveaux critères ont été introduits, tels que l'absence de nuisibles (Loi ELAN), mais surtout l'intégration d'un critère de performance énergétique qui oblige le bailleur à fournir au locataire un logement énergétiquement décent.

Est donc aujourd'hui considéré comme décent un logement si :

- La sécurité des locataires est assurée ;
- La santé des locataires est préservée ;
- Les équipements essentiels sont fournis : coin cuisine avec évier, eau chaude et froide, installation permettant un chauffage normal... ;
- Il est protégé contre les infiltrations d'air parasites et permet une aération suffisante ;
- Il est exempt de nuisibles ou parasites ;
- **Il répond à un critère de performance énergétique minimal.**

Les lois « Énergie et Climat » de 2019 et « Climat et Résilience » de 2021 ont introduit une exigence minimale de performance énergétique pour la location des logements. Le parc locatif privé qui comporte le plus de passoires énergétiques (logements classés F et G) est directement concerné par ces nouvelles dispositions. Sont ainsi considérés comme non décents au vu de leur performance énergétique, en 2023, les logements présentant une consommation conventionnelle en énergie finale de plus de 450 kWh/m²/an. En 2025 les logements de classe G, en 2028 les logements classés F, puis en 2034 ceux classés E, seront à leur

tour considérés comme non décents, sauf exception prévue par la loi.

Pour en savoir plus :

Logement à louer décent, Service-public.fr ; Non-Décence, ANIL.



UNE OBLIGATION RENFORCÉE RECONNUE CONFORME À LA CONSTITUTION

Dans une décision du 21 décembre 2023, le Conseil d'État a considéré que les limitations apportées à l'exercice du droit de propriété par l'article 6, instaurant l'obligation pour le bailleur de délivrer un logement décent dans la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, trouvent leur justification dans la poursuite d'objectifs à valeur constitutionnelle, le droit pour toute personne de disposer d'un logement décent d'une part, la protection de l'environnement d'autre part. Elles n'apparaissent pas, eu égard à leur portée et aux modalités de leur mise en œuvre, disproportionnées au regard des objectifs poursuivis.

3· UNE OBLIGATION SANCTIONNÉE

Des sanctions, parfois très lourdes, en cas de non-conformité du logement aux critères, peuvent être encourues par le propriétaire comme par le professionnel qui en assure la gestion :

- **Le juge peut contraindre le bailleur à faire les travaux nécessaires, imposer une réduction de loyer ou encore fixer des dommages et intérêts à verser au locataire.** La Cour de cassation a condamné un propriétaire à rembourser son locataire pour les loyers précédemment payés en raison d'un logement inférieur à 9m², ne

respectant pas les règles d'habitabilité légales. Pourtant, elle a rejeté les demandes de relogement, d'indemnité et de dommages et intérêts du locataire (Cour de cassation, 3e Chambre civile, 17 décembre 2015, n° 14-22.754).

- La caisse d'allocations familiales (CAF) peut décider de suspendre le versement des aides au logement.

POINT DE VIGILANCE

AUTORISATION DE LOUER EN ZONES D'HABITAT DÉGRADÉ

Si le logement est situé dans une zone d'habitat dégradé, le propriétaire (ou l'agence immobilière) peut être obligé, avant de mettre en location le logement, d'obtenir en mairie une autorisation préalable, ou d'y déposer une déclaration contre récépissé. L'autorisation, ou le récépissé de déclaration, devra être annexée au bail. Le propriétaire (ou l'agence immobilière) doit contacter la mairie pour savoir si le logement est concerné par cette obligation.

Pour en savoir plus :

Régimes d'autorisation préalable et de déclaration de mise en location, ANIL, novembre 2024.

LES CONDITIONS DE LOYER

Le montant du loyer doit être déterminé dans le respect des conditions prévues par la loi. Selon la localisation du bien et les conditions de la mise en location, notamment s'il s'agit d'une relocation, il peut en particulier être soumis à des mesures d'encadrement :

- Les logements situés en zone tendue doivent respecter le dispositif d'encadrement lors d'une relocation et du renouvellement du bail, défini par la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs.
- Les logements situés dans une commune pour laquelle l'instauration d'un dispositif d'encadrement des loyers a été demandée en vertu de l'article 140 de la loi ELAN. Dans les communes visées par ce dispositif d'encadrement à caractère expérimental, le loyer doit être fixé dans le respect de règles spécifiques qui, si elles ne sont pas respectées, peuvent exposer le propriétaire à une amende de 5 000 euros lorsqu'il s'agit d'une personne physique, et de 15 000 euros lorsqu'il s'agit d'une personne morale. En 2024, ont adopté un dispositif spécifique d'encadrement des loyers les communes et intercommunalités suivantes : Paris, Lille, Hellemmes et Lomme, Lyon et Villeurbanne, Bordeaux, Montpellier, les communes de Plaine Commune et d'Est Ensemble, la communauté d'agglomération du Pays Basque et de Bayonne. La durée de l'expérimentation étant prolongée jusqu'en 2026, plusieurs autres agglomérations ont demandé l'instauration d'un encadrement en vertu de l'article 140 de la loi ELAN et devraient être dotées d'un tel dispositif.

En présence d'une réglementation complexe, le non-respect de l'encadrement du loyer est fréquent, comme le montrent les enquêtes régulièrement menées, notamment par l'association CLVC (Consommation Logement Cadre de Vie).

Pour en savoir plus :

- Montant du loyer d'un logement appartenant à un propriétaire privé (Service Public) ;
- Fixation du loyer au moment de la mise en location (ANIL).

Si la réalisation de travaux d'amélioration par le ou la propriétaire est prévue, une clause expresse devra en faire mention dans le bail.

Le montant des charges, généralement demandées en complément du loyer, doit également être déterminé conformément à la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs.

LA DURÉE DE LA LOCATION

Le bail doit respecter une durée minimum fixée par la loi, distincte selon que le logement est loué vide (articles 10 et 11 de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs) ou meublé (article 25-7 de la même loi). De même, il ne peut être mis fin au bail que dans les conditions prévues par la loi. Si un bail mobilité est signé, sa durée peut être d'un à 10 mois maximum, et il ne peut être renouvelé.

Critères de décence, conditions de loyer, durée de location sont des points essentiels dont il convient de vérifier la conformité au droit en amont de toute mise en location.

Avant de publier votre annonce, assurez-vous qu'elle comporte toutes

les informations requises en consultant Logement à louer : que doit indiquer l'annonce de l'agence immobilière ? (Service-Public.fr)

Il est conseillé d'établir une fiche-type sur les conditions de la location pour garantir l'égalité de traitement de tous et toutes en donnant aux candidats les mêmes informations sur ces conditions.

LES DISPOSITIFS, AIDES, MESURES ET GARANTIES PUBLICS À MOBILISER POUR FAVORISER L'ACCÈS DE TOUS À LA LOCATION

Pour n'écarter personne de la location, et ainsi **garantir l'égalité de tous les candidats, la ou le professionnel veillera à informer également la ou le propriétaire sur les dispositifs, mesures, garanties pouvant être mobilisés pour faciliter l'accès au logement de publics confrontés à des difficultés particulières en raison de leurs caractéristiques telles que le handicap ou la perte d'autonomie ou leur situation économique et/ou sociale** qui les exposent à la précarité et à de potentielles discriminations.

De nombreux dispositifs, aides, mesures et garanties publics existent pour permettre l'accès à un logement à des personnes ou ménages qui trouvent difficilement à se loger aux conditions du marché en raison de leur situation particulière de précarité et parfois à des discriminations. Sont à signaler en particulier :

- Les dispositifs, aides et garanties visant à permettre l'accès à un logement privé à des personnes ou ménages disposant de faibles ressources ;
- Les dispositifs, aides et garanties destinées plus spécifiquement aux jeunes ;

- Les dispositifs, aides et mesures visant à favoriser l'accès au logement à des personnes handicapées ou en perte d'autonomie.

1- LES DISPOSITIFS, AIDES ET GARANTIES PUBLICS VISANT À FAVORISER L'ACCÈS AU LOGEMENT DES MÉNAGES AUX RESSOURCES MODESTES

De tels dispositifs ont été créés, parfois de longue date, précisément pour permettre à des publics en situation économique précaire d'accéder à un logement décent et autonome. Ils assurent à la/au propriétaire des garanties parfois plus importantes que celles prévues par la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, certaines d'entre elles couvrant non seulement les impayés mais aussi les dégradations. Sont à signaler en particulier :

- Le versement par la CAF des aides au logement directement à la ou au propriétaire (sous réserve que le logement soit décent) ;
- Les aides et garanties pouvant être accordées par le département via le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) ;
- Les dispositifs d'intermédiation locative proposés par des associations agréées, de type Solibail.

Pour une location solidaire et sans risque

Des associations peuvent rechercher des logements privés à louer pour y loger à leur tour, dans le cadre d'une sous-location, des personnes particulièrement vulnérables, par exemple des réfugiés, des femmes seules avec enfants... La plupart de ces personnes ne pouvant se loger par leurs seuls moyens aux conditions du marché.

Ces dispositifs d'intermédiation locative sociale sont mis en œuvre par des associations agréées soutenues par des organismes publics, tel que le ministère du logement pour Solibail et/ou une collectivité territoriale comme Louez solidaires et sans risques à Paris, ou encore un conseil départemental dans le cadre du Fonds de solidarité pour le logement. Tous assurent une gestion de grande proximité auprès des locataires pour prévenir les impayés et autres risques locatifs. Ils proposent aussi des garanties souvent très intéressantes pour le propriétaire afin de prémunir ce dernier ou cette dernière de tout risque locatif (loyers garantis pendant toute la durée du bail, remise du logement en bon état à la fin du bail, etc.).



LA LOCATION PEUT-ELLE ÊTRE REFUSÉE AU MOTIF QU'ELLE SERAIT INCOMPATIBLE AVEC LA DESTINATION BOURGEOISE DE L'IMMEUBLE ?

Pour rappel, une « clause d'habitation bourgeoise » est le nom désuet d'une clause du règlement de copropriété qui limite l'utilisation des locaux privatifs à l'habitation des occupants (interdisant de ce fait les utilisations pour des activités professionnelles libérales).

La Cour de cassation a jugé qu'aucune disposition du règlement de copropriété, et en particulier la clause d'habitation bourgeoise, ne permettait de conclure à l'interdiction pour certaines catégories socioprofessionnelles d'occuper des logements en copropriété (Cass. Civ. 3, 23 nov. 2017, n° 16-20805). Elle a rejeté sur cette base le recours formé par un syndicat de copropriétaires pour demander l'interdiction de la vente de plusieurs logements par la

commune qui en était propriétaire à un bailleur en vue d'en faire des logements sociaux.

