



**Défenseur des droits**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# **LOUER SANS DISCRIMINER : COMMENT ASSURER LA LÉGITIMITÉ DU CHOIX ?**

**Béatrice Robert de Massy**

Chargée de mission Logement au Défenseur des droits  
Béatrice.robert-de-massy@defenseurdesdroits.fr

***Journées professionnelles Gestion locative adaptée et AIVS®***

Le 14 novembre 2016

## DÉROULÉ

### **LE DÉFENSEUR DES DROITS : SES MISSIONS, SON ACTION**

- Une institution, quatre domaines d'interventions
- Les missions du Défenseur des droits
- L'action du Défenseur des droits en 2015
- Focus sur la lutte contre les discriminations et l'action du Défenseur des droits dans le logement

### **LA DISCRIMINATION, DE QUOI PARLE-T-ON ?**

- Choisir un.e locataire : quels critères ?
- La réalité des discriminations le logement : résultats des testings
- Préjugés et stéréotypes, à la source des discriminations
- Le cadre légal de la lutte contre les discriminations dans le logement

### **LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT**

- Points clés pour louer sans discriminer
- Faire de la lutte contre les discriminations un enjeu de professionnalisation

## I. 1 - UNE INSTITUTION, QUATRE DOMAINES D'INTERVENTION

**Une institution indépendante chargée de défendre les droits et les libertés individuelles dans le cadre de 4 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,...).

**Jacques TOUBON a été nommé Défenseur des droits par le Président de la République le 17 juillet 2014 pour un mandat de 6 ans.**

### **Textes fondateurs**

- Article 71-1 de la Constitution
- Loi organique n°2011-133 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

## I. 2 - DEUX MISSIONS

### PROTÉGER LES DROITS ET LIBERTÉS

Le Défenseur des droits traite les réclamations qu'il reçoit et propose une solution adaptée :

- recherche de règlement amiable → médiations, recommandations, transactions ;
- soutien au contentieux : présentation d'observations devant la justice...
- demande de sanction

### PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ ET L'ACCÈS AUX DROITS

Le Défenseur des droits :

- élabore et mène des actions d'information et de communication ;
- mène des actions de sensibilisation et de formation auprès d'acteurs associatifs et professionnels ;
- dialogue avec les acteurs de la société civile ;
- formule des avis sur les projets de loi ;
- propose des réformes législatives et de textes réglementaires ;
- demande et réalise des études.

