

GUIDE PRATIQUE

> Pour les propriétaires et
les professionnels de
l'immobilier

LOUER sans DISCRIMINER

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**
defenseurdesdroits.fr



SOMMAIRE

- > Pour les propriétaires et les professionnels de l'immobilier 4
 - . Que dit la loi ? 4
 - . Bien se conduire avec le candidat 7

- > Pour les professionnels de l'immobilier 9
 - . Bien se conduire avec le propriétaire 9
 - . Comment réagir quand un propriétaire vous fait une demande discriminatoire ? 11
 - . Comment vaincre les idées reçues véhiculées par un collègue ? 13

ÉDITORIAL

- > La discrimination dans le logement n'est pas une fatalité. Vous pouvez la combattre en luttant contre les préjugés et en adoptant de bonnes pratiques.

Cette brochure s'adresse aux propriétaires de biens immobiliers et aux professionnels du logement privé afin de les aider à adopter les bons réflexes dans la sélection des candidats locataires. Solvabilité, entretien et maintien en bon état du bien sont autant de préoccupations normales et légitimes, mais qui ne doivent pas laisser place à des préjugés qui conduiraient à des pratiques discriminatoires.

Elle s'inspire de cas concrets et permet à chacun de savoir comment se comporter et quelles décisions peuvent être prises dans le respect de la loi.

Cette brochure, issue d'un travail initialement mené avec des organisations professionnelles de l'immobilier (CNAB* , FNAIM, SNPI, UNIT*, UNPI) marque l'engagement collectif des professionnels de l'immobilier dans la lutte contre toutes les discriminations dans l'accès au logement.

* Aujourd'hui UNIS

PROPRIÉTAIRES ET PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER QUE DIT LA LOI ?

> Sur la discrimination en général

Qu'est-ce qu'une discrimination ?

C'est un traitement moins favorable subi par une personne (ou un groupe de personnes) par rapport à une autre dans une situation comparable, en raison d'un critère prohibé par la loi. ■

Quels sont les critères prohibés ?

L'origine, le patronyme, l'apparence physique, le sexe, la situation de famille, l'état de santé, le handicap, les mœurs, l'orientation ou l'identité sexuelle, les caractéristiques génétiques, l'âge, les opinions politiques, l'état de grossesse, les activités syndicales, l'appartenance ou la non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminées. *Article 225-1 du Code pénal.* ■

Quels sont les risques encourus ?

La condamnation d'une personne pour discrimination peut constituer un motif d'incapacité d'exercice des professions d'agent immobilier et d'administrateur de biens. *Article 9 de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 modifiée par la loi n°2006-872 du 13 juillet 2006.*

Toute discrimination commise à l'égard d'une personne fait encourir une peine pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende. *Articles 225-1 et 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 euros. *Articles 121-2 et 225-4 du Code pénal.* ■

> Sur les rapports locatifs en particulier

La loi qui régit les rapports locatifs renforce la protection du locataire avant la signature du contrat. *Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.* ■

Le choix du locataire

Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement en raison d'un critère prohibé. *Article 1 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989.*

De plus, il est interdit de refuser à une personne de se porter caution au motif que, bien que vivant en France, elle ne possède pas la nationalité française ou elle ne réside pas sur le territoire métropolitain. *Article 22-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989.*

Le cautionnement ne peut pas être demandé par un bailleur qui a souscrit une assurance garantissant les obligations locatives du locataire, sauf en cas de logement loué à un étudiant ou un apprenti. *Article 22-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989.* ■

Le logement des personnes en situation de handicap

Des mesures ont été prises pour aider les bailleurs à réaliser des travaux d'aménagements et à faciliter l'accès au logement des personnes handicapées. L'accessibilité des locaux d'habitation neufs (privés ou publics), et dans certains cas, de locaux d'habitation existants

lorsqu'ils sont l'objet de travaux doit être rendue possible. Des sanctions sont fixées en cas de non-respect de ces règles. *Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.* ■

> Ce qu'on ne peut pas demander à un candidat avant l'établissement d'un contrat :