BONNE PRATIQUE

LE RÉSEAU DES AIVS® DE LA FAPIL ENGAGÉ DANS LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Forte de son expérience en matière d'intermédiation locative à travers son réseau d'AIVS® (Agences immobilières à vocation sociale), la FAPIL (Fédération des associations et des acteurs pour l'insertion et la promotion par le logement) a mobilisé son réseau et ses professionnels pour agir contre les discriminations. Elle a notamment publié [8 fiches pratiques](#) pour prévenir les discriminations dans l'intermédiation locative.

2· LES DISPOSITIFS, AIDES ET GARANTIES PUBLICS SPÉCIFIQUEMENT DESTINÉS AUX JEUNES

Certains dispositifs et garanties publics sont dédiés spécifiquement aux jeunes, ces derniers pouvant aussi solliciter les aides publiques destinées aux ménages aux ressources modestes. Parmi les dispositifs dédiés spécifiquement aux jeunes, sont à citer :

- La [Caution locative étudiante \(CLÉ\)](#) ;
- La [garantie Visale](#) (Visa pour le logement et l'emploi) accordée sous la forme d'un cautionnement totalement gratuit via Action logement peut être demandée par un futur locataire qu'il soit salarié, fonctionnaire, étudiant, apprenti... Ce dernier doit répondre à des conditions d'éligibilité définies.

Elle peut être cumulée avec d'autres aides, comme : avance loca-pass, aide au logement (APL, ALF, ALS), aide mobili-jeune, aide à la mobilité...

Pour en savoir plus sur les conditions d'éligibilité et les démarches à effectuer :

[Garantie Visale : caution pour le locataire \(impayés et dégradations\)](#) ; [Visale.fr](#).

FOCUS

LES JEUNES EN PREMIÈRE LIGNE DE LA CRISE DU LOGEMENT

Les jeunes sont les plus exposés aux effets de la crise du logement, aggravée depuis 2022. Face à l'insuffisance d'offres de logements à loyer abordable, dans le parc social mais aussi en logements étudiants, le parc locatif privé, qui concentre une forte part des petits logements (T1-T2), de plus souvent situés dans les centres urbains, demeure pour ces derniers la principale voie d'accès à un logement autonome. Or, de nombreux biens ont été retirés du marché de la location d'habitation par leurs propriétaires qui les vendent ou se tournent vers la location touristique de courte durée non soumise à l'obligation de mise aux normes énergétiques et longtemps fiscalement plus attractive. Cela alimente de fortes tensions et la hausse des loyers. Si la [situation est particulièrement préoccupante à Paris](#) où la part des logements inoccupés (vacants ou résidence secondaire) atteint 20 %, induisant une tension extrême donnant lieu à une hausse des loyers inégalée et une surenchère de garanties demandées, elle ne se limite plus à la capitale.

Les alertes se multiplient depuis plusieurs années de toutes parts, à l'appui des résultats d'enquêtes, pour dénoncer l'ampleur des effets de la crise du logement subis par jeunes.

Ces graves difficultés pour se loger peuvent parfois compromettre leur parcours d'études ou leur accès à l'emploi et, pour une part non négligeable les contraindre à habiter plus longtemps chez leurs parents. Près de 5 millions de jeunes habitaient chez leurs parents en 2020, soit 250 000 de plus qu'en 2013, étudiants le plus souvent mais aussi en emploi pour une part non négligeable (Les « Tanguy » : le retour, quand les jeunes ont du mal à quitter le nid, 2024).

La demande de cautionnement par un garant personne physique, mode de garantie le plus fréquemment demandé par les bailleurs (47 %), et presque toujours demandé pour les jeunes, en particulier s'agissant d'étudiants, peut être un frein important à l'accès au logement. Lorsqu'ils ne sont pas en mesure de présenter un garant, la garantie Visale offre une précieuse alternative.

Parmi les étudiants qui ne vivent pas au domicile parental (66 %), seuls 10 % sont logés en CROUS, pour un loyer moyen de 409 euros, plus d'un quart (27 %) indiquant rencontrer des difficultés liées au coût du logement.

Deux tiers, soit la très grande majorité, sont locataires dans le parc privé, avec un loyer moyen de 560 euros, variant de 804 euros en Ile-de-France et même 907 euros à Paris, contre 379 euros à Limoges, 45 % indiquant rencontrer des difficultés liées au coût du logement.

Les étudiants socialement les moins favorisés et/ou de nationalité étrangère sont par ailleurs les plus nombreux à rencontrer des difficultés d'accès aux aides au logement et à une caution.

Si la garantie VISALE bénéficie à une majorité d'étudiants d'origine sociale modeste, elle reste trop rarement utilisée (Enquête annuelle de l'UNEF, 2024 ; Enquête conditions de vie de l'Observatoire de la Vie Étudiante, 2023).

Si ces difficultés sont bien identifiées par les pouvoirs publics, les réponses restent insuffisantes face aux besoins, en présence du retard pris par le plan du parc étudiant, et faute d'une offre suffisante de logements à loyer abordable.

3- LES DISPOSITIFS, AIDES ET MESURES VISANT À FAVORISER L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES OU EN PERTE D'AUTONOMIE À UN LOGEMENT ADAPTÉ À LEURS BESOINS

Informé, conseiller et orienter sur l'accès à un logement accessible et adapté

Encourager la réalisation de travaux d'adaptation dans le logement :

En principe, le locataire ne peut pas transformer les locaux et équipements loués sans l'accord écrit du propriétaire. L'article 7 (f) modifié de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs ouvre toutefois au locataire en situation de handicap la possibilité de réaliser à ses frais certains travaux d'adaptation du logement dont la liste est précisée par décret.

Il lui faut pour cela en faire la demande auprès du propriétaire par courrier recommandé avec accusé de réception, le silence de ce dernier plus de deux mois après celle-ci valant accord. Le bailleur ne pourra pas demander la remise en état du logement au départ du locataire.

Rappeler les aides mobilisables pour la réalisation des travaux

Des dispositifs d'aide, dont le dispositif MaPrimeAdapt, peuvent être mobilisés pour réaliser les travaux d'adaptation du logement, y compris par le locataire avec l'accord du propriétaire.

Des organismes peuvent aider à l'accès à l'information, à la constitution du dossier, à l'obtention d'aides financières, au suivi des travaux et à la recherche d'un locataire en situation de handicap (ANAH, SOLIHA, ADIL, MDPH, etc.).

BONNE PRATIQUE

UNE INITIATIVE POUR FACILITER LA RECHERCHE D'UN LOGEMENT ACCESSIBLE

Le guide élaboré par la FNAIM, *Rendre l'offre de logement accessible, Conseils pratiques à l'usage des professionnels de l'immobilier*, permet à ces derniers de mieux orienter leurs clients en situation de handicap vers l'offre de logements accessibles qu'ils peuvent trouver auprès des agences, à la location ou à l'achat, et de les informer sur les aides mobilisables pour la réalisation de travaux d'adaptation.

Le portail d'annonces immobilières en location ou à l'achat « bien'ici » contribue à cette initiative grâce à la création d'une fonctionnalité permettant de sélectionner aux offres de logements à la location accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). En 2023, plus de 28 000 offres destinées à la location ou à l'achat étaient visibles sur le site, soit 5 % des annonces, et l'objectif est d'augmenter ce chiffre.

Le handicap, principal motif avec l'origine, des discriminations traitées par le Défenseur des droits dans le logement privé

Le handicap est l'un des principaux motifs opposés dans le cadre des refus de location dont le Défenseur des droits est saisi dans le logement privé.

FOCUS

LES MULTIPLES FACTEURS DE DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS

Des personnes handicapées peuvent se voir opposer un refus de location discriminatoire en raison :

- De la nature des revenus provenant de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) ou d'une pension d'invalidité, tenus comme présentant des risques d'impayés plus importants et donc écartés si le candidat n'est pas en mesure de présenter une garantie solide.
- Le Défenseur des droits est ainsi régulièrement saisi de refus illégaux de location à des candidats bénéficiaires de l'AAH ou d'une pension d'invalidité, le plus souvent non pris en compte par les agences qui se réfèrent aux critères retenus par les sociétés d'assurance pour accorder la Garantie des loyers impayés (GLI) Décision n° 2019-001 du 28 janvier 2019 ; Décision n° 2017-056 du 2 mars 2017 ;
- Dans une situation récente, un candidat handicapé s'est vu refuser la location en raison de l'absence de garant résidant en France ou

ayant la nationalité française, de telles exigences liées au garant étant illégales et caractérisant aussi une discrimination par association fondée sur le lieu de résidence et la nationalité : Décision n° 2024-095 du 3 juillet 2024.

- De l'existence d'une mesure de tutelle, en raison de la durée limitée de la mesure de protection : Règlement amiable RA-2018-198 du 5 juin 2018 ;
- Du handicap d'un membre du ménage appelé à vivre dans le logement, pouvant caractériser une discrimination par association, tel le refus de location opposé à un couple en raison du handicap de leur enfant au motif d'une inadaptation alléguée du logement, injustifié en l'espèce, en présence d'un handicap mental. Les réclamants ont pu être dédommagés dans le cadre d'une transaction pénale. Décision n° 2019-248 du 17 octobre 2019 ;
- De préjugés à l'encontre des personnes en situation de handicap ou en raison de leur état de santé qui se voient refuser la location au motif d'une inadaptation alléguée du logement à leur handicap ou état de santé, telle la réclamante qui s'est vu refuser la location d'une maison de plain-pied avec un jardin pentu, au motif que le logement ne lui serait pas adapté : Décision n° 2020-128 du 16 juillet 2020 ;

D'autres personnes peuvent rencontrer des difficultés liées à leur handicap, non suffisamment pris en compte notamment dans le cadre d'une copropriété, ou peuvent entretenir des relations difficiles liées à leur handicap avec

les autres occupants de l'immeuble. Ces situations trouvent souvent une solution amiable grâce à l'intervention du Défenseur des droits ou des délégués territoriaux présents sur le terrain : Règlement amiable RA-2024-009 du 31 janvier 2024 ; Règlement amiable RA-2018-179.