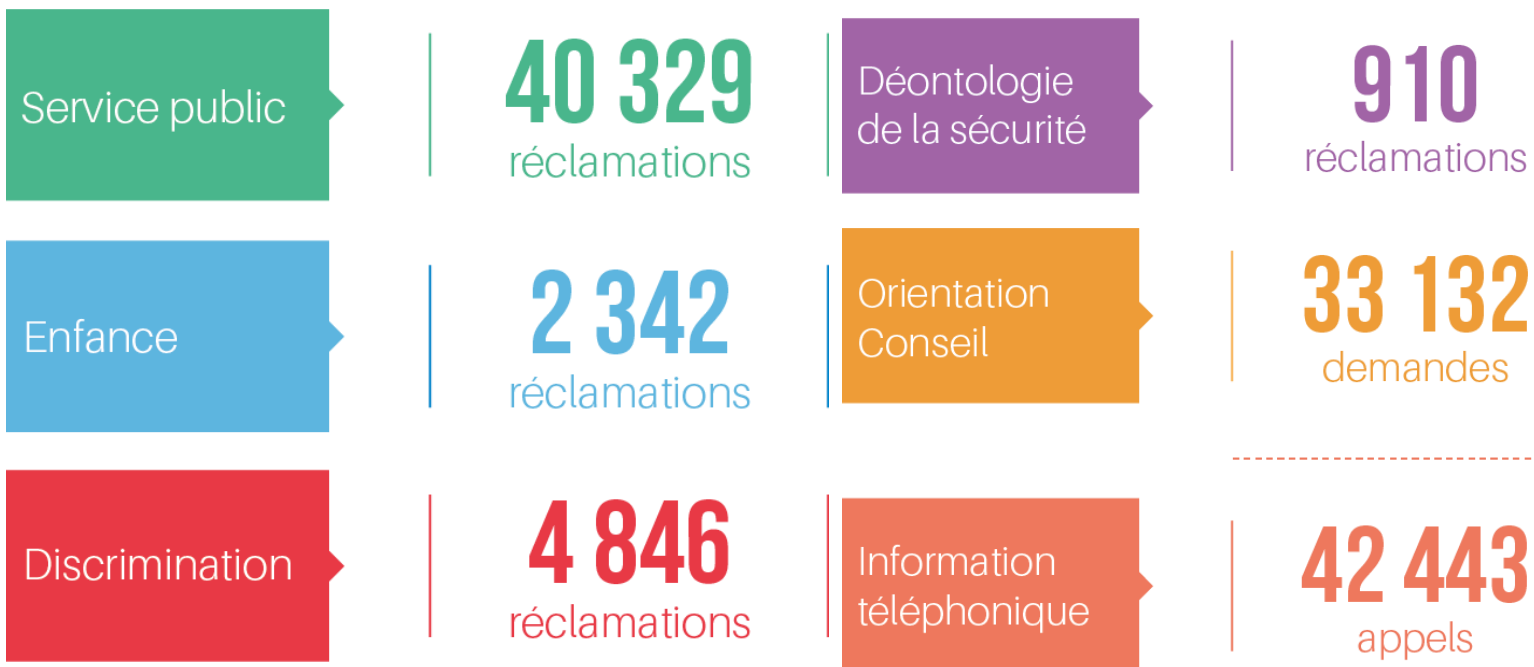
### DES ÉQUIPES PARTOUT EN FRANCE

Près de 300 collaborateurs à Paris

450 délégués dans les territoires dans près de 680 points d'accueil.

