

INSTAUREZ LA NON-DISCRIMINATION DANS VOTRE ACTIVITÉ IMMOBILIÈRE

CONTEXTE

- 1 Octobre 2020 : Charte d'engagement à la non discrimination dans l'accès au logement signée par l'ensemble de la profession immobilière.
- 14 Octobre 2020 : Décret formation obligatoire pour les professionnels relevant de la loi Hoguet.

ENVIRONNEMENT LÉGISLATIF

- **Code Pénal Art 225-2** : le fait de commettre une discrimination relève du pénal
- **Art 9-21 Loi Hoguet** : Possibilité de sanction sur les capacités d'exercice
- **Loi 2008-496 du 27 Mai 2008** : Définition des faits constituant discrimination
- **Loi du 6 Juillet 1989 – Art 1** : « Aucune personne ne peut se voir refuser un logement pour un motif discriminatoire défini à l'article 225-2 du code civil »

Le contexte juridique autour de la discrimination



LES AXES DE L'ENVIRONNEMENT LÉGISLATIF

CHAMP GÉNÉRAL

= cadre pénal

Loi du **27 Mai 2008** qui définit :

- Les **faits constitutifs** à une discrimination
- Les **caractéristiques** des différentes discriminations
- Le **contexte juridique** autour de la discrimination

CHAMP DU LOGEMENT

Notion de **droit au logement**
= **partie locative**

Loi de **1989** article 1 :

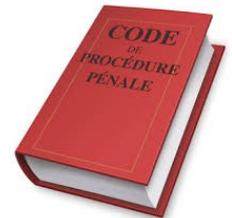
"Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement pour un motif discriminatoire défini à l'article 255-1 du code pénal"

Loi **Hoguet** article 9 :

"Nul ne peut, d'une manière habituelle, se livrer ou prêter son concours, même à titre accessoire, aux opérations portant sur les biens d'autrui mentionnées à l'article 1er s'il a fait l'objet depuis moins de dix ans d'une condamnation définitive"



LES SANCTIONS PÉNALES :



- **Retrait** de la carte professionnelles ;
- Jusqu'à **3 ans d'emprisonnement** ;
- Jusqu'à **45 000 €** d'amende pour une personne physiques
- Jusqu'à **225 000 €** d'amende pour une personne morale

TRACEZ LE
PARCOURS
DE VOS
CANDIDATS

SÉCURISEZ
VOS PRATIQUES

SENSIBILISEZ
VOTRE PUBLIC

LES ENJEUX AU SEIN DE LA PROFESSION

Le contexte juridique autour de la discrimination

LOI DU 27 MAI 2008 ARTICLE 4

*"Toute personne qui s'estime victime d'une **discrimination directe ou indirecte** présente devant la juridiction compétente les faits qui permettent d'en **présumer** l'existence.*

*Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de **prouver** que la mesure en cause est justifiée par des **éléments objectifs étrangers à toute discrimination.**"*

CE QU'IL FAUT RETENIR :

- La notion d'**inversion de la preuve**



C'est à l'accusé d'amener la preuve qu'il n'a pas discriminé

DISCRIMINATION DIRECTE

LOI DU 27 MAI 2008, ARTICLE 1

"Constitue une **discrimination directe** la situation dans laquelle, sur le fondement de son origine, de son sexe, de sa situation de famille, de sa grossesse, de son apparence physique, **de la particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue** de son auteur, de son patronyme, de son lieu de résidence ou de sa domiciliation bancaire, de son état de santé, de sa perte d'autonomie, de son handicap, de ses caractéristiques génétiques, de ses moeurs, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son âge, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales, de sa capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable."



L'objectif reste bien évidemment de trouver un candidat **ÉLIGIBLE**, sans spéculer sur sa situation

LES TROIS CATÉGORIES DE DISCRIMINATION

DISCRIMINATIONS
LIÉES AUX LIBERTÉS
INDIVIDUELLES

DISCRIMINATIONS
LIÉES À L'INDIVIDU

DISCRIMINATIONS
LIÉES À LA SITUATION
PERSONNELLE

LOI DU 27 MAI 2008, ARTICLE 1

"Constitue une **discrimination indirecte** une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés."

