



Plan villeurbannais de lutte contre les discriminations au logement

Testing sur le parc locatif privé de Villeurbanne Résultats

Réalisé par ISM-CORUM



juin 2011

ISM CORUM – juin 2011

Réalisation des tests : Abdel, Christel, Hanane, Vincent

Formation méthodologique et supervision continue des testeurs,
organisation et enregistrement des tests : Sandrine Argant

Formation aux jeux de rôle : Isabelle Augier

Analyses des tests et rédaction du rapport : Sandrine Argant et Eric Cédiey

Supervision scientifique : Eric Cédiey

SOMMAIRE

1. PERIMETRE DU TESTING	3
1.1. Les destinataires des tests	3
1.2. La recherche des offres	4
1.3. Les candidats-testeurs	5
1.4. Effectifs de tests	7
1.5. Grille d'analyse des résultats	7
2. RESULTATS CHIFFRES DU TESTING	11
2.1. Sur la globalité des tests et jusqu'à l'accès au dépôt de dossier	11
2.2. Détail des résultats sur les <i>agences</i> selon le binôme de testeurs	13
2.3. Détail des résultats sur les <i>particuliers</i> selon le binôme de testeurs	14
3. ANALYSE QUALITATIVE DES TESTS	15
3.1. Pratiques spécifiques aux agences / régies	16
3.2. Pratiques communes aux agences / régies et aux particuliers	17
3.3. Pratiques spécifiques aux particuliers	19
4. CONCLUSION-SYNTHESE	20

Le testing dont le périmètre et les résultats sont présentés dans ce rapport a été annoncé publiquement par la Ville de Villeurbanne dans le cadre du *Plan villeurbannais de lutte contre les discriminations au logement* signé le 11 février 2010. Le *Plan villeurbannais de lutte contre les discriminations au logement* s'affirme comme une « méthode partenariale » qui « ne vise pas l'incrimination et la culpabilisation, mais la prise de conscience ».

En conséquence, les objectifs de cette opération de testing sont de :

- Provoquer une prise de conscience, face au déni enregistré, par exemple, lors de l'enquête menée en 2009 auprès des agences immobilières villeurbannaises. Une prise de conscience non seulement sur le problème des discriminations au logement, mais aussi sur sa prise en charge active par la Ville de Villeurbanne, par les institutions, et par les organismes professionnels du logement et de l'immobilier qui ont signé le *Plan villeurbannais de lutte contre les discriminations au logement*.
- Ne pas provoquer de blocage ou de rejet de la démarche, mais parvenir à responsabiliser les parties prenantes du problème de la discrimination, qui sont aussi les parties prenantes de la recherche et de la mise en œuvre de solutions. L'objectif est d'amener les agences immobilières et les propriétaires particuliers à s'associer à la politique locale de prévention des discriminations.

La Ville de Villeurbanne, commanditaire du testing, a constitué un comité de pilotage de l'opération avec ses partenaires, la FNAIM du Rhône et la HALDE. Le cabinet ISM CORUM a été choisi, après appel d'offre, comme opérateur indépendant chargé de réaliser le testing, en appliquant toutes les normes scientifiques et déontologiques nécessaires, notamment l'anonymat des professionnels et personnes testés.

La Ville de Villeurbanne a organisé une réunion publique de lancement de ce testing en novembre 2010 à laquelle ont notamment été conviés les professionnels de l'immobilier villeurbannais. Suite à cette réunion, l'opération de testing a été annoncée dans la presse locale.

ISM CORUM a soumis au commanditaire et à ses partenaires le détail de la méthode de réalisation du testing, afin de vérifier qu'elle prenait bien en compte les divers éléments constituant le processus classique d'accès à une location. ISM CORUM a ensuite réalisé le testing et traité ses résultats en totale indépendance par rapport à l'ensemble des acteurs.

1. PERIMETRE DU TESTING

1.1. Les destinataires des tests

Le testing a concerné des logements privés proposés en location sur le territoire de la commune de Villeurbanne, que ce soit directement par des particuliers propriétaires, ou par l'intermédiaire des professionnels du secteur, agences ou régies. Ont au final été testés :

- 50 logements proposés à la location directement par le particulier propriétaire,
- 50 logements proposés à la location par l'intermédiaire d'une agence ou régie.

Les tests effectués auprès des professionnels devaient concerner en premier lieu des agences ou régies elles-mêmes implantées sur le territoire de Villeurbanne, afin de correspondre au périmètre de compétence directe de la Ville et de sa politique locale de mobilisation contre les discriminations. Mais une dizaine d'agences implantées sur Lyon et proposant des locations sur Villeurbanne ont aussi été testées.

Dans la mesure où les offres parues l'ont permis, les tests ont touché l'ensemble des agences ou régies immobilières villeurbannaises actuellement actives en matière de location de logement. Au final une quinzaine d'agences différentes installées sur Villeurbanne, et proposant des locations de logements sur Villeurbanne, a été testée

Pour ce qui est de l'autre moitié des tests, 50 propriétaires particuliers différents ont été testés à travers le logement qu'ils mettaient en location sur Villeurbanne.