## I. 3 - L'ACTION DU DÉFENSEUR DES DROITS EN 2015

En 2015 : 120 000 demandes

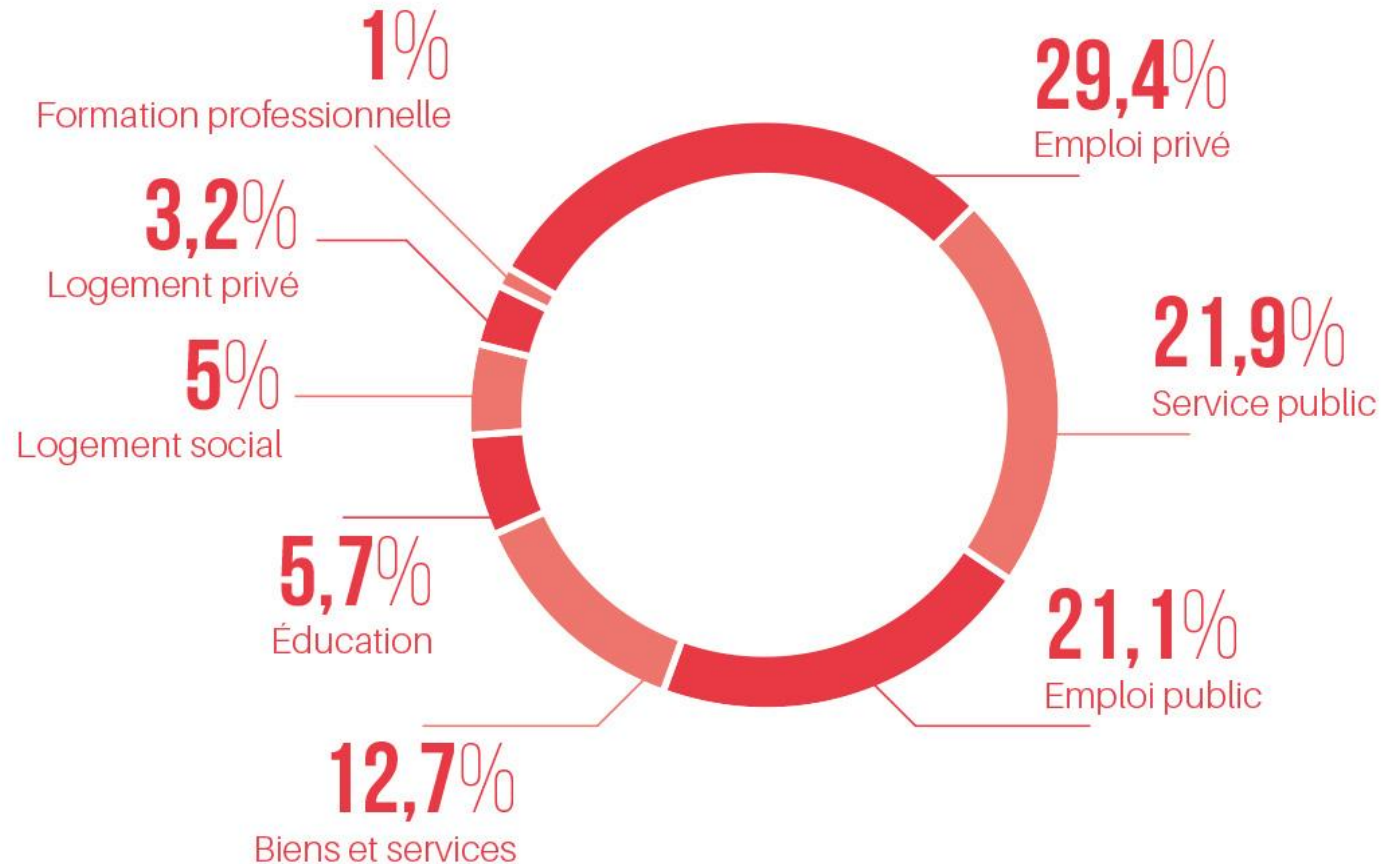


## I-4 QUI PEUT SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

Saisine par internet, par courrier, grâce aux délégués

- Une **victime**
- Un **témoin**
- Une **association** ou un **syndicat**
- Une **autorité publique**
  
- le Défenseur des droits peut aussi **se saisir d'office**

## I.5 - LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS : RÉPARTITION DES SAISINES DU DÉFENSEUR DES DROITS PAR DOMAINE



## I.6 - LOGEMENT : ACTIONS DE PROMOTION DE L'ÉGALITÉ ET ACCÈS AUX DROITS

- **Comité de liaison des acteurs du logement privé**

- FNAIM, UNIS, SNPI, FONCIA, SELOGER, UNPI, LA CHAMBRE NATIONALE DES PROPRIÉTAIRES
- réuni 7 fois depuis fin 2014

- **Campagne *Louer sans discriminer***

2 supports « grand public »

- ***Louer sans discriminer***, pour les propriétaires
- ***Vous cherchez un logement à louer ? Discrimination, quels sont vos droits ?*** pour l'accès aux droits
- **Une large diffusion** : membres du comité de liaison, associations de locataires, Fondation Abbé Pierre, ANIL/ADIL, UNAF/UDAF

2 supports pour les professionnels (à paraître)

- ***Louer sans discriminer, un guide pour professionnaliser ses pratiques***
- ***Fiche pratique pour les professionnels de l'immobilier***





## 1.7 - LOGEMENT : ACTIONS DE PROMOTION DE L'ÉGALITÉ ET DE L'ACCÈS AUX DROITS

- **Etudes – recherches**
- ✓ **Sondage** sur les discriminations dans l'accès au logement locatif (2012)
- ✓ **Etudes et Résultats** *L'égalité d'accès au logement social à l'épreuve des territoires (Mars 2016) - Rapport Lab'Urba (juin 2016)*
  
- **Décisions-cadres :**
- ✓ Pour le respect du droit au logement pour les ménages modestes (MLD 2015-291, 14 décembre 2014) ;
- ✓ Pour une attribution sans discrimination (HALDE 2009-133, 16 mars 2009)
  
- **Avis**
- ✓ **Projet de loi Egalité et citoyenneté – Avis** du 1<sup>er</sup> juin et du 22 juillet 2016 ;
- ✓ **Cotation de la demande de logements sociaux de la Ville de Paris** (MLD 2013-206, 20 juin 2013)
  
- **Autres :** Participation comité de suivi cotation de la demande de logements sociaux à Paris ; Appui Action de lutte contre les discriminations dans l'accès au logement social en Isère,...



## II.1 - DISCRIMINATIONS, DE QUOI PARLE-T-ON ?

**3 conditions sont nécessaires pour caractériser une discrimination au sens juridique**

- une **différence de traitement ou un traitement défavorable** entre des personnes placées dans une situation comparable;
  - dans un **domaine prévu par la loi** : emploi, santé, éducation, accès à un bien ou à un service dont le **logement** ;
  - en lien avec un **critère interdit par la loi**
- **22 critères sont interdits en droit français, précisés à l'article 225-1 du Code pénal**

## II.2 - CRITÈRES INTERDITS : QUELS FONDEMENTS ?

### 3 catégories de critères

1. Caractéristiques inhérentes à la personne	2. Libertés individuelles ou collectives	3. Etat ou situation plus ou moins durable de la personne
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Origine réelle ou supposée</li> <li><input type="checkbox"/> Sexe</li> <li><input type="checkbox"/> Orientation sexuelle</li> <li><input type="checkbox"/> Identité de genre</li> <li><input type="checkbox"/> Handicap</li> <li><input type="checkbox"/> Age</li> <li><input type="checkbox"/> Caractéristiques génétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Religion réelle ou supposée</li> <li><input type="checkbox"/> Opinions politiques</li> <li><input type="checkbox"/> Activités syndicales</li> <li><input type="checkbox"/> Mœurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Etat de santé</li> <li><input type="checkbox"/> Grossesse</li> <li><input type="checkbox"/> Situation de famille</li> <li><input type="checkbox"/> Lieu de résidence</li> <li><input type="checkbox"/> Vulnérabilité économique et sociale</li> <li><input type="checkbox"/> Perte d'autonomie</li> <li><input type="checkbox"/> Nationalité</li> <li><input type="checkbox"/> Apparence physique</li> </ul>