CE QU'IL FAUT RETENIR :

- Demander un locataire qui possède les revenus suffisants et exiger une justification de ces revenus = **légal**
- Demander des pièces justificatives supplémentaires et aller au-delà du nombre défini par la loi : **illégal**
= **discrimination indirecte**
- Une copropriété vote en AG l'interdiction des colocations
= **discrimination indirecte**

DU CÔTÉ DU PLAIGNANT, QUI SAISIR EN CAS DE DISCRIMINATION ?

1. LE CHAMP JUDICIAIRE
2. INSTANCES DISCIPLINAIRES
(*syndicat, CNTGI, ...*)
3. MÉDIATION
4. SAISIR LE DÉFENSEUR
DES DROITS
(*organisme d'état*)

→ **ces actions sont cumulables**



Soumettre tous les dossiers à son bailleur/vendeur pour validation : **X** → **mauvaise habitude**
Votre **mission** est de trouver un **candidat éligible**

DISCRIMINATION DIRECTE / INDIRECTE

- DIRECTE: traiter différemment des personnes sur la base de critères interdits par la loi.

Ex: refuser une candidature locative sur le fondement de l'origine, de l'âge, de la situation personnelle..

- INDIRECTE: critère apparemment neutre qui conduit à une pratique discriminatoire.

Ex: Décision d'AG de copropriété interdisant la colocation, critères d'assurance refusant la prise en compte de pensions.

TROIS EXEMPLES DE DISCRIMINATION DIRECTE

- FEMME SEULE AVEC ENFANT

"logement trop petit pour elle"

- PERSONNE ÂGÉE

"je ne pourrais pas reprendre mon logement"

- PRÉSUMPTION

"cette personne ne va pas s'en sortir"

→ ces discriminations viennent principalement d'un manque de connaissance du cadre et des situations



EXEMPLES DE DISCRIMINATION INDIRECTE

- ASSURANCES GLI

→ *demandes abusives*

- SYNDICATS

→ *volonté de supprimer une prestation au sein d'une copropriété*

Résultat d'une méconnaissance sur ce qui peut être fait / décidé en AG ou non



QUEL COMPORTEMENT ADOPTER DANS LE PROCESSUS DES VISITES ?

AGENCE 1 : Validation des dossiers avant d'organiser les visites



Preuve de non-discrimination : la traçabilité est facilitée par l'organisation des visites après l'arrivée de dossiers complets

AGENCE 2 : Pré-entretien téléphonique, visite et dépôt de dossier



Preuve de non-discrimination : noter le moment de la réception du premier dossier complet après visite. Être aussi capable de noter l'arrivée d'un dossier avant visite pour la traçabilité

LA TRAÇABILITÉ DES DOSSIERS

Il est important d'**avertir** ses clients que seuls les **dossiers complets** partent à l'étude
 → *pouvoir le justifier via une **preuve écrite***

DEUX PROCESSUS D'ENREGISTREMENT :

- **PLATEFORME NUMÉRIQUE :**

Validation des documents au fur et à mesure.
 Dossier complet enregistré avec date et heure.
 Dossier envoyé à l'étude.
 → **traçabilité facilitée**

- **VERSION PAPIER :**

Pouvoir donner le jour et le délai d'arrivée des documents.
 Vérifier auprès de l'agent d'accueil la conformité des pièces demandées.
 Donner les délais de traitement du service location.
 → **processus difficilement traçable**



LOCATION

CAS N°1

Les recommandations du type “**pas de chien, pour retraité, pour une personne seule**” est-ce de la discrimination ?

Oui, l’annonce est **sanctionnable** car elle invite à **s’auto-exclure**, donc potentielle situation de **discrimination**.