- photographie d'identité, hormis celle de la pièce justificative d'identité ;
- carte d'assuré social ;
- copie de relevé de compte bancaire ou postal ;
- attestation de bonne tenue de compte bancaire ou postal ;
- attestation d'absence de crédit en cours ;
- autorisation de prélèvement automatique ;
- jugement de divorce, à l'exception du paragraphe commençant par l'énoncé : « Par ces motifs » ;
- attestation du précédent bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges, dès lors que le locataire peut présenter d'autres justificatifs ;
- attestation de l'employeur dès lors que peuvent être fournis le contrat de travail et les derniers bulletins de salaire ;
- contrat de mariage ;
- certificat de concubinage ;
- chèque de réservation de logement ;
- dossier médical personnel ;
- extrait de casier judiciaire ;
- remise sur un compte bloqué de biens, d'effets, de valeurs ou d'une somme d'argent correspondant à plus d'un mois de loyer en principal en l'absence du dépôt de garantie ou de la souscription de la garantie autonome prévue à l'article 2321 du Code civil ;
- production de plus de deux bilans pour les travailleurs indépendants ;
- une copie des informations contenues dans le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers ou de l'information de la non-inscription à ce fichier.

Article 22-2 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 modifiée par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière. ■

> Vous avez le droit de demander à un candidat locataire :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour) ;
- les trois derniers bulletins de salaire plus celui de décembre ;
- le dernier avis d'imposition ;
- un contrat de travail ;
- au maximum la production de deux bilans pour les travailleurs indépendants ;
- une quittance de loyer ;
- un dépôt de garantie (ou garantie équivalente) d'un montant inférieur ou égal à un mois de loyer.

Des garanties complémentaires peuvent être demandées comme l'insertion d'une clause de solidarité en cas de pluralité de locataires, une garantie contre les risques d'impayés (personne se portant caution, garantie des risques locatifs, etc.) ou encore le paiement de l'allocation logement directement au propriétaire. ■

Les missions du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits s'est vu confier, parmi ses missions, celle de lutter contre toutes les formes de discriminations fondées sur des critères illicites. Il cherche notamment à prévenir les discriminations dans l'accès au logement privé et social.

Il traite des réclamations qui peuvent porter sur : un refus de vente ou de location, un refus injustifié de prendre des dossiers, une exigence de garanties financières supplémentaires, une utilisation abusive du droit de préemption de la part des municipalités. Le Défenseur des droits traite les réclamations liées aux critères de discrimination prohibés par l'article 225-1 du Code pénal.

Le Défenseur des droits mène également des actions d'information et de sensibilisation destinées à changer les représentations et les comportements.

PROPRIÉTAIRES ET PROFESSIONNELS
DE L'IMMOBILIER
**BIEN SE CONDUIRE
AVEC LE CANDIDAT**

- > Le déséquilibre du marché désavantage le candidat. Il est de votre responsabilité de traiter le candidat équitablement dans le respect de la loi et de le choisir sur des critères objectifs.

Étapes	Contexte	Actions
<p>Premier contact téléphonique entre le professionnel ou le propriétaire et les candidats</p> <p style="font-size: 48px; text-align: center;">1</p>	<p>Doivent être définis préalablement et portés à la connaissance des candidats les éléments demandés par la location du bien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les ressources nécessaires ; • la définition des caractéristiques du logement (accessibilité aux personnes handicapées, travaux éventuels, etc.) ; • la liste des différents documents demandés au candidat (voir p6) <p>Le premier contact téléphonique doit permettre au professionnel d'informer le candidat sur les pratiques utilisées visant à assurer une sélection sur la base de critères « objectifs ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire la location (accessibilité, superficie, nombre de pièces, loyers, charges, durée du bail, etc.) ; • Informer sur les éléments du dossier à constituer pour la location.
<p>Visite de la location</p> <p style="font-size: 48px; text-align: center;">2</p>	<p>La visite présente l'avantage de rencontrer le candidat locataire. Elle permet de recueillir les éléments du dossier. Celle-ci doit se limiter à une visite technique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visiter les lieux ; • Rappeler les éléments du dossier à transmettre.