- ✓ Ces catégories ne sont pas étanches : certains critères de la 3<sup>ème</sup> catégorie peuvent s'apparenter à ceux de la 1<sup>ère</sup> s'ils s'inscrivent dans la durée, comme par exemple l'état de santé / handicap
- ✓ **Lieu de résidence et particulière vulnérabilité économique et sociale** : 2 critères récents dans la loi, ayant donné lieu à un avis du Défenseur des droits → pas de recul suffisant pour en apprécier toute la portée à l'épreuve de leur mise en œuvre.

## II.3 - RÉCLAMATIONS SUR LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT TRAITÉES PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS : PRINCIPAUX CRITÈRES

En 2015, **7,2%** des 4 846 réclamations sur les discriminations concernent le logement : 3,2 % le logement privé - 4% % le logement social.

### Logement : les principaux critères de discrimination

Origine, (Race), Éthnie

Logement privé **1,0%**

Logement social **1,7%**

Situation de famille

Logement privé **0,2%**

Logement social **0,4%**

Handicap

Logement privé **0,9%**

Logement social **1,2%**

État de santé

Logement privé **0,1%**

Logement social **0,5%**

**7,2%** des dossiers de réclamation dans le domaine de la lutte contre les discriminations concernent le logement

## II.4 - ENSEMBLE DES DISCRIMINATION TRAITÉES PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS : RÉPARTITION DES CRITÈRES



## II.5 - LA RÉALITÉ DES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT : RÉSULTATS DES TESTINGS

### Le recours aux études-testings en développement dans le logement

4 études de test déjà réalisés par le Défenseur des droits ou avec son appui :

- Etude ASDO en 2006
- Testing ISM CORUM à Villeurbanne en 2011 ;
- Testing ISM CORUM en Essonne en 2013 ;
- Testing INC 60 Millions de consommateurs dans 10 grandes agglomérations en 2014

### Résultats de testings réalisés sur l'accès à un logement privé

A dossier équivalent et pour un même logement recherché, un.e candidat.e répondant aux conditions de location indiquées se voit refuser la visite, quand la/le candidat.e de référence (trentenaire célibataire en CDI) obtient

systematiquement un rendez-vous :

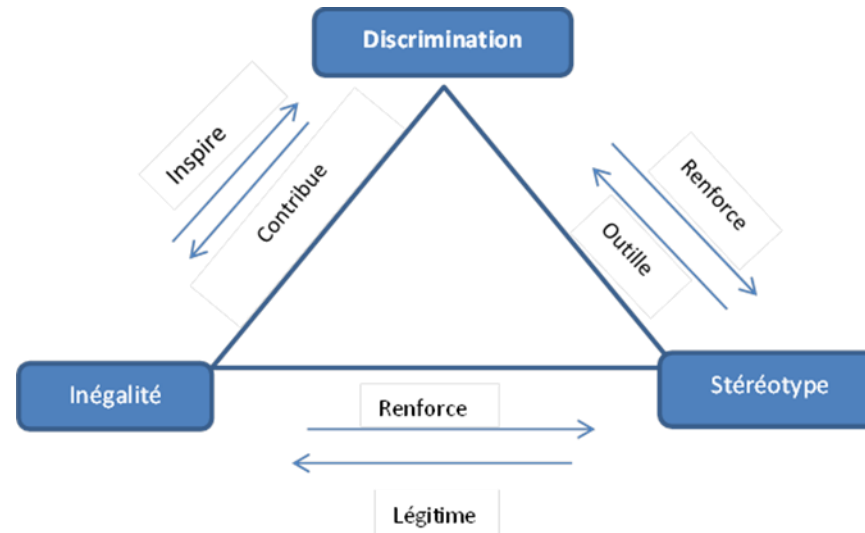
- **une fois sur quatre** s'agissant d'une **personne retraitée** ;
- **une fois sur trois** s'agissant d'une **personne originaire d'Afrique subsaharienne** ;
- **prés d'une fois sur trois** s'agissant d'une **personne sous curatelle ou d'une mère célibataire**.

*INC – 60 Millions de consommateurs,  
2013*

## II.6 - CATÉGORISATION, STÉRÉOTYPES ET PRÉJUGÉS À LA SOURCE DES DISCRIMINATIONS

- La **catégorisation** vise à regrouper des éléments présentant des caractéristiques communes ;
- Ce mécanisme de pensée automatique, indispensable à la compréhension de notre environnement, est aussi à l'origine de multiples **stéréotypes** qui conduisent à attribuer les mêmes caractéristiques à un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles ;
- Les stéréotypes, fondés sur des mécanismes d'exagération, de simplification et de généralisation, 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.