Et qu’en est-il de l’utilisation du terme “**non-fumeur**” ?

Écrire “**non-fumeur**” peut rendre l’annonce sanctionnable, mais le choix ne doit pas se faire sur ce critère.
Le locataire est **responsable** de ses dégradations.



“**PAS DE COLOCATION**”

La Colocation est un **statut de fait** (cf: loi du 6 Juillet 1989), donc pas le droit de refuser ce type de candidat.

Et le fameux “**idéal**” dans tout ça ?

S’il est accompagné par :
un texte **ouvert** = **argument commercial**.
un texte **fermé** = **encadrement, exclusion**.

CAS N°2

Par habitude, mon bailleur souhaite voir tous les dossiers de location :

- 1) Candidat d’origine maghrébine, bonne situation ;
- 2) Jeune couple, éligible mais revenus moins bons.

Son choix se porte sur le dossier N°2 :

Discrimination ?

Il faut arrêter ce genre d’habitudes.
- **Expliquez** à votre bailleur le cadre de la discrimination et les risques encourus.
- **Ne pas donner le choix** au bailleur.
Montrez l’ensemble des pièces d’un dossier,
Présente des problèmes d’**éthiques** et de **confidentialité de données**.

Quelle aurait été la bonne attitude ?

Ne pas montrer les pièces, **décrire** les candidats et **annoncer le 1^{er}** à avoir déposé un dossier : tracez tout le processus.
Si vous ne pouvez pas justifier votre choix :
Discrimination.

CAS N°3

Une femme seule **avec un enfant** souhaite louer un app. de 45 m².
Elle a un **dossier éligible**, mais le collaborateur **refuse**, car il **estime** que c'est **trop petit** pour elle :
Discrimination ?

Oui, car le collaborateur entre dans le piège de la piège de la **présomption**.
Ce n'est pas à lui, ni au bailleur, de déterminer Si la superficie d logement est suffisante.

CAS N°4

Une **personne âgée** postule pour une **résidence majoritairement étudiante**.

Dois-je la prévenir des potentielles nuisances ?
Si je le fais, **est-ce de la discrimination ?**

Exemple qui mêle **discrimination et devoir de conseil** :

Présentez le contexte à la personne, mais **la laisser décider**.

Discrimination croisée :

personne âgée + présomption .

CAS N°5

Mon bailleur me demande de **refuser les personnes âgées** car il a peur de ne pas pouvoir récupérer son logement.

Un avis sur le sujet ?

C'est une **discrimination** (voir loi de 2008) qui résulte d'une **méconnaissance** de la loi :

Toutes les personnes de plus de 65 ans **ne sont pas automatiquement protégées**.

La notion de **locataire protégé** n'est pas **exclusive** au titulaire du bail. *Exemple :*

Une dame de 70ans vit chez son fils.

Le bail de ce dernier est protégé par **la présence de sa mère**.

CAS N°6

Mon **assurance GLI** ne prend pas en compte tous les revenus, elle n'accepte pas les **garants domiciliés dans les DOM-TOM** et **demande un titre de séjour** pour les candidats étrangers.
Demandes *légitimes* ou *discrimination* ?

- Alerte l'assurance qu'elle **ne peut pas exclure** certaines catégories de revenus (*ex : les APL*)
Et qu'elle vous met par conséquent en Situation de **discrimination indirecte**.
 - L'**interdiction de discriminer** vise aussi le **cautionnaire**.
 - DOM-TOM = France, donc **aucun droit de refuser** une caution pour ce motif.
 - Aucune légitimité à demander un titre de séjour, cela revient à demander 2 pièces d'identité ce qui est **interdit**.
- Ce n'est pas au collaborateur de traiter de ce sujet.

SYNDIC

CAS N°1

Mes copropriétés me demande d'inscrire à l'ordre du jour d'une AG, une disposition visant à **refuser les colocations**. Est-ce possible ?
Quel est mon rôle en tant que syndic ?
Est-ce que ce sera **opposable au bailleur** ?