1.2. La recherche des offres

- Types de logements et localisations

La typologie des logements testés a tenu compte des caractéristiques du parc locatif privé villeurbannais. Les tests se sont concentrés sur les types de logements quantitativement les plus représentés et au sein desquels la rotation est la plus importante : les T2 et les T3. A la marge, quelques studios, T1 et T4 ont néanmoins été testés, lorsque certaines agences villeurbannaises proposaient uniquement ce type de biens à louer sur le territoire de Villeurbanne et sur la période du testing.¹

Le testing n'ambitionnait pas de produire des résultats par zones géographiques internes à Villeurbanne ; nous avons toutefois consigné l'information concernant le quartier du logement testé. Les quartiers villeurbannais sur lesquels le testing a le plus porté sont République (desservi par le métro, proche du centre), Grandclément (quartier populaire, à l'écart du métro, avec de nombreux logements anciens, parfois dégradés) et Gratte-Ciel (hyper-centre, proximité immédiate des commerces et des services). Les autres quartiers, par ordre décroissant du nombre de tests engagés, sont Le Tonkin/La Doua, Charpenne, Cusset, Maisons Neuves, Flachet, Croix Luizet, et Les Buers.

- Mode de collecte des offres

Aucun test n'a été effectué sous la forme d'appels « spontanés », c'est-à-dire en formulant des demandes ouvertes sur un certain type de logement. Tous les tests, sur les particuliers comme sur les agences, ont été fait en référence à une offre de location précise, publiée, et préalablement repérée.

L'inscription sur le marché des offres de location publiées a nécessité de tenir une veille très régulière sur internet : sites généralistes www.leboncoin.fr et www.paruvenu.fr ; sites plus spécialisés www.pap.fr et www.seloger.com ; tous les sites spécifiques des agences ou de leurs réseaux. Cette veille très régulière a permis d'éviter que les logements retenus n'aient déjà été attribués ou qu'un certain nombre de visites n'aient déjà été fixées lorsque les tests étaient engagés.

- Période du testing

Une période de 6-7 mois a été nécessaire pour réaliser l'ensemble de l'opération. Celle-ci a nécessité une phase préparatoire importante, entre autre sur les modalités pratiques du testing :

- construction des profils de candidats et construction des scénarii de prises de contact,
- réalisation d'une base de données et de tableaux de bord pour gérer les tests et leurs résultats,
- élaboration de fiches de saisie de ce qui se dit et ce qui se passe tout au long des tests,
- recrutement et formation de quatre testeurs.

La réalisation des 100 tests prévus s'est étendue sur 4-5 mois, de fin novembre 2010 à mi-avril 2011, congés scolaires exclus. Cette durée fut nécessaire pour disposer du nombre suffisant d'offres de location nouvellement émises pour atteindre l'objectif de 100 tests. Les tests ont été étalés sur toute la période.

¹ D'après les données INSEE 2006, la ville de Villeurbanne comprend, logements publics et privés confondus, 12% de T1, 23% de T2, 29% de T3, 24% de T4, 12% de T5 et +

1.3. Les candidats-testeurs

- Critère distinctif entre les testeurs, et signaux/marqueurs utilisés

Afin d'obtenir des résultats fiables dans le cadre de moyens et de temps imparti, il est apparu préférable de ne tester l'influence que d'un seul critère, en retenant celui qui a été identifié comme emportant les plus forts risques discriminatoires dans l'enquête qualitative auprès des agences immobilières de Villeurbanne diligentée par la Ville en 2009 : « *Quand la description des catégories considérées comme victimes de la discrimination devient plus précise, ce sont massivement les personnes « d'origine maghrébine et / ou arabe » qui sont nommées. Les termes « maghrébins », « arabes », « tunisiens, algériens, marocains » (seules nationalités citées) reviennent très souvent, ou des noms de certaines consonances* ». ²

En écho à ce diagnostic, il a été décidé que l'un des testeurs évoquerait une « origine maghrébine ou arabe », et l'autre une « origine » dite « française de souche ». Ces origines supposées ont été évoquées à travers la consonance des noms et prénoms, dès la prise de contact téléphonique avec les agences ou les particuliers. Les scénarii préparés pour les testeurs prévoyaient comment ceux-ci pouvaient naturellement et rapidement indiquer leurs prénom et nom au cours de la conversation téléphonique.

A l'étape ultérieure des rendez-vous et visites de logements, la même « origine » ou « appartenance réelle ou supposée à une race, une ethnie ou une nation », pour reprendre les expressions du droit, a été également évoquée par chacun des testeurs à travers son apparence physique. Ces deux types de signaux/marqueurs, celui des nom et prénom et celui de l'apparence physique, sont ceux qui sont communément utilisés dans les tests de discrimination portant sur le critère de « l'origine », y compris les tests auxquels la HALDE a fait procéder ou a procédé elle-même dans l'accès au parc locatif privé.

- Caractéristiques contrôlées à l'identique entre les deux testeurs

Le présent testing visait donc à vérifier si se manifestent des discriminations en raison du seul critère de l'origine évoquée. Pour isoler l'influence éventuelle d'un critère, un testing doit mettre en scène deux candidats qui diffèrent sur ce critère, mais qui sont parfaitement comparables par ailleurs.

Dans ce testing, les deux candidats à la location du même logement, l'un évoquant une « origine maghrébine » et l'autre évoquant une « origine française de souche », avaient à chaque fois :

- des niveaux de revenus équivalents, correspondant au moins à trois fois le loyer charges comprises, pour se conformer aux exigences classiques ;
- des contrats de CDI à temps plein et une ancienneté équivalente (au minimum 2-3 ans) dans un poste équivalent, ainsi que le même type d'employeur (public ou privé, taille) ; tout cela devant être cohérent avec le niveau de revenus ;
- deux garants dont le profil était également rassurant ;
- le même sexe (soit 2 testeurs hommes, soit 2 testeuses femmes), la même situation familiale (marié.e sans enfant), un âge équivalent (la trentaine) ;
- la nationalité française, pour exclure toute problématique éventuelle liée au statut juridique ;
- enfin ils étaient comparables, classiques et de « bonne présentation » tous les deux, dans leur style vestimentaire, leur expression corporelle et verbale, sans trait de caractère distinctif, ni réserve excessive ni exubérance.