Étapes	Contexte	Actions
<p>Sélection du candidat</p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #4F81BD;">3</p>	<p>La sélection des candidats doit être effectuée sur la base de critères objectifs préalablement définis. Les professionnels de l'immobilier sont soucieux de respecter au mieux leur engagement vis-à-vis des propriétaires et des locataires. Leur engagement les astreint à présenter plusieurs dossiers.</p>	<p>Définir les critères objectifs pour la sélection d'un candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revenus/solvabilité ; • Vérification des éléments du dossier ; • Garantie contre les risques d'impayés (personne se portant caution, garantie des risques locatifs) ; • Nombre maximum d'occupants ; • Quittance de loyer. <p>Choisir le locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter des critères objectifs définis ; • Donner la priorité au candidat respectant l'ensemble.
<p>Contractualisation entre le propriétaire et le locataire</p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #4F81BD;">4</p>	<p>Le contrat signé est un « contrat type ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Signature du contrat.

PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER BIEN SE CONDUIRE AVEC LE PROPRIÉTAIRE

- > En tant que professionnel, vous avez la responsabilité de conseiller le propriétaire dans le respect de la loi pour lui permettre de trouver le meilleur locataire sans discriminer. Si la demande du propriétaire est discriminatoire, vous engagez votre responsabilité en la suivant.

Étapes	Contexte	Actions
Relations avec le propriétaire 1	Du fait de leur responsabilité contraignante, les professionnels de l'immobilier ont besoin d'affirmer auprès de leurs clients leur engagement à prévenir toute discrimination et à promouvoir l'égalité d'accès pour tous au logement.	Informersur le principe de non-discrimination inscrit dans les documents de présentation du professionnel (sites, plaquettes, etc.) : <ul style="list-style-type: none">• Rappel du cadre légal « anti-discrimination ».• Communication du guide pratique « Louer sans discriminer » issu d'un travail initialement mené avec la CNAB*, la FNAIM, le SNPI, l'UNIT* et l'UNPI.

* Aujourd'hui UNIS

Étapes	Contexte	Actions
<p>Analyse de la demande et du bien du propriétaire</p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #4F81BD;">2</p>	<p>L'analyse du besoin permet de définir de manière objective les critères de sélection des candidats locataires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les ressources nécessaires pour le bien à louer, généralement trois fois le montant du loyer, dépôt de garantie d'un montant inférieur ou égal à un mois de loyer, garantie contre les risques d'impayés (personne se portant caution, garantie des risques locatifs, etc.). • Définir les caractéristiques du logement (accessibilité, travaux éventuels, etc.).
<p>Contractualisation avec le propriétaire</p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #4F81BD;">3</p>	<p>Une fois la relation commerciale ou partenariale établie, une démarche doit être engagée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmer dans le cadre du mandat conclu, quelle que soit sa forme (mandat de gestion complète, mandat de recherche locataire, etc.), l'engagement général de ne pas discriminer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insérer la clause de non-discrimination dans le « mandat » conclu avec le propriétaire (<i>art. 1 de la loi du 6 juillet 1989 modifiée par la loi du 17 janvier 2002</i>). • Argumentaire sur la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité.
<p>Choix d'un candidat par le propriétaire</p> <p style="text-align: center; font-size: 48px; color: #4F81BD;">4</p>	<p>Après une sélection des dossiers opérée par les professionnels de l'immobilier, le propriétaire doit déterminer son choix. Plusieurs dossiers de candidats locataires peuvent donc être présentés au propriétaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les dossiers au propriétaire. • Argumenter avec le propriétaire. • Se référer au guide pratique.

PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER
**COMMENT RÉAGIR QUAND
UN PROPRIÉTAIRE VOUS
FAIT UNE DEMANDE
DISCRIMINATOIRE ?**

Situation
N° 1

Si un propriétaire vous dit :

« ...que cela reste entre nous mais je préfère ne pas avoir de personne d'origine maghrébine pour mon trois pièces. »

Comment réagir ?

> **Identifiez les raisons** qui fondent cette demande discriminatoire : le propriétaire craint-il la répétition d'une expérience négative passée ? Croit-il que le locataire éprouverait des difficultés à s'intégrer dans le quartier où se situe le logement proposé ? A-t-il des préjugés racistes vis-à-vis de cette population ?