Alertez son syndicat de copropriétaires que cette Disposition va créer une situation de **discrimination directe** et **sanctionnable** pour eux.
Cette disposition ne sera d'ailleurs **opposable à personne**.

CAS N°2

Mes copropriétaires votent pour la **non-réparation** D'un ascenseur alors que l'immeuble comprend des personnes **âgées** et/ou **handicapées**, ce qui va les **forcer** à déménager.

Création d'une situation de **discrimination** : la suppression d'une prestation **contraint** des locataires ou propriétaires à quitter leur logement.

CAS N°3

Mon conseil syndical me fait part de ses **critères**
Concernant le recrutement d'un gardien : **célibataire,**
français et autres clichés.
Comment réagir face à cette demande ?

Le conseil syndical peut exiger des **compétences**
et de l'**expérience**, mais tout autre critère relève de la
discrimination directe.

TRANSACTION

CAS N°1

Mon vendeur me demande systématiquement de
rencontrer les **candidats** à l'acquisition et il veut
avoir le **choix final.**
Puis-je accéder à sa requête ?

Non, car cela entraîne une situation de **discrimination.**
Le vendeur n'est **pas légitime** à étudier la solvabilité
d'un candidat. C'est votre rôle, ce pourquoi
vous avez été mandaté.

CAS N°2

Je traite avec un acheteur que je **connais**.
Un autre acheteur se **positionne**, mais je lui signale
que le bien est déjà **vendu**.
Est-ce de la discrimination ?

Traitement à l'oral, donc **non-respect** du processus
De traçabilité, ce qui provoque une situation de
discrimination.
En transaction aussi on respecte des **procédures**.

SÉCURISEZ LES PROCÉDURES

QU'EST-CE QU'UN "CRITÈRE OBJECTIF" ?

Il est lié au **mandat** et définit les **conditions**
à remplir. À savoir :

- **Le prix**
(lors d'une transaction)
- **La solvabilité suffisante**
(candidat locataire avec dossier éligible)
- **L'expérience requise**
(candidat au poste de gardien en copropriété)
- **Le délai de prise de possession**
(si le candidat n'est pas disponible à ces dates,
motif de refus valable)

COMMENT BIEN TRACER LE PARCOURS DE SES LOCATAIRES ?



La plateforme numérique est synonyme de **sécurité**. Son processus de **traçabilité** permet d'**éliminer** toute situation de **discrimination**.



VERSION
PAPIER

- **Acter** que seul un dossier **complet** permet une étude
- **Établir** la liste des **pièces demandées** par locataire

Quand le dossier revient à l'agence :

- **AGENT D'ACCUEIL FORMÉ :**

Valide la conformité des pièces, **accuse** réception et **transmet** pour étude

- **AGENT D'ACCUEIL NON-FORMÉ :**

Acte la réception du dossier, le remet "**sous réserve**" qu'il soit complet

SENSIBILISER LES BAILLEURS :

NOUVEAUX : expliquer dès le **mandat** avec un discours commercial (deal **gagnant** - **gagnant**) et rassurer quant à votre **rôle**. Expliquer les **risques encourus**.

HABITUÉS : amener petit à petit la **discussion** sur la discrimination en s'appuyant sur la **loi** et la **charte d'engagement**. Rappeler aussi les **risques encourus**.

QUELLE ATTITUDE FACE À UNE DEMANDE DE DISCRIMINATION ?

1 Privilégier une attitude neutre

Laisser dérouler son interlocuteur sans l'interrompre ni présumer de son propos final lorsqu'il vous parle de son souhait de "bon profil locataire"

2 Reformuler le besoin exprimé

Ne pas rester dans l'implicite et inviter l'interlocuteur à préciser son propos :
"Que voulez-vous dire exactement ?"