## II.7 - STÉRÉOTYPES, DISCRIMINATIONS, INÉGALITÉS : DES MÉCANISMES QUI SE RENFORCENT



→ Refus de louer à certaines personnes du seul fait de leurs caractéristiques, car elles sont perçues par les bailleurs et les professionnels de l'immobilier comme une catégorie de candidat.e.s présentant plus risques locatifs que la moyenne.

**Des exemples illustrant les stéréotypes conduisant à un refus de location traités par le Défenseur des droits :**

- Refus de louer à des personnes supposées d'origine maghrébine d'après leur nom de famille (Décision MLD 2015-013, 7 avril 2015)
- Refus de louer à des étudiants fondé sur l'interdiction de la colocation imposée par la copropriété (Décision HALDE 2007-110, 23 avril 2007)



## II.8.1 - LE CADRE LÉGAL DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT

### Dans le code pénal

- **Interdiction de refuser à une personne l'accès à un bien, dont le logement**, ou à un service en se fondant sur l'un des 22 critères interdits (article 225-2) ;
  - **Sanction en cas de discrimination établie** : 45 000 € pour une personne physique, et jusqu'à 225 000 € pour une personne morale représentée par ses représentants légaux
- **Difficulté de la preuve car la volonté de discriminer doit être établie**

### Dispositions spécifiques aux professionnels de l'immobilier

- **Interdiction de discriminer** expresse dans le **Code de déontologie** des professionnels de l'immobilier (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)
- **Sanction** : incapacité d'exercer pouvant être prononcée à l'encontre de professionnels de l'immobilier condamnés pour discrimination (article 9-21 de loi 70-2 du 2 janvier 1972 – Loi Hoguet)

## II.8.2 - LE CADRE LÉGAL DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS LE LOGEMENT

### Dans la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs

- **Interdiction de refuser la location** pour l'un des 22 critères interdits par le code pénal établie à l'article 1<sup>er</sup> → alignement sur le code pénal depuis la loi Alur permet de traiter les situations par la voie civile pour l'ensemble des critères dans le logement privé comme social ;  
→ **Voie de recours plus large que celle du code pénal : toutes les discriminations sont visées, qu'elles soient volontaires ou non, directes ou indirectes** : c'est au bailleur ou au professionnel immobilier incriminé d'établir que le refus de louer n'est pas fondé sur un motif discriminatoire.
- **Encadrement des garanties demandées** :
  - non cumul cautionnement et assurance pour loyers impayés (article 22-1 al.1<sup>er</sup>);
  - interdiction de refuser un garant en raison de sa nationalité ou de son lieu de résidence outre-mer (article 22-1 al. 3).
- **Encadrement des justificatifs qu'un bailleur peut demander** :
  - Principe d'une liste limitative de pièces autorisées depuis la loi Alur, sanctionné par une amende administrative en cas de non-respect est sanctionné (article 22-2) ;
  - Liste précisée par décret (Décret n°2015-1437 du 5 novembre 2015)



## II.8.3 - QUELLES PIÈCES PEUVENT ÊTRE DEMANDÉES À UN.E CANDIDAT.E ÉTRANGER.ÈRE ?

**1. Un bailleur ou un professionnel immobilier sont-ils tenus de vérifier la régularité du séjour dans le cadre d'un contrat de location privé ?**

→ **En l'absence de condition de régularité du séjour prévue par la loi pour la location d'un logement privé, imposer un justificatif de régularité du séjour peut être discriminatoire.**

Un.e propriétaire ou la/le professionnel.le n'a pas à vérifier la régularité du séjour d'un.e candidat.e étranger.ère. La mention du titre de séjour parmi les pièces pouvant être demandées n'autorise pas d'exiger cette pièce si la/le candidat.e peut justifier son identité par une autre pièce mentionnée dans le décret. Dans ces conditions, exiger systématiquement le titre de séjour peut caractériser une discrimination.