Les testeurs ont dû s'approprier ces personnages prédéfinis, et être en capacité de répondre de façon cohérente à toutes les questions que pourrait leur poser un propriétaire particulier ou une agence. A cette fin les testeurs ont été formés par une metteuse en scène.

² *Plan local de lutte contre les discriminations au logement – Diagnostic local partagé ; volet « agences immobilières », JPA ADYS pour la Ville de Villeurbanne, avril 2009.*

Exemple : fiches signalétiques du binôme de testeuses adaptées à des locations dont le loyer mensuel est compris entre 700 € et 900 €

► Appartement 3 pièces 65,44 m² 838,38 €cc'

69100 Villeurbanne

Dans résidence récente au coeur du quartier gratte-ciel chauffage individuel au gaz loggia et garage un hall d'entrée, un séjour, une cuisine, deux chambres, salle de bains, WC,... [Plus de détails](#) ►

Mise à jour : 26/05/2011 - Référence : SELOGER 632615

+ 4 photos ►

Disponible le : 18/06/2011

TESTEUSE évoquant une « origine maghrébine ou arabe » :

Prénom NOM : Hanane Y.
Nationalité : française
Date naissance : 01/04/1979
Situation familiale : mariée, sans enfant
« Date » du mariage : été 2007
N° téléphone portable + courriel : 06 ... / hanane.y@gmail.com
Profession : secrétaire juridique
Type contrat : CDI
Date contrat : nov. 2007
Employeur : (gros) Cabinet d'avocat X.
Montant salaire : 1 710 € net
Lieu de travail (adresse) : rue de Créqui Lyon 3e

CONJOINT :

Prénom NOM : Youssef B.
Nationalité : française
Date naissance : 08/05/1980
N° téléphone portable : 06 ...
Profession : technicien de maintenance
Type contrat : CDI
Date contrat : janvier 2007
Employeur : TCL
Montant salaire : 1 950 € net
Lieu de travail (adresse) : Vaulx-en-Velin La Soie (terminus métro A)

COUPLE :

Revenus fiscaux de référence du couple 2008 : 38 876 € / 2009 : 40 435 €
Domiciliation actuelle (adresse) : 27 montée de Vauzelle 69001 Lyon
Date entrée dans le logement : mars 2007
Nom du propriétaire ou de la régie : Norbert D. résidant dans le 1^{er}.

GARANTS :

Prénom NOM : Khayatti B. et Fathia K.
Liens avec le personnage : père de l'un et sœur de l'autre
Profession : OS Rhône Poulenc retraité et professeure en lycée
Montant revenu : 1 900 € et 2 100 € mensuel

TESTEUSE évoquant une « origine dite française de souche » :

Prénom NOM : Christel Z.
Nationalité : française
Date naissance : 07/03/1980
Situation familiale : mariée, sans enfant
« Date » du mariage : il y a 5 ans
N° téléphone portable + courriel : 06 ... / z.christel@yahoo.fr
Profession : chargée de clientèle
Type contrat : CDI
Date contrat : février 2008
Employeur : MAIF
Montant salaire : 1 690 € net
Lieu de travail (adresse) : rue Barodet Lyon 4e

CONJOINT :

Prénom NOM : Matthieu C.
Nationalité : française
Date naissance : 21/12/1978
N° téléphone portable : 06 ...
Profession : conseiller clientèle
Type contrat : CDI
Date contrat : juin 2007
Employeur : SFR
Montant salaire : 1 890 € net
Lieu de travail (adresse) : rue Waldeck Rousseau 69006 LYON

COUPLE :

Revenus fiscaux de référence du couple 2008 : 37 520 € / 2009 : 38 900 €
Domiciliation actuelle (adresse) : 13 rue du Parc 69 500 BRON
Date entrée dans le logement : janvier 2008
Nom du propriétaire ou de la régie : M. et Mme R. résidant à Décines

GARANTS :

Prénom NOM : Alain et Josette C.
Liens avec le personnage : parents
Profession : artisan retraité/ fonctionnaire retraitée
Montant revenu : 3 800 € mensuel

1.4. Effectifs de tests

	Nbre tests Agences	Nbre tests Particuliers	Total offres testées	Total tests exploitables
Binôme masculin	24	23	47	36
Binôme féminin	26	27	53	34
Total offres testées	50	50	100	-
Total tests exploitables	35	35	-	70

100 tests valides ont été réalisés. Chaque offre de location testée recevant la candidature de deux testeurs, les 100 tests ont nécessité 200 prises de contact téléphoniques initiales.

50 tests devaient être effectués en réponse à des offres émises par des agences/des régies immobilières. Une quinzaine d'agences villeurbannaises émettant régulièrement de nouvelles offres de location de logement sur Villeurbanne, et une dizaine d'agences lyonnaises faisant de même, ont chacune été testée à deux reprises, une première fois avec l'un des deux binômes de testeurs, puis plusieurs semaines après avec le binôme de l'autre sexe (à une exception près).

50 tests ont été effectués en réponse à des offres de location émises par autant de particuliers différents. Là aussi, les tests ont été programmés de manière à ce qu'ils soient réalisés en parts équilibrées par les deux binômes de testeurs.