« Auriez-vous auparavant rencontré des difficultés avec d'anciens locataires ?
Qu'est-ce qui vous pousse à faire cette demande ?
Pouvez-vous m'expliquer votre situation ? »

> **Déconstruisez le stéréotype :** donner des exemples de bons locataires, utilisez des arguments économiques, etc.

« Si vous souhaitez que votre bien soit loué dans les meilleures conditions, ce candidat est le candidat idéal, son dossier convient parfaitement... »

> **Recourez** à des critères objectifs pour éviter toute appréciation subjective.

« Nous ne pouvons pas sélectionner des candidats à partir de tels critères. On ne doit apprécier un candidat que sur la base de critères objectifs comme la qualité de son dossier, ses ressources... »

> **Rappelez la loi** et les sanctions : précisez ce que la loi prévoit, les critères prohibés, etc.

« Vous devez savoir que les discriminations sont prohibées par la loi et qu'il nous est interdit de travailler à partir de tels critères... »

> **Réaffirmez votre engagement** à prévenir toute discrimination.

« Un bon locataire ne se choisit pas en fonction de son origine. Les professionnels de l'immobilier sont obligés de respecter la loi. Notre réseau a pris l'engagement de prévenir toute forme de discrimination. Vous pouvez contacter mon responsable si vous le souhaitez. »

> **Refusez la commande** en cas de résistance afin de vous protéger.

« Si vous ne changez pas d'avis, je suis obligé de refuser votre commande car nous risquons des sanctions... »

PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER
**COMMENT VAINCRE LES IDÉES
REÇUES VÉHICULÉES
PAR UN COLLÈGUE ?**

Situation
N° 2

> Si un collègue vous dit :

« Je pense que cette candidate ne fera pas l'affaire par rapport au couple candidat. Je me demande comment une femme seule peut assumer financièrement toutes les charges avec deux enfants qui risquent, de plus, d'être turbulents. »

> Comment réagir ?

Identifiez l'idée reçue : cela permet de prévenir son utilisation systématique et de comprendre son fonctionnement.

« Ne devrais-tu pas d'abord étudier plus attentivement son dossier, elle répond aux exigences de garanties, elle gagne très bien sa vie tandis que le couple n'a pas une situation aussi stable, non ? »

> **Qualifiez l'idée reçue :** cela participe à sa déconstruction et permet une prise de conscience de son utilisation.

« Je ne vois pas pourquoi elle aurait plus de difficultés à assumer par rapport à un couple. C'est discriminatoire de l'écartier de la location parce que c'est une femme seule. »

> **Rappelez à votre collègue l'engagement** de votre organisation professionnelle à prévenir toute discrimination et à promouvoir l'égalité d'accès au logement pour tous afin que chaque candidat soit sélectionné selon des critères objectifs.

➤ **4 attitudes à l'origine de l'idée reçue :**

- l'exagération : une seule caractéristique est prise en compte et amplifiée au-delà de toute mesure ;
- la simplification : seules quelques informations parcellaires sont prises en compte et utilisées pour stigmatiser l'ensemble d'un groupe ;
- la généralisation : on étend une seule information, vraie ou fausse, à l'ensemble d'un groupe ou d'une situation ;
- la ressemblance : on privilégie systématiquement les personnes dont on pense qu'elles nous ressemblent.

POUR CONTACTER LE DÉFENSEUR DES DROITS

III **Pour toute information sur les discriminations :**

- par téléphone au 09 69 39 00 00
*(coût d'une communication locale à partir
d'un poste fixe)*
- sur le site Internet : www.defenseurdesdroits.fr

III **Saisir le Défenseur des droits :**

- par le formulaire en ligne sur :
www.defenseurdesdroits.fr
- par les délégués du Défenseur des droits
dans les départements :
www.defenseurdesdroits.fr
(rubrique « Saisir »)
- par courrier postal :
Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin – 75409 Paris Cedex 08

Cette brochure émane d'un travail initialement mené avec la CNAB*,
la FNAIM, le SNPI, l'UNIT* et l'UNPL.

* Aujourd'hui UNIS

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**
defenseurdesdroits.fr



Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 Paris Cedex 08
www.defenseurdesdroits.fr