- Rapport *Les droits fondamentaux des étrangers*, Défenseur des droits, mars 2016



## II.8.4 - QUELLES PIÈCES PEUVENT ÊTRE DEMANDÉES À UN.E CANDIDAT.E ÉTRANGER.ÈRE?

**2. Un bailleur ou un professionnel risquent-ils, à défaut de vérification du titre de séjour, d'être sanctionnés pour aide au séjour irrégulier de l'article L.622-1 du CESEDA ?**

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

- **Décision du Conseil constitutionnel du 5 octobre 2016** confirmant la jurisprudence constante de la Cour de cassation (voir Cour d'Appel de Paris, 16 décembre 2010 et Cass.Civ. III, 12.9. 2012) : *« la seule circonstance pour quiconque de consentir un relogement à un étranger, malgré l'irrégularité de son séjour, n'est pas constitutive d'un délit au sens de l'article L. 622-1 du CESEDA, qui ne vise que l'aide directe ou indirecte à l'entrée, à la circulation ou au séjour irrégulier de l'étranger et qui est, comme toute loi pénale, d'interprétation stricte ».*
- **Voir aussi :**
  - *Louer sans discriminer, un guide pour professionnaliser ses pratiques*, Défenseur des droits (à paraître) ;
  - *Le relogement des étrangers en situation irrégulière dans les opérations d'aménagement ou de lutte contre l'habitat indigne – ANIL-Analyse*, Note 2011-08 MAJ 12 octobre 2016

## II.9 - LES DIFFÉRENTES FORMES DE DISCRIMINATION

**4 formes** de discrimination interdites par la loi :

- la discrimination directe ;
- la discrimination indirecte ;
- le harcèlement discriminatoire ;
- l'injonction à discriminer

*Loi n°2008-496 du 28 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations*

## II.9.1 - LA DISCRIMINATION DIRECTE

### Qu'est-ce que c'est ?

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

### Un exemple

Un propriétaire ou une agence refuse de prendre en compte la candidature de personnes en raison de leur origine étrangère supposée.

[Délibération de la HALDE du n°2009-360 du 26 octobre 2009](#)

### Agir en prévention

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 sont utilisés pour tous les candidats locataires.

## II.9. 2 - LA DISCRIMINATION INDIRECTE

### Qu'est-ce que c'est ?

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 à une exigence proportionnée.

### Un exemple

Une agence immobilière refuse les candidatures ou les cautionnements de personnes dont les ressources proviennent d'une allocation, et non d'un emploi.

Une telle exigence est disproportionnée car des personnes sont systématiquement exclues de la location, ici en raison de leur handicap. De plus, des garanties complémentaires peuvent être recherchées.

Décision MLD-2011-60,  
Défenseur des droits, 12  
décembre 2011

### Agir en prévention

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 si cela ne désavantage aucune catégorie de personnes en lien avec un critère interdit.

## II. 9. 3 - LE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE

### Qu'est-ce que c'est ?

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. Il est qualifié de discriminatoire lorsqu'il est en lien avec un critère interdit par la loi.

### Un 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.

### A savoir

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.



## II.9. 4 - L'INJONCTION À DISCRIMINER

### Qu'est-ce que c'est ?

Caractérise une injonction à discriminer le comportement visant 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 le personnes qui l'exécute, que la demande ait été ou non suivie d'effet.