Sur les 100 tests réalisés, 70 sont exploitables dans leur résultat. Le cas classique du test qui doit être considéré comme non exploitable est celui où un même refus est formulé dans les mêmes termes aux deux testeurs à l'étape de l'appel téléphonique, du fait que le logement a déjà été attribué : l'agence ou le propriétaire n'entrent alors même pas dans le dispositif du test.

Au final, ce testing comporte donc :

- 35 tests valides et exploitables sur des offres émises par des agences ou régies immobilières,
- 35 tests valides et exploitables sur des offres émises par des particuliers.

L'équilibre du nombre de tests exploitables entre les deux catégories testées (agences-régies / particuliers) a également été respecté entre les binômes de testeurs (2 hommes / 2 femmes).

1.5. Grille d'analyse des résultats

- Un test en deux étapes

La première étape débute avec la prise de contact téléphonique initiale sur la base d'une annonce, et va jusqu'à l'obtention, le cas échéant, de pouvoir visiter le logement. Dans ce cas la deuxième étape débute avec la visite du logement, et va jusqu'à l'obtention, le cas échéant, de pouvoir déposer un dossier. Lorsque ce stade est atteint le test doit être interrompu, dès lors que des pièces infalsifiables sont attendues dans le dossier (pièces d'identité, avis d'imposition, etc.) et que les testeurs se sont présentés jusque-là sous le profil fictif décrit plus haut.

LE DEROULEMENT D'UN TEST

Etape 1 : L'accès à la visite

Chaque test débute en faisant appeler successivement par téléphone deux testeurs (l'un dont le nom évoque une « origine maghrébine », l'autre une « origine française de souche ») en réponse à une même offre de location. Parfois, si stipulé dans l'annonce, ce premier contact se fait par email. Les deux testeurs appellent, ou envoient un email, dans un court intervalle, de façon à ce qu'entretemps d'autres candidats à la location, réels ceux-ci, ne puissent venir modifier de manière légitime la réponse qui est faite au second testeur.

La disponibilité du logement ne peut être confirmée qu'une fois le contact établi avec le bon interlocuteur ; les testeurs ont parfois dû passer de nombreux appels pour cela. Ceci obtenu, les deux testeurs confirment leur intérêt et indiquent souhaiter visiter. Si, d'une façon ou d'une autre, l'un des deux testeurs est avantagé pour l'accès au bon interlocuteur, ou si cet interlocuteur avantage l'un des deux testeurs pour l'accès à la visite, une discrimination est enregistrée et le test s'arrête là. S'il y a égalité de traitement pour l'accès à la visite, le test se poursuit.

Etape 2 : L'accès au dépôt de dossier

Si donc le test se poursuit, les testeurs s'organisent pour visiter le logement dans un court intervalle, si cela est possible (il est arrivé que des logements ne soient pas accessibles à la visite avant un ou plusieurs mois : cas des logements en cours de construction, en travaux, en cours d'acquisition par le propriétaire). Toutes les visites proposées ont été effectuées, quelles qu'en soient les modalités : retrait des clés en agence ou à la régie pour visiter seul, rendez-vous avec un commercial pour visiter, rendez-vous avec le propriétaire particulier, rendez-vous avec le locataire occupant, visite collective (il est arrivé que les deux testeurs se voient proposer le même rendez-vous et visitent ensemble un logement).

Une fois la visite effectuée, les deux testeurs manifestent directement en face-à-face, ou dans un second temps par téléphone, leur volonté de déposer un dossier de candidature. Ils enregistrent les indications qu'on leur communique alors. Si, d'une façon ou d'une autre, l'un des deux est avantagé dans le dépôt de dossier, une discrimination est enregistrée. Sinon, on enregistre une égalité de traitement.

Le test s'arrête là, le dossier réclamant des pièces infalsifiables (voir plus haut). Si le(s) testeur(s) est(sont) relancé(s) par l'agence, la régie ou le particulier, il(s) déclarent avoir trouvé un autre logement, afin de ne pas gêner la location en cours.

Le déroulement des tests a donné lieu, la plupart du temps, à de nombreux échanges téléphoniques, parfois par répondants interposés, afin d'organiser de manière définitive la ou les visites. 80% des tests ont conduit à des visites du logement par les deux testeurs. Suite à ces visites, plusieurs échanges ont souvent été de nouveau nécessaires pour obtenir le détail du dossier à déposer. En moyenne, un test a duré deux semaines. Cela a réclamé une disponibilité importante des testeurs et de l'organisateur des tests pour gérer simultanément plusieurs tests à différentes étapes.

- Qualification des résultats des tests

Des résultats ont été établis à chacune des deux étapes pour chaque test :

- Etape 1, accès à la visite : l'un des deux candidats est favorisé (discrimination de l'autre candidat), ou bien ils sont traités de façon égale (et passent tous deux à l'étape 2)
- Etape 2, accès au dépôt du dossier : l'un des deux est favorisé, ou les deux sont traités de façon égale.