D'autres encore ne peuvent accéder à un logement adapté à leurs besoins spécifiques ou s'y maintenir, en raison d'une offre insuffisante répondant aux normes d'accessibilité pouvant conduire à les priver de l'accès à leur logement ou à une partie de celui-ci : Décision MLD-2015-100 du 30 juin 2015. Le Défenseur des droits, régulièrement saisi de situations mettant en cause l'accessibilité des logements, porte une attention particulière à cette question, notamment dans le parc privé. Il a ainsi alerté, dans ses avis au Parlement sur le projet de loi ELAN, sur les risques de fragilisation du droit au logement des personnes en situation de handicap liée à la mise en cause du principe d'accessibilité universelle des logements neufs, dans un contexte d'offre insuffisante de logements accessibles alors que les besoins augmentent avec le vieillissement de la population. Depuis 2019, seuls 20 % des nouveaux logements doivent être accessibles, les autres devant être évolutifs, c'est-à-dire permettre par des travaux d'aménagement simples la mise en accessibilité des espaces de vie principaux. Il assure un suivi attentif des mesures visant à mettre en œuvre les nouvelles dispositions sur l'accessibilité des logements.

3 DÉTERMINER LES GARANTIES ET LES JUSTIFICATIFS CONFORMÉMENT À LA LOI

CE QUE DIT LA LOI

1· UNE LISTE LIMITATIVE DE JUSTIFICATIFS

Des garanties pourront, le cas échéant, être demandées en plus des ressources financières de la du candidat, dans les limites prévues par la loi.

Ne peuvent être demandées à la ou au futur locataire que les garanties ci-après, sans cumul possible, sauf pour un étudiant ou un apprenti :

- Un cautionnement (une personne se portant garante pour lui) ;
- Une assurance contre les risques d'impayés (article 22-1 alinéa 1^{er} de la loi du 6 juillet 1989).

Des pièces justificatives peuvent être demandées à la ou au candidat, ainsi qu'à son ou sa garante, afin de vérifier la solidité de son dossier et l'adéquation de sa situation par rapport aux conditions de la location. Ne peuvent toutefois être demandées que les pièces autorisées par la loi, dans le but de vérifier l'identité, le domicile, les activités professionnelles et les ressources de chaque candidat et des personnes qui s'en portent garantes, précisées dans le décret n° 2015-1437 du 5 novembre 2015 pris en application de la loi (article 22-2 de la loi du 6 juillet 1989).

Parmi les documents cités pour chacune des 4 catégories définies par le décret, un ou plusieurs documents peuvent être demandés selon la catégorie concernée. Peuvent ainsi être demandés :

1. Un seul parmi les documents cités pour justifier de son identité ;
2. Un seul parmi les documents cités pour justifier de son domicile ;
3. Un ou plusieurs des documents cités pour justifier de son activité professionnelle. S'agissant de candidats étudiants, une carte d'étudiant ou un certificat de scolarité en cours peut être exigé ;
4. Un ou plusieurs des documents cités pour justifier de ses ressources.

Les pièces produites peuvent être des copies des documents originaux, mais ces derniers doivent pouvoir être présentés à la demande du bailleur. Elles doivent être rédigées et traduites en langue française et les montants inscrits convertis en euros.

CONSEIL PRATIQUE

DOSSIERFACILE, UNE PLATEFORME GRATUITE POUR FACILITER LE RAPPROCHEMENT EN CONFIANCE DES FUTURS LOCATAIRES ET DES PROPRIÉTAIRES

Cette plateforme numérique impulsée par l'État peut être utile aux propriétaires comme aux futurs locataires.

Elle permet :

- Aux futurs locataires de bénéficier d'une candidature numérisée, sécurisée et complète, en maximisant leurs chances de trouver un logement par la transmission de leur dossier, après vérification de sa solidité, au propriétaire du logement pour lequel ils ont candidaté ;
- Aux propriétaires, d'accéder aux dossiers des candidats qui se

sont positionnés sur leur offre de location, après vérification de leur solvabilité, afin de choisir leur futur locataire.

Elle facilite ainsi le rapprochement entre bailleurs et locataires, notamment en assurant l'authentification des revenus déclarés auprès des services fiscaux, sans toutefois dispenser de la vérification des autres pièces produites au dossier.

2· DES SANCTIONS EN CAS DE DEMANDES DE DOCUMENTS NON PRÉVUS PAR LA LOI

Tout justificatif demandé non prévu par la liste fixée par décret expose à une sanction

Toute pièce demandée ne figurant pas dans cette liste expose à une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 euros.

Remettre une liste-type des justificatifs demandés pour constituer le dossier, établie conformément au décret n° 2015-1437 du 5 novembre 2015 est recommandé 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.

Il importe de s'en tenir au **strict respect des justificatifs autorisés**, à l'exclusion de tout autre document non cité par la loi et le décret précités. Le cadre ainsi défini exclut en particulier que puissent être demandés aux candidats à la location des éléments supplémentaires, tels qu'une lettre de motivation ou un *curriculum vitae* à l'appui de sa réponse à l'offre de location. Une telle pratique, outre qu'elle ne respecte pas le cadre prévu par la loi, est de nature à désavantager certains candidats et candidates, notamment lorsqu'ils sont

d'origine étrangère, et présente à ce titre un risque de discrimination.

POINTS DE VIGILANCE POUR NE PAS DISCRIMINER

1· L'INTERDICTION DE DISCRIMINER LE GARANT

L'interdiction de discriminer vise aussi la personne qui se porte garante pour le ou la future locataire

Lorsqu'un cautionnement est demandé, le bailleur ne peut refuser la personne qui se porte garant en raison de sa nationalité étrangère ou de son lieu de résidence hors du territoire métropolitain (article 22-1 alinéa 3 de la loi du 6 juillet 1989).

Des refus en raison d'un garant résidant en Outre-mer ou à l'étranger

Longtemps saisi de refus de location opposés à des Français d'Outre-mer au motif de la présentation d'un garant résidant Outre-mer, le Défenseur des droits avait formulé un ensemble de recommandations dans une décision-cadre (Décision MLD-2012-81, 24 mai 2012). De tels refus sont aujourd'hui interdits sur le fondement du lieu de résidence parmi les critères visés par le code pénal et par la loi sur les rapports locatifs.

À ces refus peuvent s'ajouter aujourd'hui des refus de location opposés en raison d'un garant résidant à l'étranger. Une situation de ce type a pu être résolue dans le cadre d'un règlement amiable (RA 2023-049 du 24 août 2023).

2· LES JUSTIFICATIFS POUVANT ÊTRE DEMANDÉS À UNE PERSONNE ÉTRANGÈRE

Quelles pièces peuvent être demandées à une personne étrangère pour justifier de son identité ?

Le décret n° 2015-1437 du 5 novembre 2015 fixant la liste des pièces justificatives pouvant être demandées au candidat à la location et à sa caution mentionne quatre pièces qu'un bailleur ou un professionnel de l'immobilier peut demander à tout candidat ou candidate pour justifier de son identité, **une seule parmi ces quatre pièces suffisant à prouver cette identité** :

- Une carte d'identité française ou étrangère ;
- Un passeport français ou étranger ;
- Un permis de conduire français ou étranger ;
- Un document justifiant du droit au séjour du candidat à la location étranger, notamment une carte de séjour temporaire, une carte de résident, une carte de ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou de l'Éspace économique européen.

À noter que l'emploi de l'adverbe « notamment » indique que la liste des documents justifiant du droit au séjour mentionnés dans le décret et permettant de prouver cette identité n'est pas exhaustive. Parmi les documents qui permettent aux étrangers de justifier d'un droit au séjour, on mentionnera notamment les récépissés de demandes de titres de séjour, les attestations dématérialisées qui en tiennent lieu lorsque la demande de titre de séjour doit se faire en ligne (« attestation de prolongation d'instruction » et « attestation de décision favorable »), les

autorisations provisoires de séjour et les attestations de demande d'asile.

À noter également que la demande d'une pièce d'identité comportant la signature du titulaire, initialement prévue par le décret, est supprimée depuis le 6 octobre 2019 conformément aux recommandations du Défenseur des droits (décret n° 2019-1019 du 3 octobre 2019).

FOCUS

LE TITRE DE SÉJOUR PEUT-IL ÊTRE EXIGÉ AUPRÈS D'UNE PERSONNE ÉTRANGÈRE CANDIDATE À LA LOCATION POUR JUSTIFIER DE SON IDENTITÉ ?

La mention par le décret d'un document justifiant du droit au séjour parmi les quatre pièces pouvant être exigées pour justifier de l'identité d'une personne candidate à la location soulève des questions sur ce qui peut être exigé s'agissant d'une personne étrangère :

- Un ou une propriétaire ou le professionnel chargé de la recherche d'un ou une locataire sont-ils tenus de vérifier la régularité du séjour dans le cadre d'un contrat de location privé ?
- À défaut d'une telle vérification, risquent-ils d'être sanctionnés au titre du délit d'aide au séjour irrégulier ?

Aucun texte n'impose de vérifier la régularité du séjour dans le cadre de la location d'un logement privé.

L'exigence de fourniture par la personne candidate à la location de l'une des pièces mentionnées par le décret pour justifier de son identité a exclusivement pour but d'attester de celle-ci.

La mission du professionnel est donc uniquement de s'assurer de l'identité de la personne candidate, et non de vérifier la régularité du séjour des candidats étrangers, notamment en vertu du principe de l'indépendance des législations.

La liste des pièces citées dans le décret pour prouver l'identité de la personne candidate étant alternative, **une seule de ces pièces peut être exigée**. La production d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité, ces deux documents étant les plus couramment détenus par tous, suffit à justifier de l'identité de la personne candidate. **Le titre de séjour ne peut donc être exigé que si la personne candidate n'est en mesure de produire aucun des autres documents d'identité mentionnés.**

Ainsi, des pratiques qui conduiraient à refuser la location en l'absence de présentation d'un titre de séjour indûment exigé, conduiraient à conditionner la location à un contrôle et des vérifications supplémentaires, du seul fait de la nationalité des candidats concernés et caractériseraient donc une discrimination fondée sur la nationalité.

Le **Défenseur des droits** a rappelé ces principes dans deux décisions sur des refus de location au motif que les réclamants de nationalité étrangère n'avaient pu produire un titre de séjour en cours de validité ou avaient produit un titre de séjour arrivant à échéance sans pouvoir produire le nouveau, malgré la présentation d'un récépissé de demande du nouveau titre de séjour et même un permis de conduire valide.

Décision n° 2023-079 du 9 mai 2023 ;

Décision n° 2018-212 du 26 septembre 2018.

En pratique, il sera tenu compte, pour apprécier si le refus de location au motif de la non-production d'un titre de séjour valide, de la nature des pièces demandées au moment du dépôt du dossier. Si le bailleur modifie le choix des pièces demandées après qu'un candidat a fourni une pièce d'identité étrangère, et qu'il demande alors le titre de séjour, une telle demande qui imposerait une condition supplémentaire en raison de la nationalité du candidat ou de la candidate caractériserait une discrimination au sens 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.

