

# 3. TESTING INVERSÉ

DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT LOCATIF DU PARC PRIVÉ



## CONTEXTE

En 2015, le Collectif KifKif avait expérimenté une première opération de testing dans l'accès au logement locatif du parc privé. Au total, 34 agences immobilières avaient été contactées par téléphone et l'enquête avait mis en évidence une discrimination directe. Les taux d'obtention de visite des testeurs avaient aussi mis la lumière sur des différences de traitement notables.

Pour autant, l'échantillon était trop faible à l'époque pour faire émerger des conclusions sérieuses sur le poids des pratiques discriminatoires dans le parc privé de la métropole lilloise. Alors, 3 ans plus tard, nous avons

souhaité renouveler l'expérience en changeant les paramètres du protocole d'enquête pour, cette fois-ci, bénéficier de références chiffrées représentatives.

C'est alors en 2018 que le Collectif KifKif réalisa un testing de grande ampleur, se donnant pour objectif de mesurer les discriminations relatives à l'origine ethnique supposée dans l'accès au logement locatif du parc privé dans la région Hauts-de-France. Par voie de messagerie électronique, nous avons répondu au nom de 4 candidats fictifs à 1267 offres locatives émanant, à part égales, des particuliers et des professionnels de l'immobilier

Les résultats étaient alors sans équivoques : les candidats au patronyme à consonance maghrébine avaient 27,3% de chances en mois de voir leur demande de logement aboutir que ceux aux patronymes à consonance française.

Jusqu'ici, nos testings avaient une portée préventive de sensibilisation. Notre expérience en la matière nous a appris que cette finalité est objectivement limitée. Peu dissuasive, la prévention permet rarement d'impulser un changement de pratiques vers une moralisation pérenne des usages. Ces éléments de diagnostics nous amènent à repenser nos objectifs.

## OBJECTIFS

Sans pour autant aller jusqu'aux tribunaux, il conviendrait aujourd'hui d'atteindre des objectifs décourageant les agences immobilières délictueuses à maintenir leurs politiques d'acceptations discriminatoires dans le processus de sélection des locataires demandé par les propriétaires. À cet effet, l'approche du *Name and Shame* (litt. *nommer et couvrir de honte* en français) semble prometteuse. Il s'agit d'une pratique anglo-saxonne qui consiste à exposer au grand public les mauvaises pratiques d'une entreprise, qu'elle soit contraire à la loi ou à l'éthique professionnelle. Les conséquences, souvent sérieusement dommageables quant à la réputation et à l'image de l'entreprise, ont un effet particulièrement dissuasif.

## PROCOLE D'ENQUÊTE ET ENJEUX

# EXPÉRIMENTATION DE LA MÉTHODE DE TESTING INVERSÉ

Nous expérimentons pour la première fois un testing inversé, une pratique étatsunienne introduite en France par l'association SOS Racisme.

Le protocole d'enquête est innovant : appeler des agences immobilières en se faisant passer pour un propriétaire souhaitant mettre en location un bien et ayant des exigences discriminatoires dans la sélection des locataires. Le propriétaire fictif interroge alors les agents immobiliers sur la possibilité pour l'agence de sélectionner les dossiers de candidature en fonction de critères discriminatoires.

Le protocole d'enquête permet alors de constater si les agents immobiliers jouent un rôle de « modérateur » ou, au contraire, un rôle de « catalyseur » des discriminations.

### POURQUOI NOUS SEMBLE-T-IL NÉCESSAIRE DE FAIRE ÉVOLUER UNE NOUVELLE FOIS NOTRE PROCOLE D'ENQUÊTE ?

- D'abord parce que, comme nous l'a encore prouvé l'actualité récente, l'outil de testing est régulièrement mis en doute par les mises en cause sur ses aspects méthodologiques. Dans le testing inversé, difficile de contester la discrimination lorsque l'agent, contacté par téléphone, accepte des consignes discriminatoires et se rend, par la même occasion, complice du propriétaire fictif ;
- Ensuite, ce protocole est plus susceptible de surprendre les agents immobiliers vigilants car aguerris à l'exercice du testing ordinaire par expérience et/ou en raison d'une couverture médiatique importante ces dernières années ;
- Enfin, le protocole de testing inversé permet de recueillir des preuves par la captation audio de l'échange téléphonique entre le propriétaire fictif et l'agent immobilier. Le support se prête alors parfaitement à un objectif de *name and shame* par la diffusion sur les différents canaux de communication afin de provoquer l'écho médiatique que nous recherchons pour décourager les pratiques discriminatoires des agences immobilières.

# QUI, QUOI, OÙ, COMMENT ?

## ÉLÉMENTS D'EXPLICATION



### LES VARIABLES TESTÉES

Nous avons choisi de nous concentrer sur le test d'un critère de discrimination, à savoir l'origine ethnique supposée. D'abord dans une perspective de cohérence avec nos opérations de testing précédentes.