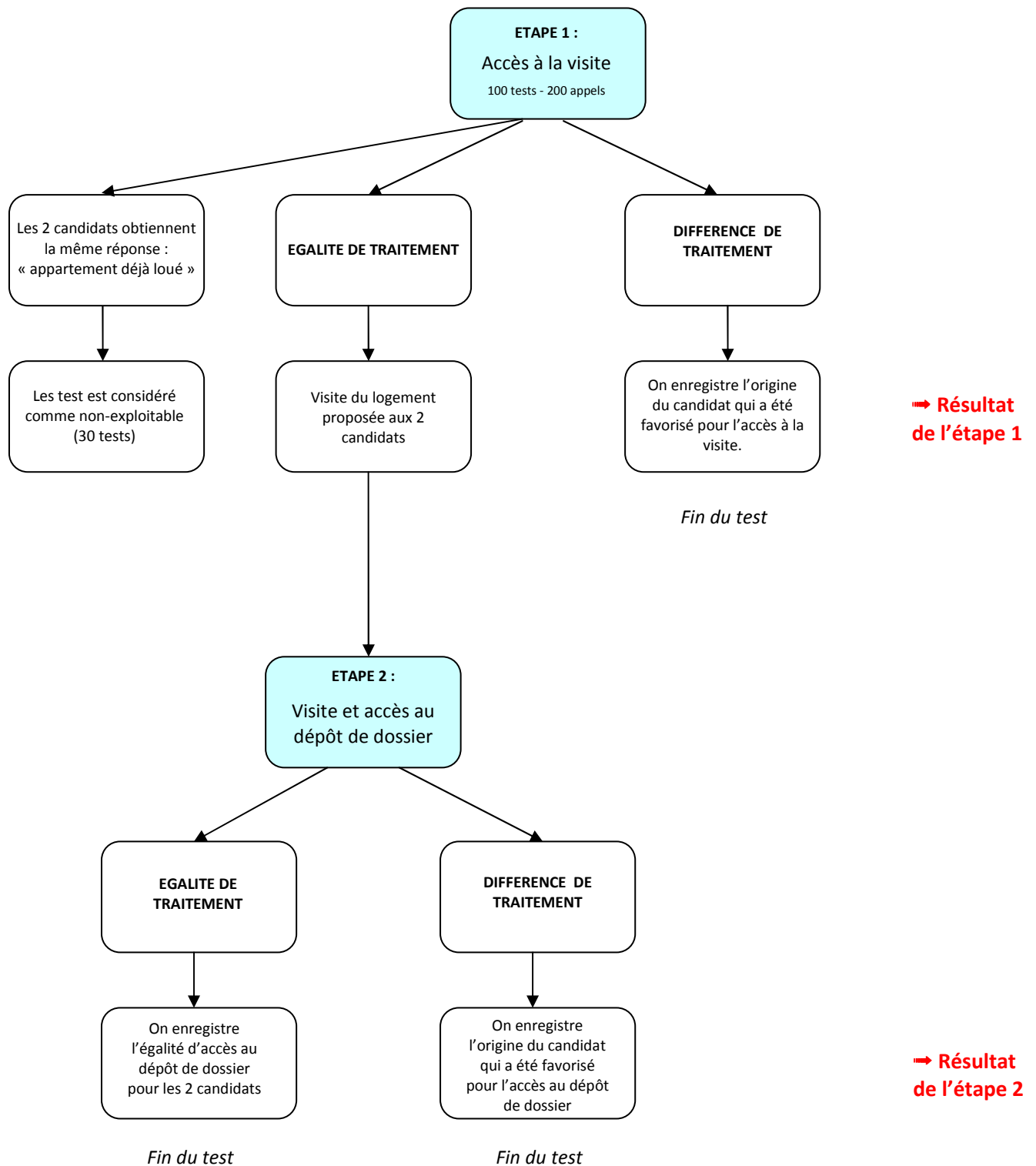
Le résultat d'un test est établi, quelle que soit l'étape, en enregistrant les réponses apportées à chacun des deux candidats et en les comparant entre elles afin de constater : soit une égalité de traitement, soit une différence de traitement.

Il y a égalité de traitement au terme de l'étape 1 si, après que les deux testeurs ont reçu des informations similaires, il leur est proposé dans des conditions et en particulier dans des délais similaires, d'accéder à la visite du logement pour lequel ils ont tous deux appelé.

Le test entre alors en étape 2, avec la visite du logement, par présentation physique des deux testeurs. Les informations et les réponses données à l'un et à l'autre testeur sont à nouveau comparées, pour vérifier que les mêmes conditions d'accès à la location sont demandées (revenus, garants), que le logement est présenté de façon comparable (travaux, environnement), que les pièces à produire pour constituer le dossier sont les mêmes, que les conseils et les délais pour le faire sont comparables, et enfin pour vérifier que les deux candidats (ou bien aucun des deux) sont relancés dans un temps comparable pour le dépôt du dossier (ce pourquoi il faut attendre encore avant de pouvoir clore le test). Si tel est le cas, il y a égalité de traitement au terme de l'étape 2 également.

Quelle que soit l'étape, si dans l'un ou l'autre de ces éléments (informations données, conditions posées, délais pris...), l'un des deux testeurs est favorisé par rapport à l'autre, il y a différence de traitement ou discrimination. Ceci ne peut s'apprécier que par comparaison des retours obtenus par l'un et l'autre testeurs. Des différences de traitement peuvent être flagrantes (un seul testeur est relancé), d'autres sont plus dissimulées (un des testeurs peut être favorisé en jouant sur les conditions, sur les délais...).

DEROULEMENT DES TESTS ET QUALIFICATION DES RESULTATS



La deuxième partie du rapport, qui suit, expose les résultats chiffrés ou statistiques du testing. La troisième partie en donne une analyse qualitative en organisant la description des pratiques observées. Il s'agit non seulement de mettre au jour diverses pratiques et mécanismes producteurs de discriminations, mais aussi d'identifier les cas d'égalité de traitement et de « bonnes pratiques » à valoriser et diffuser.

2. RESULTATS CHIFFRES DU TESTING

Après une présentation des résultats sur la globalité des tests (2.1.), nous proposons d'entrer dans le détail des résultats des tests sur les agences/régies (2.2.), puis sur les particuliers (2.3.).