Louer à une personne en situation irrégulière ne caractérise pas en soi un délit d'aide au séjour irrégulier

Seul le propriétaire privé qui hébergerait, **en toute connaissance de cause**, un étranger en situation irrégulière pourrait être poursuivi sur le fondement du délit d'aide au séjour irrégulier au sens de l'article L. 823-1 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Depuis la création de ce délit en 1938, seules ont été jugées comme constitutives d'un tel délit des situations, toutes liées à des trafics ou à des marchands de sommeil, pour lesquelles l'élément intentionnel d'un hébergement en toute connaissance de cause de personnes en situation irrégulière moyennant un loyer a pu être établi : Cass. crim., 3 nov. 1993, n° 93-80.532 ; Cass. crim., 30 janv. 2018, n° 17-81.624 ; Cass. crim., 25 janv. 2022, n° 21-81.032.

En revanche, en l'absence d'agissements intentionnels en vue de dissimuler l'identité de l'étranger ou de volonté de préserver sa clandestinité, « la seule

circonstance pour quiconque de lui consentir, malgré l'irrégularité de son séjour, un relogement, dans le cadre de l'article L. 314-2 du code de l'urbanisme (obligation de relogement qui relève de l'ordre public social), n'est pas constitutive du délit de l'article L. 823-1 du Ceseda (ancien article L. 622-1). Cet article ne vise en effet que l'aide directe ou indirecte à l'entrée, à la circulation ou au séjour irrégulier de l'étranger et il est, comme toute loi pénale, d'interprétation stricte ». Ainsi, le fait de reloger tous les occupants de bonne foi, sans distinguer selon que l'occupant étranger est ou non en situation irrégulière, ne peut caractériser l'infraction pénale (Cass. 3e civ., 12 sept. 2012, n° 11-18.073).

La jurisprudence constante de la Cour de cassation sur cette question a par ailleurs été confirmée dans une décision du Conseil constitutionnel du 5 octobre 2016 sur une question prioritaire de constitutionnalité sur l'obligation de relogement des occupants d'immeubles affectés par une opération d'aménagement.

3· LA PRISE EN COMPTE DES REVENUS QUI NE PROVIENNENT PAS DE L'EMPLOI

Ce point de vigilance concerne en particulier les personnes handicapées, et plus rarement des personnes retraitées, qui se voient opposer un refus de location en raison de la nature de leurs ressources, principalement constituées de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) ou d'une pension d'invalidité, au motif qu'elles ne proviennent pas de l'emploi et présenteraient donc plus de risques d'impayés. De tels refus ont été retenus comme discriminatoires dans plusieurs décisions et rappels à la loi du Défenseur des droits (cf. p. 23). De la même façon, le refus de location opposé à un candidat dont le garant dispose de ressources provenant d'une pension d'invalidité a aussi été retenu comme discriminatoire.

Exiger des ressources provenant uniquement d'un salaire, une condition qui écarte systématiquement les personnes handicapées de la location

Une agence immobilière indique à des personnes handicapées qu'elle ne prend pas ce type de dossiers, conformément aux consignes du groupe immobilier dont elle relève, au motif que leurs ressources qui, principalement constituées de l'AAH et non d'un salaire, n'apportent pas de garanties suffisantes en cas d'impayés.

Décision n° 2017-056 du 2 mars 2017.

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

LES RISQUES DE DISCRIMINATIONS LIÉS À L'INTERVENTION DE MULTIPLES ACTEURS DANS LA LOCATION DE LOGEMENTS PRIVÉS

Dans certains cas, des discriminations peuvent se produire du fait d'acteurs extérieurs au contrat de location, mais dont le rôle peut conditionner l'accès à la location.

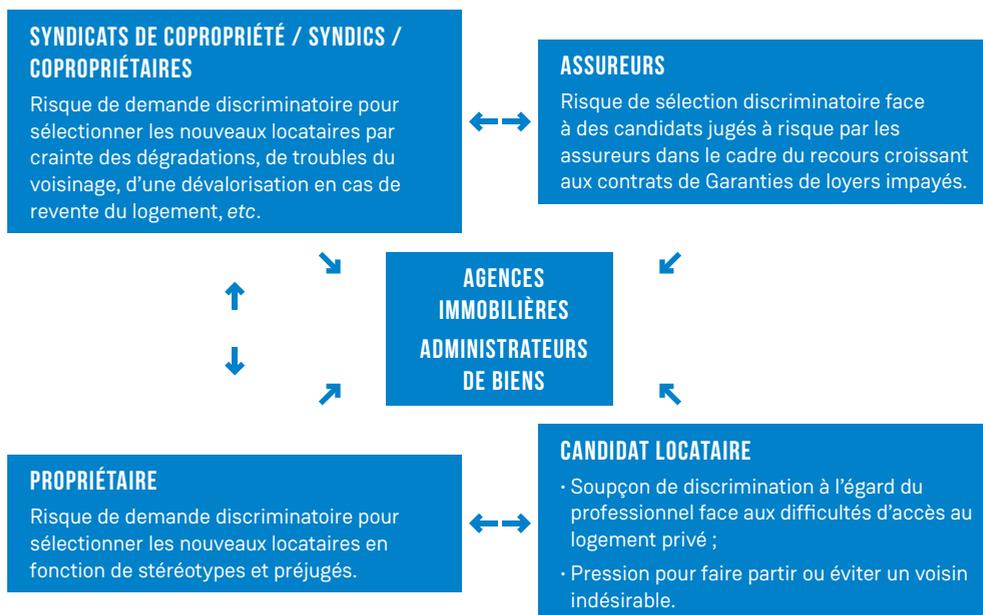
Les professionnels de l'immobilier, à l'interface de différents interlocuteurs poursuivant chacun leurs propres objectifs, sont fortement exposés au risque de discriminer sous l'effet de multiples pressions. Face à ces multiples demandes, parfois contradictoires entre elles, les professionnels peuvent ainsi être incités à anticiper ou relayer des demandes discriminatoires. C'est particulièrement vrai dans les secteurs urbanisés, où les

fortes tensions du marché contribuent à augmenter les exigences des bailleurs, et où la majorité des logements situés en immeubles collectifs élargit le nombre des interlocuteurs.

L'INTERDICTION DE DISCRIMINER S'APPLIQUE À TOUS LES ACTEURS IMPLIQUÉS DANS L'ACCÈS À LA LOCATION

Le **Défenseur des droits** est régulièrement saisi de situations montrant des discriminations liées à des conditions imposées par des acteurs intervenant hors du contrat de location. Trois situations appellent particulièrement une grande vigilance des professionnels :

- **Les consignes discriminatoires qui peuvent leur être données par des clients propriétaires** leur ayant confié la recherche d'un locataire. Dans ce domaine, les campagnes d'appels mystères menées par SOS Racisme en 2019 et 2022 ont montré la nécessité de progresser en la matière.



Le Défenseur des droits a rappelé dans plusieurs décisions que le professionnel est auteur de discriminations au même titre que le propriétaire qui formule les consignes discriminatoires.

Décision n° 2024-095 du 3 juillet 2024 ;

Décision n° 2023-079 du Défenseur des droits du 9 mai 2023 ;

Cass. Crim., 7 juin 2005, n° 04-87.354 (Cf. p. 21 et p. 39).

La clause de non-discrimination figurant au mandat s'avèrera particulièrement utile au professionnel dans ce cas pour rappeler le droit applicable, affirmer son engagement à le respecter et, le cas échéant, renoncer à prendre le mandat si le client propriétaire maintient ses consignes discriminatoires (cf. p. 30).

- **Les règles mises en œuvre par les sociétés d'assurances dans le cadre des contrats de Garantie des loyers impayés.** Le Défenseur des droits, régulièrement saisi de refus de location à des personnes handicapées au motif qu'elles ne répondent pas aux critères définis par la société d'assurance pour l'octroi de la Garantie des loyers impayés, a retenu une discrimination dans plusieurs décisions.

Décision n° 2017-056 du 2 mars 2017 ;

Décision MLD-2015-179 du 8 octobre 2015 ;

Décision LCD-2011-83 du 24 novembre 2011 (cf. supra p. 24).

- **Les décisions, actes ou documents émanant d'une instance de copropriété, syndicats de copropriété, conseils syndicaux ou syndicats des copropriétaires,** dans le cadre d'un règlement de copropriété ou autre document produisant des effets juridiques. Il a notamment été jugé qu'aucune disposition du règlement de copropriété, et en particulier la clause d'habitation bourgeoise, ne permet de conclure à l'interdiction pour certaines catégories socioprofessionnelles

d'occuper des logements en copropriété (Cass. Civ. 3, 23 nov. 2017, n° 16-20805) – (Cf. *infra* p. 36).

5 RÉDIGER ET PUBLIER L'ANNONCE, SANS DISCRIMINER

La diversité des supports pour publier l'annonce facilite sa diffusion : presse, internet, vitrine en agence, etc. La simplicité d'accès aux sites internet et l'ampleur de la diffusion qu'ils permettent en font un support très recherché.

GARANTIR L'EXEMPLARITÉ DES ANNONCES DIFFUSÉES

La sécurisation juridique apportée par le professionnel est particulièrement utile à cette étape pour garantir l'exemplarité des annonces publiées, car l'apparente simplicité de la publication d'une annonce notamment sur les sites internet ne met pas à l'abri des discriminations. Le Défenseur des droits a ainsi été saisi plusieurs fois pour des annonces discriminatoires.

Quels que soient le support et les modalités de diffusion de l'annonce, le professionnel doit vérifier qu'elle ne comporte que des conditions indispensables pour garantir la bonne exécution des obligations locatives (paiement régulier du loyer, bon entretien du logement) et qu'aucun candidat ou candidate n'est écarté, même involontairement.

Le **Défenseur des droits** reçoit régulièrement des signalements d'annonces discriminatoires, et la multiplication des plateformes d'annonces accroît les risques dans ce domaine.

Le **Défenseur des droits** a adopté une décision-cadre et a formulé des recommandations à suivre pour toutes ces plateformes numériques. Il a été recommandé :

- D'insérer un septième motif de signalement intitulé « discrimination » ;
- D'améliorer l'information à destination des utilisateurs sur les éléments qui doivent accompagner leur signalement ;
- De contrôler systématiquement les annonces déposées par des utilisateurs qui ont déjà fait l'objet d'un premier signalement relatif à des faits de discrimination ;
- De prendre des mesures à l'encontre des utilisateurs signalés à plusieurs reprises pour des annonces discriminatoires pouvant aller jusqu'à la suspension de leur compte personnel ou professionnel ;
- De filtrer automatiquement les annonces discriminatoires en intégrant dans son logiciel les mots clés permettant de repérer les contenus discriminatoires ;
- D'actualiser et de compléter le contenu de leurs règles de diffusion en matière de discrimination en visant l'ensemble des critères discriminatoires et en rappelant les textes interdisant les comportements discriminatoires, notamment par le biais d'une rubrique dédiée insérée dans la partie « interdictions générales » des règles générales de diffusion.