En 2015, le candidat fictif à l'accent d'origine étrangère obtenait sensiblement moins de visites que les autres candidats.

En 2018, notre testing statistique de grande ampleur avait mis la lumière sur des discriminations raciales alarmantes dans certains territoires de la région Hauts-de-France.

Ensuite, parce que ce critère a l'une des plus grande probabilité de susciter une

expérience discriminatoire. En effet, dans son enquête sur l'accès aux droits concernant les discriminations relatives au logement réalisée en 2017, le Défenseur des Droits soulignait que les personnes perçues comme non blanche connaissent « une probabilité cinq fois plus élevée que les autres d'avoir connu une expérience de discrimination lors de leur recherche de logement à louer ». Par ailleurs, le rapport annuel d'activité du Défenseur des Droits en 2018 montrait que les principaux motifs de réclamations traitées par l'Institution dans le domaine du logement étaient (à égalité, la situation de handicap) l'origine ethnique supposée avec 1,6% des saisines totalisées en matière de lutte contre les discriminations.

Lors de son dernier testing scientifique dans l'accès au logement locatif privé, le Collectif KifKif avait établi un classement des aires urbaines de la région Hauts-de-France dans lesquelles les discriminations étaient les plus prégnantes.

Lille faisant partie des 4 aires urbaines connaissant la plus forte concentration de discrimination, nous avons fait le choix de nous concentrer sur notre territoire d'action historique, la métropole lilloise, afin de maintenir une pression dissuasive à l'avenir.



### TERRITOIRES CIBLÉS

## IDENTIFICATION DES TESTEURS

Les testeurs, membres du Collectif KifKif, se font passer pour un propriétaire, au nom à consonance française, souhaitant mettre en location un bien et ayant des exigences discriminatoires dans la sélection des locataires. Le propriétaire fictif interroge systématiquement les agents immobiliers sur la possibilité pour l'agence de sélectionner les dossiers en fonction de l'origine des candidats. Il demande alors aux agents la possibilité d'écartier les candidats d'origine étrangère en mobilisant les stéréotypes et préjugés ordinaires (éviter les problèmes de voisinage, éviter les dégradations, respecter la tranquillité de la résidence...)

Nous cherchons à savoir si les agents immobiliers jouent un rôle de « modérateur » ou, au contraire, un rôle de « catalyseur » des discriminations. En réponse à la demande du propriétaire fictif, plusieurs réactions de l'agent immobilier est envisageable :

- L'agent refuse de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire ;
- L'agent n'est ni dans le refus ni dans l'acceptation : il laisse le propriétaire sélectionner lui-même les dossiers sur des critères discriminatoires ;
- L'agent accepte de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire.

## EFFETS ATTENDUS

“

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 propriétaire pour la recherche d'un locataire.

”

**DÉFENSEUR DES DROITS**



## COLLECTE DES DONNÉES

Les testeurs contactent les agences immobilières par téléphone. L'ensemble du processus est enregistré grâce à du matériel de captation. En amont de chaque appel téléphonique, le testeur décline à voix haute son identité, la date du jour, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'agence contactée. Le testeur compose le numéro. Lorsqu'il est en relation avec l'agent, il s'assure de l'identité de l'agence immobilière : « Bonjour, je suis bien à l'agence [nom de l'agence] de [nom de la ville] ? ». À la fin de l'appel, l'enregistrement est écouté et analysé collégialement. L'ensemble des données sont ensuite référencées et reportées dans un tableau analytique.

Dans la méthode de testing inversé, c'est le propriétaire fictif qui demande à l'agent immobilier de discriminer pour lui. Juridiquement, nous sommes dans ce qu'on appelle « l'injonction à discriminer », un comportement qui consiste à inciter une personne à pratiquer une discrimination. L'injonction à discriminer peut engager 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. Chaque fois qu'un agent accepte de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires de notre propriétaire fictif, notre

protocole d'enquête considérera l'agence immobilière comme discriminante. Lorsque l'agent n'est ni dans le refus ni dans l'acceptation et qu'il laisse le propriétaire sélectionner lui-même les dossiers sur des critères discriminatoires, on considérera qu'il est dans une position intermédiaire et qu'il ne participe pas à lutter contre les discriminations. Le professionnel est censé, selon les recommandations du Défenseur des Droits, comprendre la demande, la reformuler 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 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. Si les pratiques professionnelles de l'agent immobilier ne sont pas conformes aux recommandations du Défenseur des Droits, notre protocole d'enquête considérera qu'il encourage la pratique discriminatoire. Enfin, si l'agent immobilier refuse de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire, notamment par un rappel à la loi, notre protocole d'enquête considérera que l'agence immobilières respecte la politique d'interdiction de discriminer.