3 Apporter une réponse professionnelle

Sensibiliser au fait que la demande formulée est discriminatoire et que cela vous met dans l'illégalité.
Rappeler les risques encourus

TRAITEMENT DES OBJECTIONS



DEMANDE N°1 : NE PAS LOUER À UNE FEMME SEULE AVEC ENFANTS

CRAINTES : Ne fera pas face au loyer, ne restera pas longtemps et les enfants feront du bruit dans les parties communes.

- Seule la situation à l'entrée compte.
Si le dossier est éligible, il n'est pas possible de refuser la location.

ARGUMENTS →

- On ne peut présumer de la durée de maintien du locataire dans les lieux, quelle que soit sa situation à l'entrée.

- En cas d'impayés, les règles de recouvrement s'appliquent de la même façon à toutes les catégories de locataires.

- C'est le règlement intérieur de l'immeuble qui s'applique, opposable à tous les locataires.



DEMANDE N°2 : NE PAS LOUER À DES JEUNES

CRAINTES : Bruits, dégradations, mauvais entretien du logement, fortes rotations.

ARGUMENTS →

- On ne peut pas présumer de l'usage, bon ou mauvais, que feront les locataires d'un logement.
- Seules s'appliquent les dispositions de la loi du 6 Juillet 1989 (obligations d'entretien du locataire).
- Les éventuels manquements du locataire seront constatés lors de l'ELS. Le locataire doit réparation, le cas échéant.
- C'est le règlement intérieur de l'immeuble qui s'applique, opposable à tous les locataires.



DEMANDE N°3 : NE PAS LOUER À DES COLOCATAIRES

CRAINTES : Difficulté à maîtriser "qui" rentre et le nombre d'occupants. Maintien dans les lieux d'un seul locataire qui pourrait avoir des difficultés à payer seul le loyer.

ARGUMENTS →

- Distinguer le bail de colocation de la colocation induite par la loi de 1989.
- La colocation est un statut de fait depuis la loi Alur (non mariés, non pacsés) il est donc impossible de s'y opposer.
- Les règles de paiement et de recouvrement des loyers restent celles du bail. Le loyer est garanti soit par la GLI, soit par les revenus du locataire restant, soit par son cautionnaire.

CARACTÉRISATION DES DISCRIMINATIONS

La personne :

- Origine, ethnie, race
- Sexe, genre, orientation sexuelle
- Handicap
- État de santé, grossesse
- Age
- Caractéristiques génétiques

Les libertés :

- Religion
- Opinions politiques
- Appartenance syndicale, politique
- Meurs

Les situations :

- Vulnérabilité économique
- Situation de famille
- Domiciliation personnelle et bancaire
- Nationalité, langue
- Apparence physique

ATTENTION AUX CARACTÉRISTIQUES MULTIPLES

Exemple : Personne âgée seul revenu pension de retraite faible / Femme d'origine africaine seule avec enfant.

Voici quelques exemples de situations où la notion de discrimination est avérée :

- Refuser de louer à un senior.
- Refuser de louer à un jeune.
- Refuser de louer à une personne handicapée ou sous tutelle.
- Refuser à une personne d'origine étrangère ou noire ou insulaire.
- Refuser de louer à une personne d'une autre confession.
- Refuser de louer à une personne ayant des activités politiques ou syndicales marquées.
- Refuser de louer à une personne ne parlant pas Français.
- Refuser de louer à une femme seule.
- Sélectionner un locataire en fonction de sa santé.
- Sélectionner un locataire en fonction de sa situation de famille
- Exiger des revenus en France métropolitaine.
- Exiger un locataire de Nationalité Française.
- Limiter la location à un profil ou une catégorie de personne.
- Exiger des locataires « sans enfants ».
- Refuser les locataires en colocation.
- Sélectionner un locataire sur les critères de sexualité, genre, mœurs.
- Présumer que telle catégorie de locataire ne conviendra pas au logement ou à l'immeuble.
- Présumer de l'occupation qui sera faite du logement.