Décision 2017-036 du 26 janvier 2017.

Lorsque l'offre de location porte sur un logement à loyer intermédiaire, il est recommandé de préciser dans l'annonce qu'il s'agit d'une location ayant bénéficié d'aides publiques, réservée à des locataires dont les ressources ne

dépassent pas un plafond fixé par la loi pour ce type de location. Les justificatifs permettant de vérifier le respect des conditions de ressources pourront alors être demandés, dans le respect des recommandations de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)¹¹ (Cf. *infra* pp. 50-51 sur le référentiel de la CNIL relatif aux activités de gestion locative).

6 GARANTIR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES CANDIDATS À TOUTES LES ÉTAPES DE LA RECHERCHE D'UN OU D'UNE LOCATAIRE

La diffusion de l'annonce marque le point de départ de la relation avec les candidats.

Louer sans discriminer suppose de garantir l'égalité de traitement des candidats à toutes les étapes de la relation avec ces derniers : premier contact, prise d'un rendez-vous de visite, dépôt du dossier, visite, suites données à celle-ci. Comme dans la relation avec le propriétaire, le premier contact avec la personne candidate est ici aussi déterminant pour poser les bases de l'égalité de traitement jusqu'à l'établissement du bail.

SÉCURISER SES PRATIQUES ET GARANTIR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES CANDIDATS GRÂCE À DES OUTILS ET DES PROCÉDURES

Pour les professionnels, répondre à l'exigence de transparence, condition d'une stricte égalité de traitement des candidats, suppose de disposer en préalable d'un cadre d'action précisant les procédures et consignes à respecter à chaque étape, et, le cas

échéant, des outils nécessaires, pour s'assurer de leur respect. Les tableaux de bord, élaborés sur des supports informatiques, sont particulièrement recommandés pour sécuriser les professionnels : ils assurent la traçabilité de tous les actes, permettant ainsi de vérifier le respect de l'égalité de traitement à chaque étape et, de pouvoir en justifier si nécessaire en cas de contestation, de recours pour discrimination.

LES METTRE EN ŒUVRE À TOUTES LES ÉTAPES DE LA RECHERCHE

Des consignes et outils à élaborer sont proposés ci-après pour garantir l'égalité de traitement des candidats à toutes les étapes de la relation.

1- LE PREMIER CONTACT

- Assurer à tous les candidats le même niveau d'information sur les conditions de la location, préalablement définies avec le propriétaire, en se référant à la fiche établie selon un modèle : caractéristiques générales (location meublée ou vide, nombre de pièces, surface, localisation, etc.) et particulières (accessibilité, présence d'équipements spécifiques, éventuels travaux prévus, etc.), montant du loyer et des charges, durée ;
- Préciser le moment du dépôt du dossier : il peut selon les cas avoir lieu avant la visite ou lors de celle-ci, mais doit être identique pour tous ;
- Indiquer strictement les mêmes pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier, en se référant à une liste-type (cf. étape suivante) ;
- Établir un tableau de bord par ordre d'arrivée des contacts, quelles qu'en soient les modalités (appels

téléphoniques ou par messagerie électronique) et le tenir à jour ;

- Indiquer un délai pour un nouveau contact pour fixer un rendez-vous de visite ;

2- LA CONSTITUTION DU DOSSIER

- Remettre à tous une liste-type des justificatifs nécessaires à la constitution du dossier, établie conformément au décret du 5 novembre 2015 ;
- Veiller à ce que les justificatifs demandés soient identiques pour tous les candidats, sans imposer des conditions supplémentaires telles que l'exigence d'un justificatif de régularité de séjour aux candidats étrangers, si d'autres pièces sont déjà demandées pour justifier de leur identité, ou encore d'une caution parentale en n'acceptant pour garants que les parents des candidats ;
- Recueillir les pièces demandées, dans les mêmes conditions pour toutes les personnes candidates et au moment indiqué lors du premier contact.

3- L'ORGANISATION DU RENDEZ-VOUS DE VISITE

- Rappeler les candidats dans l'ordre chronologique des contacts ;
- Proposer un rendez-vous de visite à des dates et heures rapprochées lorsque les personnes ont pris des contacts à peu de temps d'intervalle ;
- Vérifier que les modalités proposées n'avantagent ou ne désavantagent personne (choix de jours et plages horaires usuels convenant à des personnes en activité ou venant de loin, etc.) ;
- Consigner chaque rendez-vous confirmé dans le tableau de bord.

4- LA VISITE

- Assurer des conditions de visite identiques en termes de durée et de qualité relationnelle (accueil, courtoisie, écoute et disponibilité dans les échanges) ;
- Donner à tous les mêmes informations apportées en complément à celles données lors du premier contact : conditions de la location (détermination du loyer et des charges, durée, etc.), environnement, copropriété, etc. ;
- Informer sur les critères de sélection et indiquer un délai de réponse et les modalités de celle-ci (téléphone ou courriel) ;
- Consigner chaque visite effectuée dans un tableau de bord.

5- LES SUITES DONNÉES À LA VISITE

- Informer tous les candidats des suites données à leur demande, y compris celles et ceux dont le dossier n'est pas retenu, dès que la ou le locataire est choisi, afin notamment de ne pas entraver la poursuite de leurs recherches ;
- Restituer aux candidats non retenus toutes les pièces remises pour la constitution du dossier ;
- Informer la personne retenue sur l'organisation de la signature du bail : délai à prévoir, éventuels documents complémentaires nécessaires pour établir le bail, modalités de paiement des frais et honoraires, etc. Toutes précisions utiles sur les conditions de la location pourront être apportées en se référant au bail-type, conforme au décret du 29 mai 2015.

POINT DE VIGILANCE

GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CANDIDATS À LA LOCATION

Les activités de gestion locative nécessitent la collecte et le traitement de données à caractère personnel. Les acteurs qui exercent ces activités et mettent en œuvre des traitements de données dans ce cadre doivent s'assurer de leur conformité :

- Aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi qu'à celles de la loi du 6 janvier 1978 modifiée (Loi « Informatique et libertés ») ;
- À l'ensemble des autres règles éventuellement applicables, notamment la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs qui encadre les relations locatives dans le cadre de baux d'habitation ou à usage mixte professionnel et d'habitation.

Pour s'assurer de la conformité de leurs pratiques en matière de collecte et de traitement de données et de leur durée de conservation, les professionnels qui se voient confier la gestion locative de logements à usage d'habitation ainsi que les gestionnaires de plateformes en ligne proposant des services relatifs à la gestion locative veilleront à respecter le référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la gestion locative, publié par la CNIL le 6 mai 2021.

Ce référentiel s'adresse aux organismes qui louent pour leur compte, à titre professionnel, des

locaux d'habitation, ainsi qu'aux professionnels de l'immobilier et aux plateformes en ligne proposant des services relatifs à la gestion locative. Il ne vise en revanche, ni les locations d'habitation dans le parc social, ni les locations saisonnières.

La collecte des données et leur traitement doivent répondre aux principes de pertinence et de minimisation des données.

Pourront notamment être collectées pour apprécier la solvabilité et les garanties des candidats à la location les données précisées dans le décret n° 2014-1437 du 5 novembre 2015 fixant la liste des pièces justificatives pouvant être demandées au candidat et à son éventuel garant. En application de ce décret, aucune information supplémentaire n'est en principe autorisée, à l'exception des justificatifs permettant de vérifier le respect des plafonds de revenus fixés par la loi pour la location d'un logement locatif intermédiaire soumise à des conditions de revenus.

Les conditions de conservation des données sont précisées comme suit par le référentiel de la CNIL (§ 8, pp 10-12) :

- **La durée de conservation est en principe de trois ans pour les données à des fins de prospection** (données d'identification, coordonnées, critères de recherche), à compter du dernier contact des personnes concernées avec l'organisme ;
- **Elle est en principe de trois mois, en base active, pour les données permettant d'apprécier la solvabilité et les garanties du candidat.**

Les données peuvent être conservées plus longtemps, en archivage intermédiaire, en cas d'obligation légale ou pour se constituer une preuve en cas de contentieux et dans la limite du délai de prescription/forclusion applicable, en matière de discrimination par exemple

(Référentiel pp. 11-54), ce délai étant de 6 ans pour un dépôt de plainte, à compter des faits. Dans tous les cas, la durée de l'archivage intermédiaire doit répondre à une réelle nécessité.

Dans le cadre des instructions qu'il est appelé à mener lorsqu'il est saisi de réclamations relatives à une discrimination pour la location d'un logement privé, le Défenseur des droits peut demander les pièces justificatives afin de comparer le ou la candidate non retenue, avec celles du ou de la candidate retenue. Il est recommandé de conserver pour une durée raisonnable, pouvant dépasser trois mois sans toutefois atteindre six ans, les pièces justificatives des candidats à la location pour un logement donné.

7 CHOISIR LA OU LE LOCATAIRE SANS DISCRIMINER

L'instruction des dossiers intervient lorsque tous les dossiers ont été recueillis et toutes les visites terminées. Elle doit permettre de procéder au choix du locataire finalement retenu. Que le professionnel soit chargé de procéder à ce choix ou seulement de conseiller le ou la propriétaire, il doit s'assurer que le choix est réalisé sans discriminer, à l'appui de procédures et d'outils conçus dans cet objectif.

PRINCIPES PHARES POUR SÉLECTIONNER SANS DISCRIMINER

- **Instruire les dossiers selon une procédure-type** : comme pour les étapes précédentes, il est recommandé de mettre en place une procédure-type, d'une part pour garantir la transparence et l'égalité de traitement entre les candidats par l'application des mêmes critères de sélection et des mêmes modalités d'instruction pour tous, d'autre part pour objectiver le choix final de la/du locataire, et au besoin de le justifier.
- **Trois principes essentiels pour sélectionner sans discriminer** :

Afin de n'écartier aucun candidat ou candidate, les consignes, procédures et outils élaborés pour sélectionner les candidats devront toujours respecter les principes suivants :

- Retenir uniquement des critères en rapport avec la mise en location et les garanties recherchées pour son bon déroulement, à l'exclusion de tout critère fondé sur des préjugés ou des stéréotypes ;

- Définir uniquement des conditions indispensables pour garantir la bonne exécution des obligations locatives telles que le paiement régulier du loyer ;
- S'informer de tous les dispositifs publics destinés à favoriser l'accès au logement de candidats aux ressources modestes et/ou précaires tout en permettant au propriétaire d'être parfaitement garanti, afin de ne pas écarter systématiquement ces candidats qui ne peuvent accéder au logement par leurs seuls moyens aux conditions du marché ;
- De même, s'informer de toute mesure (aides financières, dispositions de loi, organismes spécialisés sur les questions de handicap...) permettant de favoriser l'accès au logement des personnes handicapées, afin qu'elles ne soient pas systématiquement écartées de la location.