## MESURE DES DISCRIMINATIONS



# RÉSULTATS

UNE EXPÉRIMENTATION ÉCLAIRANTE

## MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES ENREGISTREMENTS

Les réactions des agents immobiliers aux demandes discriminatoires ne sont pas toujours sans équivoques. Certains s'efforcent à tenir un discours prudent et nuancé. Si bien qu'il n'est pas toujours évident d'évaluer la réaction de l'agent. Nous avons donc fait le choix d'écouter, d'analyser et de discuter collectivement des enregistrements dans la perspective d'atteindre une classification qui soit la plus objective. Neuf salariés de l'association se sont prêtés à l'exercice en votant, à chaque appel, pour l'une des 3 catégories suivantes :

- L'agent refuse de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire ;
- L'agent accepte de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire ;
- L'agent n'est ni dans le refus ni dans l'acceptation : il laisse le propriétaire sélectionner lui-même les dossiers sur des critères discriminatoires.

Si le résultat des votes est unanime, l'appel est classifié dans la catégorie désignée. Si les avis sont divisés, l'appel est alors réécouté et discuté jusqu'à obtenir un vote unanime ou -à défaut- à la majorité.

## NOMBRE, TYPOLOGIES ET LOCALISATION DES AGENCES IMMOBILIÈRES

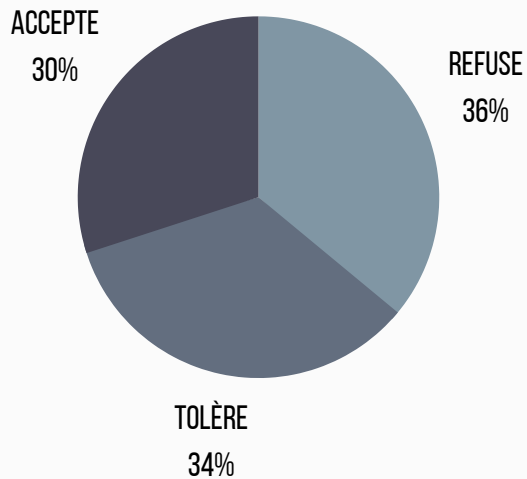
Au total, nous avons contacté 47 agences immobilières du parc privé dans le cadre de notre opération de testing, toutes réparties sur le territoire de la métropole lilloise (Lille, Lambersart, La Madeleine, Villeneuve d'Ascq, Marcq-en-Barœul, Croix, Mouvaux, Tourcoing, Roubaix, Wattrelos et Linselles).

Sur les 47 professionnels de l'immobilier testés :

- 13 sont des agences immobilières franchisées issues de grands groupes. Elles représentent 28% de l'échantillon ;
- 34 sont des agences immobilières indépendantes ou en réseau de mandataires indépendants. Elles représentent 72% de l'échantillon.



## RÉACTION DES PROFESSIONNELS, TOUS TYPES D'AGENCES CONFONDUES



Les agences **refusent** catégoriquement de sélectionner les candidats en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire **dans seulement 36% des cas**.

Elles sont **30% à accepter** de sélectionner les candidats en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire.

Elles sont **34% à tolérer les exigences discriminatoires** du propriétaire en le laissant sélectionner lui-même les dossiers des candidats en fonction de ses préférences prohibées.

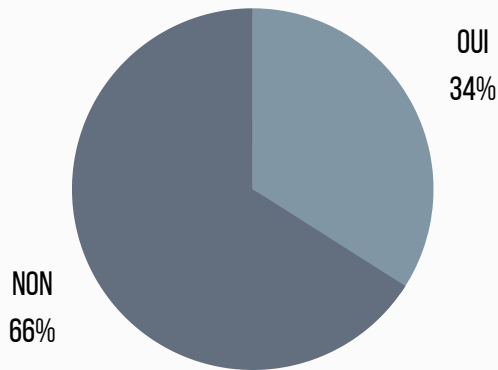
## RÉACTION DES PROFESSIONNELS PAR TYPOLOGIE D'AGENCE

	RÉACTION DE L'AGENT		
	ACCEPTÉ	TOLÈRE	REFUSE
AGENCES IMMOBILIÈRE FRANCHISÉES	23%	23%	54%
AGENCES IMMOBILIÈRE INDÉPENDANTES	32%	38%	29%

Les agences immobilières franchisées refusent significativement plus souvent les exigences discriminatoires du propriétaire que les agences immobilière indépendantes, respectivement à hauteur de 54% contre 29% des professionnels testés. Pour autant, elles sont quand-même 23% à accepter de sélectionner par elles-mêmes les dossiers en fonction de l'origine des candidats et 23% à inviter le propriétaire à sélectionner lui-même le dossier selon ses préférences.