### Un exemple

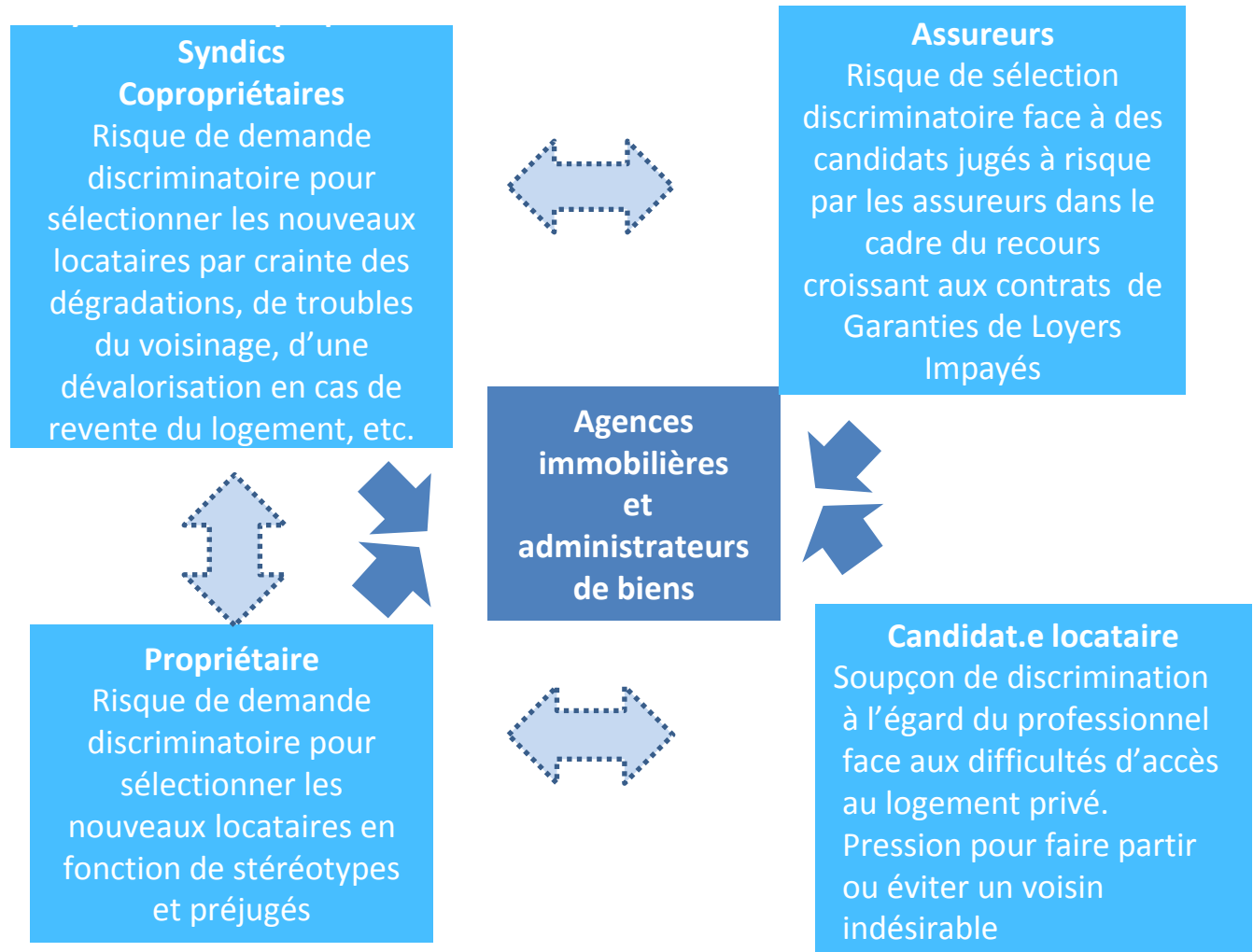
Conformément aux instructions impératives de son client, une agence immobilière exclut les personnes d'origine maghrébine lors de la recherche d'un.e locataire. Dans cette décision, l'agence et le bailleur ont tous les deux été condamnés pénalement pour discrimination directe.

Cour de Cassation, Chambre criminelle, 7 juin 2005, n°04-87354

### Agir en prévention

La position d'intermédiaire de la/du professionnel.le ne le/la 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.e propriétaire pour la recherche d'un.e locataire.

## II.10 - DES RISQUES DE DISCRIMINATION RENFORCÉS EN PRÉSENCE DE MULTIPLES ACTEURS : ILLUSTRATION DANS LE LOGEMENT PRIVÉ



Dans le cas des AIVS, peuvent s'ajouter leurs partenaires institutionnels et d'éventuels réservataires, selon une logique d'attribution de logement social.

### III.1.1 - POINTS CLÉS POUR LOUER SANS DISCRIMINER

#### Principes d'actions communs à toute démarche de lutte contre les discriminations

- **Repérer les préjugés (les siens comme ceux des autres) et les neutraliser**, ce qui suppose une démarche volontaire de lutte contre les discriminations ;
- **Retenir uniquement des critères en relation avec la mise en location** et les garanties nécessaires au bon déroulement de la location, à l'exclusion de tout critère fondé sur des stéréotypes et des préjugés ;
- **Définir des conditions strictement indispensables** au bon déroulement de la location, pour n'écarter personne *a priori* de l'accès à la location.

#### Dans le logement privé

- **Mobiliser les dispositifs publics de garantie pour l'accès au logement de personnes aux ressources modestes et/ou précaires** tout en garantissant la/le propriétaire, afin de ne pas écarter systématiquement les personnes ne pouvant se loger par leur seuls moyens aux conditions du marché ;

## III.1.2 - POINTS CLÉS POUR LOUER SANS DISCRIMINER

### Dans le logement privé - suite

- **Mobiliser les aides et dispositifs visant à favoriser l'accès au logement des personnes handicapées en le rendant accessible,** afin qu'elles ne soient pas systématiquement écartées de la location ;
- **Garantir l'égalité de traitement à toutes les étapes** de la mise en location : assurer à tous les candidats le même niveau d'information sur les conditions de la location, demander les mêmes justificatifs et garanties, assurer les mêmes conditions de visite, etc.
- **Se doter d'outils permettant de garantir la transparence et l'objectivité de la procédure de sélection :**
  - élaborer de procédures-types respectueuses de la non-discrimination (paramétrage des critères, etc.) ;
  - recourir à des documents-types, à des modèles conformes à la loi : contrats-types de mandat avec clause de non-discrimination, pièces nécessaires à la constitution du dossier, baux-types, etc.;
  - Assurer la traçabilité des appels, prise de rendez-vous de visite, des visites, etc., permettant de vérifier que tous.tes les candidat.e.s à la location ont été traitées à égalité.