L'instruction des dossiers réalisée sur la base de ces principes doit permettre de sélectionner dans des conditions garantissant l'égalité de traitement des demandeurs, au besoin en plusieurs étapes en présence de nombreux dossiers, par l'application de critères successifs, tous objectifs et strictement en rapport avec la mise en location.

Dans un premier temps, pourront ainsi être présélectionnés tous les dossiers répondant aux garanties et conditions demandées pour la location, la sélection pouvant ensuite se poursuivre, si ces derniers sont nombreux, sur la base de critères objectifs tels que l'ordre d'enregistrement des dossiers complets, ou encore l'adéquation de la taille du ménage à celle du logement à louer.

8 ÉTABLIR LE CONTRAT DE LOCATION

Dernière étape, la signature du bail marque l'aboutissement de la recherche. Le bail doit être conforme au décret n° 2015-587 du 29 mai 2015 relatif au contrat-type de location, et devront y être joints les documents prévus par la loi. Établir le bail selon un contrat-type, selon un modèle conforme au décret précité, est là encore recommandé pour :

- Garantir l'égalité de traitement des futurs locataires, afin que toutes et tous bénéficient des mêmes conditions de location ;
- Sécuriser la relation locative, en s'assurant qu'il ne comporte que des clauses et conditions conformes à la loi.

Afin de s'assurer de la conformité du contrat-type utilisé, il est en particulier recommandé de se procurer un modèle de contrat-type prévus pour la location de logement d'habitation établis par les réseaux professionnels ou, pour les professionnels indépendants non affiliés à l'un de ces réseaux, un modèle établi par des organismes publics tels que l'Institut national de la consommation ou Service-Public.fr (Cf. Annexe 3 - Les 20 points à vérifier pour louer sans discriminer).

POINT DE VIGILANCE

Face au développement observé de baux d'habitation conclus en application du code civil (articles 1713 et suivants), il importe de rappeler que :

- L'établissement du bail selon un modèle-type est recommandé quel que soit le régime juridique du bail ;
- L'interdiction de discriminer s'applique d'une manière générale à tout contrat de location d'un logement, y compris lorsqu'il n'est pas régi par la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs dont l'article 1^{er} interdit expressément de refuser la location pour l'un des motifs cités à l'article 225-1 du code pénal. Dans les baux établis en vertu d'autres dispositions, telles que celles du code civil aux articles 1713 et suivants par exemple, l'interdiction de discriminer résulte 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 (articles 1^{er} et 2).

BONNE PRATIQUE

Vous avez pris le temps d'étudier l'ensemble des points qui vous permettront de mettre en place des pratiques respectueuses de la non-discrimination. Félicitations !

VÉRIFIEZ VOS CONNAISSANCES

À L'AIDE DU QUIZZ EN ANNEXE PP. 61-62



III· PORTER UNE POLITIQUE DE NON-DISCRIMINATION : LE RÔLE DE L'AGENCE ET DES RÉSEAUX PROFESSIONNELS

AU-DELÀ DES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES QU'IL INCOMBE À CHAQUE PROFESSIONNEL DE RESPECTER, LE PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION DOIT VENIR S'INSCRIRE DANS LA POLITIQUE GÉNÉRALE DE L'AGENCE, ET DE L'ÉVENTUEL RÉSEAU DONT ELLE RESSORT. C'EST UNE CONDITION INCONTOURNABLE POUR ASSURER LA COHÉRENCE ET LA PÉRENNITÉ DE L'ENGAGEMENT CONCRET DE CHAQUE PROFESSIONNEL.

Il existe pour les agences et leurs réseaux de multiples façons d'affirmer son engagement à louer sans discriminer :

- En le rendant visible par des actions développées en interne comme en externe, notamment des actions de communication et de formation ;
- En l'intégrant concrètement au quotidien par une mise en cohérence des pratiques, procédures et outils, avec les exigences qui en résultent ;
- En suscitant les échanges et le partage d'expériences, de pratiques et d'outils pour progresser collectivement en la matière.

Ces actions ne sauraient se limiter à un simple affichage : l'engagement doit venir s'inscrire concrètement dans les pratiques professionnelles.

Complémentaires et inscrites dans des registres différents, elles participent pleinement d'une démarche de lutte contre les discriminations.

Chacune sera développée ci-après, afin de favoriser leur développement. À l'heure où l'interdiction de discriminer est devenue une exigence professionnelle qui s'impose à tous les professionnels de l'immobilier, un large développement de ces actions peut en effet contribuer à faire reconnaître la lutte contre les discriminations d'abord et aussi comme un enjeu de professionnalisation de plus en plus incontournable.

Les recommandations du **Défenseur des droits** synthétisées au sein de fiches thématiques, telles que la fiche Assurer un engagement des organisations dans la prévention des

discriminations, pourront compléter la réflexion sur les pistes d'action à engager.

Les actions menées en la matière pourront aussi se référer à la Charte sur la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement, adoptée le 1^{er} octobre 2020, et au Plan national de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la lutte contre les discriminations liées à l'origine (PRADO) qui comporte des recommandations adressées spécifiquement aux professionnels de l'immobilier, notamment en matière de formation.

1 COMMUNIQUER SUR SON ENGAGEMENT À LOUER SANS DISCRIMINER

Les actions de communication sont à mener à l'externe comme en interne.

FAIRE CONNAÎTRE SON ENGAGEMENT À L'EXTERNE

Les actions et les supports pouvant être mobilisés sont multiples :

1- LES BROCHURES D'INFORMATION DESTINÉES AUX PROPRIÉTAIRES COMME AUX LOCATAIRES

Différents documents visent à informer sur la lutte contre les discriminations, aussi bien les propriétaires que les locataires. Élaborés sous forme de brochures, guides, dépliants, ils peuvent être diffusés :

- Par leur remise en mains propres aux clients, propriétaires comme locataires ;
- Sur le site Internet des agences et des organisations professionnelles.

Sont en particulier concernés tous les outils *Louer sans discriminer* réalisés par le Défenseur des droits

en concertation avec les acteurs du logement privé : affiches, guides destinés aux professionnels et aux propriétaires, dépliants d'information « grand public » destinés aux futurs locataires, ...

D'autres guides et documents, plus souvent élaborés dans le cadre d'initiatives locales, peuvent les compléter, notamment à l'échelle locale, en s'appuyant sur d'autres supports tels que des affiches à apposer en vitrine et dans les locaux de l'agence, etc.

2- AUTRES SUPPORTS ET MODÈLES POUR AFFIRMER SON ENGAGEMENT

Les outils proposés dans ce guide, tels que la grille des arguments recommandés face à une demande discriminatoire ou encore le modèle de clause d'engagement de non-discrimination à insérer dans le mandat, peuvent faciliter l'affirmation de son engagement. En particulier, la clause de non-discrimination peut, par son formalisme juridique, venir accréditer ce dernier.

3- LA CRÉATION D'UNE RUBRIQUE SPÉCIFIQUE SUR SON SITE INTERNET

Pour favoriser la mise en visibilité et valoriser cette rubrique, il est recommandé de ne pas se limiter à l'énoncé de la loi, mais d'illustrer aussi par des exemples de situations rencontrées et des actions concrètes de l'agence ou du réseau professionnel.

4- LE RÔLE DES RÉSEAUX PROFESSIONNELS

Toutes les actions de communication, messages et engagements affirmés dans ce sens par les réseaux professionnels viendront conforter les initiatives et orientations impulsées

par les agences, qu'il s'agisse de leur appui en matière de supports de communication, de l'organisation de campagnes de communication et de messages et documents relayés lors d'évènements, etc.

DÉPLOYER SON ENGAGEMENT EN INTERNE

À l'échelle de l'agence, la lutte contre les discriminations relève des choix et orientations de la direction générale et de sa détermination à la rendre effective.

Différentes actions peuvent être mises en place, selon les moyens et le stade d'avancement de l'agence, dans l'impulsion d'une dynamique autour des enjeux de lutte contre les discriminations afin que les collaborateurs intègrent pleinement dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes l'impératif de non-discrimination.

1. SENSIBILISER L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DE L'AGENCE

Première étape d'une politique de lutte contre les discriminations, elle repose sur des actions d'information qui permettent de diffuser la politique de non-discrimination et de favoriser les échanges entre collègues en refusant le tabou des discriminations :

- Organisation de réunions d'information/sensibilisation à la lutte contre les discriminations ;
- Mise à l'ordre du jour des questions d'organisation et de fonctionnement internes de l'agence ;
- Mise à disposition de ressources suffisantes, de qualité et actualisées ;
- Remise et diffusion de supports et documents dédiés à la lutte contre

les discriminations à tous les agents et collaborateurs, tels que le présent guide.

2. METTRE EN PLACE UN PLAN DE FORMATION SUR LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

La formation est centrale dans une perspective de professionnalisation des enjeux de la lutte contre les discriminations dans l'exercice des activités immobilières. Aussi, le Défenseur des droits avait-il recommandé de retenir la lutte contre les discriminations parmi les formations obligatoires pour attester de l'aptitude et des compétences requises pour exercer les activités immobilières.

Le décret n° 2020-1259 du 14 octobre 2020 modifiant le décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier prévoit qu'au cours de trois années consécutives d'exercice, la formation continue inclut au moins deux heures portant spécifiquement sur la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement.

Si cette nouvelle exigence apparaît comme une avancée, certains points tels que le format de la formation, en présentiel ou en distanciel, ou encore le contenu et la durée des formations dispensées, mériteraient d'être précisés dans un référentiel à établir.

De même, l'obligation de formation qui ne concerne à ce jour que les titulaires d'une carte professionnelle pourrait être étendue à l'ensemble des personnels de l'agence.

Plusieurs formules peuvent par ailleurs être envisagées en la matière : module de formation entièrement centré sur la lutte contre les discriminations, formule recommandée pour une

première sensibilisation, mais aussi intégration de la lutte contre les discriminations dans différentes thématiques concernées par la question telles que le mandat, l'accessibilité des bâtiments d'habitation, la responsabilité professionnelle, etc.

L'appui apporté par les réseaux professionnels en matière d'offre de formation est particulièrement utile en la matière (Cf. *infra*).

3· INFORMER DES FUTURS COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES LORS D'UN RECRUTEMENT

Une information sur l'interdiction de discriminer aurait toute sa place lors d'un entretien de recrutement au titre des règles de déontologie applicables aux professions immobilières.