Près d'un tiers des agences immobilières indépendantes acceptent de sélectionner les dossiers en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire. Quand elles préfèrent ne pas prendre la responsabilité de sélectionner par elles-mêmes le candidat sur un critère prohibé, elles sont toutefois 38% à inviter le propriétaire à sélectionner le dossier selon ses préférences. En d'autres termes, 71% des agences immobilière indépendantes testées ne participent pas à décourager la pratique discriminatoire dans l'accession au logement locatif privé.

## RAPPEL À LA LOI ?



Sur l'ensemble des agences testées, 66% d'entre-elles n'informent pas le propriétaire du caractère illégal de sa demande. **Seulement 34% d'entre-elles rappellent la loi aux propriétaires** en évoquant, à minima, que ses exigences sont interdites. Et pourtant, les professionnels doivent informer le propriétaire des conditions d'exercice de ses missions et des obligations auxquelles ils sont tenus, en particulier l'interdiction de discriminer.

Les agences mentionnant le plus souvent le cadre légal au propriétaire sont, assez logiquement, celles qui refusent de sélectionner les candidats en fonction des exigences discriminatoires du propriétaire. Pour autant, plus de la moitié d'entre-elles ne mentionnent pas l'interdiction de discriminer à laquelle elles sont tenues.

Plus déconcertant, 21% des agences acceptant de sélectionner le candidat en fonction de ses origines informent dans le même temps le propriétaire que cette pratique est prohibée, se rendant ainsi ouvertement complice de la discrimination, en pleine conscience du discours tenu.

	RAPPEL À LA LOI	
	OUI	NON
ACCEPTÉ	21%	79%
TOLÈRE	31%	69%
REFUSE	47%	53%



## MONTAGE AUDIO

Un montage audio rendant compte de ces éléments de bilan est en cours de conception. Il permettra aux intéressés de prendre la mesure des pratiques professionnelles des agences immobilières relatives aux discriminations raciales dans l'accès au logement locatif du parc privé au sein de la métropole lilloise. Les modalités de diffusion de ce support sont actuellement étudiées en interne.



# CONCLUSION

## AGENCES IMMOBILIÈRES, UN RÔLE DE "MODÉRATEUR" OU DE "CATALYSEUR" DES DISCRIMINATIONS ?

L'interdiction de discriminer constitue aujourd'hui une exigence professionnelle reconnue, 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. Pourtant, force est de constater que l'interdiction de discriminer à laquelle sont tenus les professionnels est trop souvent mise à mal.

30% des agences testées dans le cadre de notre enquête concèdent à l'injonction à discriminer des propriétaires en acceptant de sélectionner par elles-mêmes les candidats en fonction de leur origine. Quand elles préfèrent ne pas prendre la responsabilité de sélectionner par elles-mêmes le candidat sur un critère prohibé, elles sont toutefois 36% à inviter le propriétaire à sélectionner lui-même le dossier selon ses préférences. En d'autres termes, 66% des agences immobilière testées ne participent pas à décourager la pratique discriminatoire dans l'accession au logement locatif privé.



Cela signifie que près de deux personnes sur trois peuvent potentiellement se voir refuser l'accès à un logement en raison de leur origine ethnique supposée, et ce bien qu'elles remplissent les conditions de solvabilité.

Les professionnels de l'immobilier sont sans doute fortement exposés au risque de discriminer sous l'effet de la tension du marché dans les secteurs urbanisés qui contribuent vraisemblablement, en tout cas pour partie, à les faire plier sous la pression des propriétaires. Mais le fait est qu'ils sont aujourd'hui tous sensibilisés, formés et outillés pour prévenir et lutter contre ces pratiques illégales. Et pour autant, 66% des agences testées dans le cadre de notre enquête ne rappellent pas la loi aux propriétaires aux intentions discriminantes. Plus sidérant encore, elles sont 21% à accepter l'injonction à discriminer tout en informant le propriétaire du caractère illégal de cette pratique.

Aujourd'hui, les professionnels de l'immobilier ont un rôle majeur de modérateur à jouer afin de prévenir et lutter plus efficacement contre les discriminations dans l'accès au logement locatif. Mais elles tiennent encore beaucoup trop largement un discours de tolérance voire de complicité vis-à-vis des exigences discriminatoires des propriétaires, quand elles ne vont pas jusqu'à jouer une fonction de catalyseur en proposant des stratégies de contournement de la loi.

Dans une nécessité de nuancer, il est important de souligner ici que les 36% des agences testées ayant refusé catégoriquement l'injonction à discriminer ont tenu -avec des tonalités variées- des discours remarquables et font figures d'exemple de bonnes pratiques professionnelles. Par leur engagement, elles participent réellement à prévenir et à lutter contre les discriminations dans l'accès au logement locatif.