### III.1.3 – POINTS CLÉS POUR LOUER SANS DISCRIMINER

#### Dans le logement social

OBJECTIFS	ACTIONS RECOMMANDÉES
<b>Objectiver le traitement de la demande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et formaliser des règles et procédures objectives (Décision n°2009-133 du 16 mars 2009)</li> <li>• Systématiser le classement automatisé de la demande à partir d'une grille de priorités et d'une cotation par points dans les secteurs tendus.</li> </ul> <p>(Décision n°2011-122 pour la transparence dans le traitement des demandes de logement et la prise en compte des besoins spécifiques, 22 avril 2011 ; Décision MLD 2013-206 relative au dispositif de cotation de la Ville de Paris, 20 juin 2013)</p>
<b>Garantir la transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et formaliser un cadre de priorités et de règles d'attribution partagé par l'ensemble des acteurs d'un même territoire</li> <li>• Rendre publiques les priorités</li> </ul> <p>(Décision n°2011-122 du 22 avril 2011)</p>
<b>Agir pour l'accès aux droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le demandeur sur les conditions d'accès locales (offre, délai d'attente) et le suivi de sa demande</li> <li>• Simplifier les démarches (enregistrement de la demande, pièces justificatives, dépôt du dossier, etc.)</li> </ul> <p>(Cahier USH, HALDE et Fédération des EPL Août 2010 ; Guide HALDE, janvier 2011)</p>

## III.1.4 – POINTS CLÉS POUR LOUER SANS DISCRIMINER

### Dans le logement social - suite

OBJECTIFS	ACTIONS RECOMMANDÉES
<p><b>Rendre effectif le droit au logement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner systématiquement les demandes en délai dépassé</li> <li>• Prendre en compte la diversité des besoins et les situations spécifiques (jeunes, ménages d'origine étrangère, handicapés, personnes âgées, familles monoparentales)</li> </ul> <p>(Décision n°2011-122 du 22 avril 2011)</p>
<p><b>Garantir les droits et libertés des personnes</b></p> <p><b>Respecter les choix et préférences</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la proportionnalité des règles et des pratiques retenues pour l'accès au logement (Guide HALDE, janvier 2011)</li> <li>• Garantir un traitement proportionné des refus des logements proposés aux demandeurs (Décision MLD 2013-206 relative au dispositif de cotation de la Ville de Paris, 20 juin 2013) ;</li> <li>• Développer la mise en ligne sur Internet des logements sociaux disponibles par des expérimentations de location choisie (Guide HALDE, janvier 2011 ; Projet d'avis du dispositif de cotation de Paris Habitat, février 2015)</li> </ul>
<p><b>Concilier des équilibres sociaux avec la non-discrimination</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir le respect des objectifs de construction de logements sociaux impartis aux communes</li> <li>• Définir des règles partagées visant à prévenir les discriminations pour rechercher les équilibres sociaux de l'occupation de parc social</li> </ul> <p>(Décision n° 2009-133 du 16 mars 2009 ; décision n°2011-122 du 22 avril 2011)</p>

### III.1.5 - LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS : UN ENJEU DE PROFESSIONNALISATION

#### Rôle d'impulsion des réseaux pour affirmer et faire connaître leur engagement sur la lutte contre les discriminations

- Reconnaître la lutte contre les discriminations comme un objectif de professionnalisation à part entière
- Faire connaître l'engagement du réseau à l'externe comme en interne en mobilisant différents canaux et supports d'information et de communication : rubrique dédiée à créer sur son site Internet, diffusion des supports du Défenseur des droits pour sensibiliser les propriétaires sur l'interdiction de discriminer et informer les personnes en recherche de logement sur leurs droits, affirmer son engagement lors d'évènements organisés, etc.

#### Appui / accompagnement des adhérents dans sa mise en œuvre concrète au quotidien

- Inscrire la lutte contre les discriminations dans l'offre de formations proposée aux adhérents;
- Intégrer la lutte contre les discriminations dans les supports, outils, procédures, contrats mis en œuvre au quotidien : insérer systématiquement une clause de non-discrimination dans les mandats de gestion, élaborer des modèles et outils visant à garantir l'égalité de traitement et assurer la traçabilité des actes réalisés, etc.

## POUR CONTACTER ET SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS

Sur le site Internet : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

- Par téléphone au 09 69 39 00 00 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe)
  - Par le formulaire en ligne sur : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
(rubrique « saisir »)
    - Par courrier postal  
Le Défenseur des droits  
3, place de Fontenoy  
75334 Paris Cedex 07
- Par les délégués du Défenseur des droits dans les départements :  
[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
(rubrique « contacter votre délégué »)