Certains groupes professionnels, plus avancés dans leur réflexion sur la mise en place d'une politique interne de lutte contre les discriminations, vont jusqu'à proposer d'insérer une clause d'engagement à ne pas discriminer dans le contrat de travail.

4· LE RÔLE DES RÉSEAUX PROFESSIONNELS

La formation tient souvent une place centrale dans les actions et l'appui proposés par les réseaux professionnels à leurs adhérents. De même, l'offre de formations proposée dans ce cadre est souvent déterminante pour permettre aux agences d'impulser une politique de formation. Les réseaux professionnels constituent à ce titre des relais essentiels pour le développement de la formation sur la lutte contre les discriminations.

Une réflexion pourrait en particulier être engagée pour proposer en la matière une offre complète de formation par

les différents réseaux professionnels, comme évoqué plus haut, comportant à la fois des modules entièrement centrés sur la lutte contre les discriminations, et des modules intégrant un volet sur les discriminations à aborder au cours de la thématique traitée où elle est concernée : accessibilité, mandat, responsabilité professionnelle, etc.

Leur rôle est également central pour impulser des démarches d'évaluation des formations assurées, notamment en mesurant leur impact sur une évolution effective des pratiques en la matière. L'expérimentation de *testing*-contrôle-formation engagée par la FNAIM en partenariat avec SOS Racisme sous l'égide de la DILCRAH peut inspirer d'autres démarches à développer par les autres réseaux de professionnels de l'immobilier. (Cf. p. 18).

2 PROFESSIONNALISER SES PROCÉDURES ET SES OUTILS EN Y INTÉGRANT LES ENJEUX DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

À L'ÉCHELLE DE L'AGENCE

Rendre effectif l'engagement à louer sans discriminer dans son activité quotidienne suppose de soutenir les collaborateurs qui refusent de mettre en œuvre d'éventuelles consignes discriminatoires et de disposer d'outils, comme l'ont montré les chapitres précédents.

Garantir l'égalité de traitement des candidats pendant tout le processus de recherche d'un ou d'une locataire nécessite, notamment pour vérifier que toutes les candidatures ont été traitées

de la même façon, dans le respect de la loi et sans en avantager certaines par rapport à d'autres :

- D'assurer la traçabilité des actes accomplis aux différentes étapes de la recherche ;
- De définir des procédures-types ;
- De recourir systématiquement à des modèles, identiques pour tous : fiche-type d'information sur les conditions de la mise en location, liste-type des pièces justificatives demandées pour la constitution du dossier, contrats-types de mandat et de location, clause-type de non-discrimination, etc.

Des fiches pratiques peuvent utilement compléter ces outils et procédures pour en expliciter la mise en œuvre, par exemple pour objectiver ses procédures de sélection (définition des critères retenus, application successive de critères pour aboutir à un choix final, etc.).

Ces outils peuvent être utilement ajustés à l'aune des échanges et retours d'expériences des différents collaborateurs pour mieux coller aux situations et difficultés rencontrées.

LE RÔLE DES RÉSEAUX PROFESSIONNELS

L'appui et l'expertise apportés par les réseaux professionnels à leurs adhérents est essentiel.

Leur rôle est à ce titre considérable pour diffuser des outils, procédures et des modèles juridiques visant à sécuriser leurs pratiques en matière de lutte contre les discriminations voire impulser leur développement.

3 FAVORISER LES ÉCHANGES POUR PROGRESSER COLLECTIVEMENT SUR LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Les initiatives en la matière peuvent prendre des formes multiples, telles que :

- Encourager la parole, les questions sur cette thématique sensible et apporter des réponses. À l'échelle de l'agence, le responsable peut, par exemple, faire part à ses collègues ou collaborateurs des difficultés qu'il a pu rencontrer, des consignes discriminatoires qu'il a pu recevoir afin de briser le silence sur ces questions ;
- Mettre en place une foire aux questions, afin de partager des questionnements communs auxquels les réponses proposées pourront bénéficier au plus grand nombre ;
- Mettre en place un groupe de travail ou atelier sur la thématique ;
- Inscrire la lutte contre les discriminations dans les thématiques traitées par les organisations professionnelles et leurs relais locaux, qu'il s'agisse de formation à construire, d'outils et procédures à construire et à développer, d'actions de communication sur la thématique (campagne de communication, organisation d'événements, tribune, etc.).



ANNEXES

DES OUTILS POUR PRÉVENIR LES RISQUES DE DISCRIMINATION

ANNEXE 1 :

UN QUIZZ POUR TESTER ET VÉRIFIER

VOS CONNAISSANCES*

Pour chacune des questions suivantes, cochez la bonne réponse :

1. Qu'est-ce qu'une discrimination au sens juridique dans le domaine de l'accès au logement ?
 - a. Un traitement différent entre deux candidats dans un domaine prévu par la loi
 - b. Un traitement différent en lien avec les critères protégés par la loi
 - c. Les deux réponses déjà précisées forment ensemble une définition complète
2. Parmi les critères ci-dessous, lequel n'est pas un motif de discrimination interdit par la loi ?
 - a. L'apparence physique
 - b. Qualité de lanceur d'alerte
 - c. Être travailleur indépendant
 - d. L'orientation sexuelle
3. Parmi les mentions ci-dessous dans les annonces de location, laquelle est discriminatoire ?
 - a. De préférence, sans animaux
 - b. Garant obligatoire
 - c. Étudiants bienvenus
 - d. Couple seulement
4. Parmi les affirmations suivantes, laquelle ne relève pas de stéréotypes / préjugés ?
 - a. Les personnes d'origine asiatique sont propres et méticuleuses
 - b. Les personnes de plus de 65 ans ne peuvent pas être expulsés
 - c. Les jeunes issus de l'immigration ne sont pas fiables
 - d. Les familles avec enfants sont bruyantes
5. Une discrimination qui n'est pas intentionnelle peut-elle être sanctionnée par le juge ?
 - a. Oui
 - b. Non
6. Quelle est la proportion de la population qui considère que les discriminations sont fréquentes dans l'accès au logement ?
 - a. 11 %
 - b. 45 %
 - c. 24 %
 - d. 32 %

* Le quizz proposé ici peut aussi être utilisé dans le cadre d'une formation. Mis en ligne à l'aide d'une application adaptée, il offrira un support permettant de tester de manière ludique les connaissances des participants au début et en fin de formation.

7. Les publics les moins discriminés dans l'accès au logement privé sont :

- a. Les hommes blancs célibataires
- b. Les familles avec deux enfants
- c. Les personnes vues comme noires ou arabes
- d. Les femmes seules avec enfants
- e. Les étudiants
- f. Les personnes âgées et en situation de handicap

8. Dans le cadre d'une situation impliquant une injonction à discriminer, la responsabilité peut être engagée :

- a. Envers la personne demandant de discriminer
- b. Envers la personne exécutant la discrimination
- c. Envers les deux personnes

9. En comparaison avec un candidat ayant un nom français, un candidat ayant un nom étranger a :

- a. Autant de chances d'accéder à un logement
- b. Deux fois plus de chances d'accéder à un logement
- c. Un tiers de chances en moins d'accéder à un logement

10. Pour prouver l'identité, le candidat doit-il fournir une pièce d'identité comprenant sa signature ?

- a. Vrai
- b. Faux

RÉPONSES

- 1. Réponse c** - voir définition juridique de la discrimination p. 10
- 2. Réponse c** - Le fait d'être un travailleur indépendant ne fait pas partie des critères cités par loi p. 11
- 3. Réponse d** - N'accepter que les candidats en couple constitue une discrimination au motif de la situation familiale
- 4. Réponse b** - Cette affirmation (à nuancer) renvoie à une disposition de la loi qui s'appliquent au groupe de personnes concernées et non à une appréciation sur celles-ci. Voir pp. 21-22
- 5. Réponse a** - Oui par un juge civil - voir le cadre légal de la discrimination p. 19
- 6. Réponse b** - Cette proportion a été montrée dans l'enquête Accès aux droits du Défenseur des droits en 2016
- 7. Réponse a** - C'est ce que montrent les résultats de l'enquête Accès aux droits du Défenseur des droits de 2016
- 8. Réponse c** - C'est une injonction à discriminer - voir p. 21
- 9. Réponse c** - C'est ce que montrent les tests de discriminations liées à l'origine - voir p. 17
- 10. Réponse b** - L'obligation de faire figurer la signature sur la pièce d'identité présentée pour justifier de son identité au bailleur a été supprimée en 2019 - voir p. 43

ANNEXE 2 :**CAS PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES DISCRIMINATIONS DANS LES SITUATIONS TRAITÉES**

1. Un propriétaire refuse la candidature de Karim pour une chambre en colocation, en faisant valoir qu'il souhaite s'assurer d'une bonne entente culturelle entre les colocataires. Est-ce discriminatoire ?

Oui Non Ça dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons :

.....

2. Une agence refuse la location à un couple après avoir d'abord accepté son dossier, à la demande du propriétaire qui a relevé que le titre de séjour de Fatoumata, compagne de Laurent, arrivait bientôt à échéance. Est-ce discriminatoire ?

Oui Non Ça dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons :

.....

3. Anne, mère de quatre enfants vivant en concubinage, s'est vue refuser sa demande de location sous prétexte que le bien n'est pas adapté à une famille. Est-ce discriminatoire ?

Oui Non Ça dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons :

.....

4. Un propriétaire refuse la location d'une maison par Marie car il craint d'éventuelles complications relatives au handicap de Marie en cas d'impayés de loyer. Est-ce discriminatoire ?

Oui Non Ça dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons :

.....

5. Le gérant d'un immeuble refuse la visite du logement à Angelo, dont les parents qui se portent garants résident en Italie. Est-ce discriminatoire ?

Oui Non Ça dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons :

.....

6. Une agence immobilière dit être contraint de refuser la location d'un logement à Pierre car ses revenus, principalement constitués de la pension d'invalidité qu'il perçoit depuis plus de cinq ans, ne correspondent pas aux critères de la garantie des risques locatifs souscrite par le propriétaire. Est-ce discriminatoire ?