2.1. Sur la globalité des tests et jusqu'à l'accès au dépôt de dossier

Traitements égaux, traitements préférentiels, et taux d'accès sans désavantage au dépôt d'un dossier :

		(a)	(b)	(c)		(a + b)	(a + c)
	(effectif de tests)	égalité de traitement entre les candidats	les candidats « d'origine française » sont favorisés	les candidats « d'origine maghrébine » sont favorisés	Total	Taux d'accès des candidats « d'origine française »	Taux d'accès des candidats « d'origine maghrébine »
Agences/régies	(35)	37 % (13)	57 % (20)	6 % (2)	100 %	94 % (33)	43 % (15)
Particuliers	(35)	40 % (14)	57 % (20)	3 % (1)	100 %	97 % (34)	43 % (15)
<i>Total</i>	(70)	39 % (27)	57 % (40)	4 % (3)	100 %	96 % (67)	43 % (30)

Les résultats sont sensiblement les mêmes entre les agences/régies et les particuliers. Ainsi dans les deux cas, les taux d'accès sans désavantage au dépôt d'un dossier montrent que le candidat « d'origine française » n'a rencontré quasiment aucune difficulté, tandis que le candidat « d'origine maghrébine » y a accédé nettement moins d'une fois sur deux.

L'analyse des résultats des tests selon le quartier où est situé le logement testé, montre qu'aux Gratte-Ciel, hypercentre de la commune, les candidats « d'origine maghrébine » n'ont accédé au dépôt de dossier sans désavantage qu'1 fois sur 10... ; à République, quartier intermédiaire, 4 fois sur 10 ; à Grandclément, quartier plus excentré, 5 fois sur 10. Le risque de discrimination semble augmenter avec l'attractivité des secteurs résidentiels.

Avant même le dépôt de dossier, le candidat « d'origine française » a été favorisé, par rapport au candidat « d'origine maghrébine » qui annonçait des caractéristiques de solvabilité identiques, dans 40 tests sur 70. Tandis que le candidat « d'origine maghrébine » a été favorisé dans 3 tests seulement.

A retenir

- Les candidats « d'origine française » n'ont rencontré dans ce testing aucun obstacle pour déposer un dossier de candidature à la location.
- Globalement, les candidats « d'origine maghrébine » ont été désavantagés plus d'1 fois sur 2 pour accéder au dépôt de dossier. Et 9 fois sur 10 pour un logement situé dans le quartier le plus valorisé de la commune.
- Les pratiques des agences/régies n'ont pas différé sensiblement de celles des particuliers.

Mêmes indicateurs en distinguant 1 : accès à la visite, et 2 : accès au dépôt du dossier

Agences	(effectif de tests)	(a)	(b)	(c)	Total	(a + b)	(a + c)
		égalité de traitement entre les candidats	les candidats « d'origine française » sont favorisés	les candidats « d'origine maghrébine » sont favorisés		Taux d'accès des candidats « d'origine française »	Taux d'accès des candidats « d'origine maghrébine »
Etape 1 : visite	(35)	74 % (26)	20 % (7)	6 % (2)	100 %	94 % (33)	80 % (28)
Etape 2 : dossier	(26)	50 % (13)	50 % (13)	0 % (0)	100 %	100 % (26)	50 % (13)

Particuliers	(effectif de tests)	(a)	(b)	(c)	Total	(a + b)	(a + c)
		égalité de traitement entre les candidats	les candidats « d'origine française » sont favorisés	les candidats « d'origine maghrébine » sont favorisés		Taux d'accès des candidats « d'origine française »	Taux d'accès des candidats « d'origine maghrébine »
Etape 1 : visite	(35)	83 % (29)	17 % (6)	0 % (0)	100 %	100 % (35)	83 % (29)
Etape 2 : dossier	(29)	48 % (14)	48 % (14)	3 % (1)	100 %	96 % (28)	52 % (15)

Lorsqu'on entre dans le détail de ce qui s'est passé au cours de chaque étape, accès à la visite puis accès au dépôt du dossier, une fois de plus la comparaison entre les agences/régies et les particuliers révèle peu de différence.

Les différences de traitement avant l'accès à la visite existent, mais sont faibles en termes relatifs, en tout cas par rapport à ce qui se passe après. Les candidats « d'origine française » ont accédé sans désavantage à la visite du logement dans pratiquement tous les tests. Pour les candidats « d'origine maghrébine », c'est le cas dans 80% des tests environ.

Dans les deux cas, agences/régies ou particuliers, les différences de traitement ont donc été principalement observées au cours de la deuxième étape, à partir de la visite et dans l'accès au dépôt du dossier, et ceci en faveur du candidat « d'origine française ». Une fois le logement visité et la question de la sélection d'un locataire devenue plus concrète pour l'agence/la régie ou pour le particulier, le candidat « d'origine maghrébine » n'a accédé qu'1 fois sur 2 au dépôt du dossier sans être désavantagé, tandis que le candidat « d'origine française » y a accédé sans désavantage dans tous les cas. Sauf un : il s'agissait d'une offre de location émise directement par le propriétaire, qui a confié à la testeuse « d'origine maghrébine » que, suite à une mauvaise expérience avec son précédent locataire, il ne se fiait plus aux apparences...

A retenir

- Les candidats « d'origine maghrébine » se sont vus proposer de visiter le logement 8 fois sur 10 sans être désavantagés, les candidats « d'origine française » près de 10 fois sur 10. Il y a donc eu différence de traitement avant les visites, mais faible par rapport à ce qui s'est passé après.
- Suite aux visites, l'accès au dépôt du dossier s'est fait sans difficulté pour les candidats « d'origine française », mais seulement 1 fois sur 2 pour les candidats « d'origine maghrébine ».
- Les résultats sur les agences/régies n'ont pas sensiblement différé de ceux sur les particuliers, que ce soit pour l'accès aux visites ou ensuite pour l'accès au dépôt du dossier.

Les écarts constatés sont suffisamment nets pour démontrer l'existence de discriminations importantes en fonction de l'origine supposée des personnes dans l'accès au logement privé sur Villeurbanne. D'autant que l'on peut craindre, étant donnée la structure des préférences discriminatoires manifestées jusqu'à l'accès au dépôt de dossier, que l'étape finale de l'accès au logement pourrait enregistrer d'autres discriminations :

- lors de la soumission de candidats potentiels par les agences/régies aux propriétaires qui les ont mandatées comme intermédiaires pour sélectionner plusieurs dossiers ;
- lors de la sélection finale des dossiers par les propriétaires ayant directement émis l'offre de location, ou encore par les agences/régies dont le mandat de gestion recouvre l'encaissement des loyers et donc la gestion future du locataire.

2.2. Détail des résultats sur les agences selon le binôme de testeurs

Résultats des deux femmes-testeuses, l'une « d'origine française » l'autre « d'origine maghrébine » :

		(a)	(b)	(c)		(a + b)	(a + c)
	(effectif de tests)	égalité de traitement entre les candidates	la candidate « d'origine française » est favorisée	la candidate « d'origine maghrébine » est favorisée	Total	Taux d'accès de la candidate « d'origine française »	Taux d'accès de la candidate « d'origine maghrébine »
Etape 1 : visite	(17)	88 % (15)	6 % (1)	6 % (1)	100 %	94 % (16)	94 % (16)
Etape 2 : dossier	(15)	67 % (10)	33 % (5)	0 % (0)	100 %	100 % (15)	67 % (10)

Les résultats indiquent qu'en s'adressant à une agence/régie :

- les deux femmes ont bénéficié globalement d'une parfaite égalité de traitement dans l'accès à la visite des logements, se la voyant proposer chacune plus de 9 fois sur 10 sans être désavantagée ;
- la candidate « d'origine maghrébine » a ensuite accédé au dépôt du dossier sans être désavantagée dans les 2/3 des cas après la visite, mais la candidate « d'origine française » dans tous les cas.

Résultats des deux hommes-testeurs, l'un « d'origine française » l'autre « d'origine maghrébine » :

		(a)	(b)	(c)		(a + b)	(a + c)
	(effectif de tests)	égalité de traitement entre les candidats	le candidat « d'origine française » est favorisé	le candidat « d'origine maghrébine » est favorisé	Total	Taux d'accès du candidat « d'origine française »	Taux d'accès du candidat « d'origine maghrébine »
Etape 1 : visite	(18)	61 % (11)	33 % (6)	6 % (1)	100 %	94 % (17)	67 % (12)
Etape 2 : dossier	(11)	27 % (3)	73 % (8)	0 % (0)	100 %	100 % (11)	27 % (3)

Les résultats indiquent qu'en s'adressant à une agence/régie :

- l'homme « d'origine française » a accédé plus de 9 fois sur 10 à une visite sans être désavantagé, exactement comme les femmes précédemment, mais l'homme « d'origine maghrébine » dans les 2/3 des cas seulement ; contrairement à ce qui s'est passé entre les deux femmes, il y a eu différence de traitement entre les deux hommes par les agences dès l'accès à la visite.

- cette différence de traitement s'est fortement accentuée dans les tests qui se sont poursuivis au-delà, le candidat « d'origine maghrébine » n'accédant au dépôt du dossier sans être désavantagé que dans 27% des cas, tandis que le candidat « d'origine française » y accédait dans tous les cas.

2.3. Détail des résultats sur les particuliers selon le binôme de testeurs

Résultats des deux femmes-testeuses, l'une « d'origine française » l'autre « d'origine maghrébine » :

		(a)	(b)	(c)		(a + b)	(a + c)
	(effectif de tests)	égalité de traitement entre les candidates	la candidate « d'origine française » est favorisée	la candidate « d'origine maghrébine » est favorisée	Total	Taux d'accès de la candidate « d'origine française »	Taux d'accès de la candidate « d'origine maghrébine »
Etape 1 : visite	(17)	76 % (13)	24 % (4)	0 % (0)	100 %	100 % (17)	76 % (13)
Etape 2 : dossier	(13)	54 % (7)	38 % (5)	8 % (1)	100 %	92 % (12)	62 % (8)

Les résultats indiquent qu'en s'adressant directement à un particulier propriétaire :

- la femme « d'origine maghrébine » a accédé à une visite sans être désavantagée dans les 3/4 des cas, soit moins souvent qu'avec les agences, et encore moins souvent que la candidate « d'origine française », qui a accédé à la visite du logement dans tous les cas.
- dans les tests se poursuivant à partir de la visite, la femme « d'origine maghrébine » a accédé 6 fois sur 10 au dépôt du dossier sans être désavantagée, soit un peu moins souvent qu'avec les agences, et moins souvent que la femme « d'origine française », qui y a accédé dans tous les cas sauf un.