Oui Non Ça dépend

Pourquoi ? Précisez les raisons :

RÉPONSES :

1. **Oui.** La décision du propriétaire représente une discrimination semble fondée sur l'origine (quand il a connaissance du prénom du candidat), une caractéristique inhérente et intangible à la personne, jouissant d'une protection en vertu du droit français et international de la non-discrimination.
2. **Oui.** Il s'agit d'une discrimination basée sur l'origine et la nationalité, pouvant exposer à des sanctions pénales. Le propriétaire n'a pas à contrôler la régularité du séjour de ses locataires. Voir pp. 43-44
3. **Ça dépend.** En effet, si l'agence immobilière ou le bailleur ne fondent pas leur choix sur des critères objectifs pour apprécier la compatibilité de la situation personnelle de la candidate avec la taille du logement, ils opèrent une discrimination en raison de la situation familiale de celle-ci.
4. **Oui.** Il s'agit d'une discrimination en raison du handicap de la candidate. Voir la Décision n° 2024-095 du 3 juillet 2024 du Défenseur des droits.
5. **Oui.** Il s'agit d'une discrimination fondée sur le lieu de résidence, prohibée depuis 2014 par le code pénal et par la loi sur les rapports locatifs.
6. **Oui.** Il s'agit d'une discrimination en raison du handicap si les revenus procurés par la pension répondent aux critères habituellement pratiqués pour garantir le paiement régulier du loyer. Le fait que la discrimination résulte de critères établis par une société d'assurance pour accorder la garantie des loyers impayés au propriétaire qui la souscrit n'exonère pas l'agence. Voir pp. 23-24

ANNEXE 3 : LES 20 POINTS À VÉRIFIER POUR LOUER SANS DISCRIMINER

1. Avez-vous mis en place des outils permettant de faire face à des demandes discriminatoires de propriétaires, telle que la grille d'argumentaires et de comportements recommandés proposée dans ce guide ? Oui Non

2. Avez-vous intégré à cet argumentaire les informations à donner face à des refus de louer à une personne senior du fait de la protection des effets d'un congé, en raison de garant résidant outre-mer, ou à des personnes dont les ressources ne proviennent pas de l'emploi mais de pensions ou d'allocations, etc. ? Oui Non

3. Informez-vous systématiquement la ou le propriétaire sur l'interdiction de discriminer qui s'impose aux professionnels, en vertu de la déontologie qui leur est applicable, comme aux propriétaires en vertu du code pénal et de la loi sur les rapports locatifs ? Oui Non

4. Insérez-vous systématiquement une clause de non-discrimination pour rappeler le droit en la matière et affirmer votre engagement à le respecter auprès de la/du propriétaire ? Oui Non

5. Avez-vous établi une fiche-type sur les conditions de la location, garantissant le respect des obligations prévues par la loi, notamment sur l'obligation de décence, sur l'encadrement du loyer, sur la durée du bail ? Oui Non

6. Avez-vous vérifié que les garanties demandées sont indispensables, afin de n'écartier aucune catégorie de candidats ? Oui Non

7. Avez-vous établi une liste-type des pièces justificatives, conforme au décret du 5 novembre 2015, remise systématiquement à l'ensemble des candidats pour constituer le dossier ? Oui Non

8. Informez-vous systématiquement les propriétaires sur les différents dispositifs de garantie existants, afin de ne pas écartier des candidatures aux ressources modestes ? Oui Non

9. Informez-vous systématiquement la/le propriétaire sur les aides et mesures permettant de réaliser travaux d'accessibilité et d'adaptation du logement, afin de ne pas écartier les personnes candidates en situation de handicap ? Oui Non

- 10.** Vérifiez-vous systématiquement que les contrats de Garantie des loyers impayés proposés par les sociétés d'assurances ne comportent pas de conditions discriminatoires ? Oui Non
- 11.** Disposez-vous des outils nécessaires pour informer vos différents interlocuteurs sur l'interdiction de discriminer qui s'impose à tous, lorsque les contrats ou actes juridiques auxquels ils sont parties conduisent à produire des discriminations dans l'accès à la location (documents juridiques, argumentaires, décisions du Défenseur des droits, etc.) ? Oui Non
- 12.** Veillez-vous à vous assurer qu'aucune catégorie de candidats ne soit écartée dans le cadre des offres de logement publiées ? Oui Non
- 13.** Avez-vous établi l'ensemble des consignes pour assurer l'égalité de traitement des personnes candidates à toutes les étapes, dans le cadre d'une procédure-type : premier contact, constitution du dossier, prise d'un rendez-vous de visite, visite, suites données à la demande de location ?
- Mêmes informations données à tous lors du premier contact, sur le moment du dépôt des pièces, sur un délai indicatif de rappel pour la visite Oui Non
 - Ordre d'appels des candidats pour fixer un rendez-vous de visite Oui Non
 - Conditions de visite identiques : durée, informations données, ... Oui Non
 - Pièces justificatives demandées identiques aux différentes étapes de la constitution du dossier Oui Non
- 14.** Avez-vous mis en place des outils, tels que des tableaux de bord, permettant d'assurer la traçabilité des contacts avec les candidats à toutes les étapes de la recherche ? Oui Non
- 15.** Avez-vous établi l'ensemble des consignes permettant d'instruire les dossiers et sélectionner la/le locataire sans discriminer, dans le cadre d'une procédure-type :
- Critères fondés uniquement sur les garanties présentées Oui Non
 - Demande uniquement de garanties indispensables Oui Non
 - Prise en compte des dispositifs de garanties publics Oui Non
- 16.** Avez-vous informé tous les personnes candidates des suites données à leur demande ? Oui Non

- 17.** Avez-vous restitué l'ensemble des pièces aux candidats non retenus ? Oui Non
- 18.** Établissez-vous systématiquement le bail à l'aide de contrats-types de location, conformes au décret du 29 mai 2015 ? Oui Non
- 19.** Avez-vous mis en place des actions pour faire connaître votre engagement à louer sans discriminer à l'extérieur, notamment au moyen de :
- Brochures d'information à remettre aux propriétaires et aux locataires Oui Non
 - Brochures d'information mises en ligne sur votre site Internet Oui Non
 - Affiches apposées dans vos locaux Oui Non
 - Rubrique sur votre engagement sur le site internet de votre agence Oui Non
 - Autres supports Oui Non
- 20.** Avez-vous mis en place des actions pour faire de votre engagement à louer sans discriminer une orientation politique de votre établissement partagée par l'ensemble du personnel, notamment par :
- Des réunions de sensibilisation sur la lutte contre les discriminations pour l'ensemble du personnel Oui Non
 - La mise à l'ordre du jour de cette thématique lors de réunions internes Oui Non
 - Des formations proposées au personnel sur cette thématique Oui Non
 - L'information d'éventuels collaborateurs et collaboratrices lors d'entretiens de recrutement Oui Non

ANNEXE 4 : PARTENAIRES ET CONTACTS UTILES

LES PARTENAIRES DU DÉFENSEUR DES DROITS ASSOCIÉS À L'ÉLABORATION DU GUIDE

La contribution à l'élaboration de la 3^e édition de ce guide d'organisations professionnelles de l'immobilier marque l'engagement collectif des professionnels de l'immobilier dans la lutte contre toutes les discriminations dans l'accès au logement.

- ERA Immobilier
- La Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM)
- Foncia
- Guy Hoquet
- Laforêt
- Orpi
- Le Syndicat national des professionnels immobiliers (SNPI)
- L'Union des Syndicats de l'Immobilier (UNIS)
- L'Union Nationale de la Propriété Immobilière (UNPI)

Par leur regard complémentaire, l'ANIL, la CLCV, la CSF et la CNL ont enrichi le guide.

- L'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL)
- L'association Consommation logement et cadre de vie (CLCV)
- La Confédération Nationale du Logement (CNL)
- La Confédération Syndicale des Familles (CSF)

CONTACTS UTILES

Pour des informations juridiques et accéder aux documents et formulaires-types sur Internet

- Le réseau des Agences Départementales d'Information sur le Logement
- Vos droits - Service-Public

Sur la décence du logement, les aides aux travaux et mise en accessibilité du logement

- Les Agences Départementales d'Information sur le Logement (ADIL)
- L'Agence nationale de l'habitat (ANAH)
- Les Caisses d'Allocations familiales (CAF)
- La Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement (FAPIL)
- Les associations Solidaires pour l'habitat (SOLIHA)

Sur les dispositifs d'aides et de garantie publics pour des publics spécifiques

- Action Logement
- Les Caisses d'Allocations familiales (CAF)
- Le Fonds de solidarité logement (FSL)
- Les Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ)
- Les Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS)
- Les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)
- Le Ministère du logement et de la rénovation urbaine

NOTES

- ¹ Le Défenseur des droits dispose d'un ensemble de moyens de résolution des réclamations dont il est saisi, afin d'apporter une réponse adaptée à la demande de chaque réclamant. Il peut ainsi régler à l'amiable la situation en proposant une médiation, en formulant des recommandations ou même en procédant à une transaction, mais aussi soutenir le réclamant au contentieux en présentant ses observations au juge.
- ² Décret n°2015-1090 du 28 août 2015 fixant les règles constituant le code de déontologie applicable à certaines personnes exerçant les activités de transaction et de gestion des immeubles et des fonds de commerce.
- ³ Date d'entrée en vigueur du décret n°2020-1259 du 14 octobre 2020 modifiant le décret n°2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier.
- ⁴ Test de discrimination dans l'accès au logement selon l'origine : mesurer l'impact d'un courrier d'alerte du Défenseur des droits auprès d'agences immobilières, Défenseur des droits, *Etudes & résultats*, octobre 2019.
- ⁵ Discriminations raciales au logement, ça suffit ! L'enquête de SOS Racisme, mai 2019. Testing logement – Une agence immobilière sur deux accepte de discriminer ou se rend complice de discrimination. SOS Racisme, mars 2022.
- ⁶ Notamment dans deux avis au Parlement sur le projet de la loi ELAN, Avis 18-13 du 11 mai 2018 et Avis 18-18 du 28 juin 2018.
- ⁷ Pour exemple, la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique a introduit le **critère de domiciliation bancaire** que le législateur a omis d'inscrire au Code pénal, afin de combattre les discriminations à l'encontre de ressortissants d'outre-mer qui ont un compte bancaire domicilié en-dehors de la métropole.
- ⁸ Mesurer l'Impact d'un Courrier d'Alerte sur les Discriminations selon l'Origine (MICADO), *Etudes et résultats*, Défenseur des droits, octobre 2019.
- ⁹ Les outils présentés s'inspirent notamment des travaux du groupe de travail « Louer sans discriminer » qui a réuni pendant près d'un an en 2014 des professionnels immobiliers volontaires du département de l'Essonne, le Conseil départemental de l'Essonne avec l'appui d'ISM CORUM, expert dans le domaine des discriminations, et auxquels le Défenseur des droits avait été invité à contribuer.
- ¹⁰ Article 3, Annexe du décret n°2015-1090 du 28 août 2015 fixant les règles constituant le code de déontologie applicable aux professions immobilières régies par la loi n°70-9 du 2 janvier 1970, dite Loi Hoguet.
- ¹¹ Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Défenseur des droits - TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07 - 09 69 39 00 00

defenseurdesdroits.fr