Résultats des deux hommes-testeurs, l'un « d'origine française » l'autre « d'origine maghrébine » :

		(a)	(b)	(c)		(a + b)	(a + c)
	(effectif de tests)	égalité de traitement entre les candidats	le candidat « d'origine française » est favorisé	le candidat « d'origine maghrébine » est favorisé	Total	Taux d'accès du candidat « d'origine française »	Taux d'accès du candidat « d'origine maghrébine »
Etape 1 : visite	(18)	89 % (16)	11 % (2)	0 % (0)	100 %	100 % (18)	89 % (16)
Etape 2 : dossier	(16)	44 % (7)	56 % (9)	0 % (0)	100 %	100 % (16)	44 % (7)

Les résultats indiquent qu'en s'adressant directement à un particulier propriétaire :

- l'homme « d'origine maghrébine » s'est vu proposer une visite près de 9 fois sur 10 sans être désavantagé, soit plus fréquemment qu'avec les agences ;
- il n'a pu accéder ensuite au dépôt du dossier que 4 fois sur 10 sans être désavantagé, soit plus souvent qu'avec les agences, mais moins souvent que la femme « d'origine maghrébine » ;
- de son côté l'homme « d'origine française » a pu accéder systématiquement à la visite du logement puis au dépôt de dossier sans être une seule fois désavantagé.

A retenir :

- La femme « d'origine maghrébine » a été discriminée mais un peu moins, par rapport à la femme « d'origine française », que ne l'a été l'homme « d'origine maghrébine » par rapport à l'homme « d'origine française ».
- Cette différence entre les deux binômes de testeurs est moins marquée dans les tests sur les particuliers qu'elle ne l'est dans les tests sur les agences.

3. ANALYSE QUALITATIVE DES TESTS

Cette troisième et dernière partie du rapport propose des tableaux synthétiques décrivant les bonnes et les mauvaises pratiques observées au cours du testing. Les informations fournies sont issues de l'analyse des éléments objectifs consignés dans les grilles de recueil des données qui ont été systématiquement remplies tout au long du déroulement des tests. Elles sont organisées en trois volets :

- Pratiques spécifiques aux agences / régies
- Pratiques communes aux agences / régies et aux particuliers
- Pratiques spécifiques aux particuliers

	Bonnes pratiques favorisant l'égalité de traitement	Mauvaises pratiques liées aux discriminations
<p><u>3.1. Pratiques spécifiques aux agences / régies</u></p>	<p><u>L'un comme l'autre candidat ont toujours vu leur demande de renseignement traitée par les agences/régies</u></p> <p>Dans les situations où les deux testeurs ont dû, au premier contact, laisser un message téléphonique, soit à une agence/régie soit à un particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le cas des agences/régies, sur quasiment tous les tests, soit aucun des candidats n'a été rappelé, soit les deux l'ont été. Nous n'avons relevé que deux tests dans lesquels un seul des deux candidats a été rappelé par l'agence. - en revanche, dans les tests auprès des particuliers, il est arrivé à plusieurs reprises que seul le candidat « d'origine française » ait été recontacté suite aux deux messages laissés. Alors que dans les cas où il y a eu échange verbal au premier appel, si le logement était encore disponible la visite a toujours été proposée aux deux candidats. 	<p><u>Favoriser activement l'un des deux candidats de sorte qu'il puisse constituer son dossier le premier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en fixant des modalités de visite différentes aux candidats, classiquement en repoussant la visite de l'un d'eux dans le temps, permettant à l'autre de constituer son dossier le premier - en proposant à l'un des candidats seulement de bloquer les visites des autres par le dépôt d'un chèque pour lui permettre de déposer en premier son dossier de candidature si le logement l'intéresse à l'issue de la visite qu'il va effectuer <p><u>Signifier au seul candidat « d'origine maghrébine », avant la constitution de son dossier, que sa candidature a peu de chance d'être retenue</u>, en insistant auprès de lui seul sur le fait que le propriétaire est responsable de la sélection finale, qu'il y a beaucoup de candidats et que les chances sont réduites, etc.</p> <p><u>Fournir des services de différentes qualités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le cas où le logement visé est déjà loué, en proposant d'emblée d'autres logements en location à un seul des deux candidats, quitte à se contenter d'inviter le second à rester en veille en consultant le site internet de l'agence - en détournant l'un des candidats d'un logement jugé de mauvais rapport qualité/prix pour l'orienter sur une meilleure location, tout en présentant le premier logement de façon tout à fait normale à l'autre candidat.

	<p align="center">Bonnes pratiques favorisant l'égalité de traitement</p>	<p align="center">Mauvaises pratiques liées aux discriminations</p>
<p><u>3.2. Pratiques communes aux agences / régies et aux particuliers</u></p>	<p><u>Renseigner les candidats de la même façon</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en rappelant les deux candidats qui ont laissé un message au sujet d'une annonce qui les intéressent - en donnant des informations identiques aux deux candidats sur les caractéristiques du logement - en proposant une visite aux deux candidats - en demandant aux deux candidats les mêmes informations, et les mêmes pièces pour constituer un dossier : composition de la famille en fonction du type de logement souhaité, demande du même nombre et type de garant(s), copie de la pièce d'identité, copie des bulletins de salaires (les 3 derniers en général) avec des revenus couvrant au moins trois fois le loyer, un justificatif d'activité professionnelle (le plus souvent copie du contrat de travail, parfois une attestation de l'employeur), copie des avis d'imposition (souvent des deux années précédentes)... <p><u>Organiser des modalités de visite du logement qui permettent d'appliquer de façon équitable la règle du « premier dossier complet, premier servi »</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en fixant des modalités de visite qui ne favorisent aucun des deux candidats dans le temps - en précisant aux deux candidats au même moment (avant ou après la visite) les critères d'éligibilité, la liste des pièces à fournir aux dossiers, etc. 	<p><u>Ne poursuivre qu'avec l'un des candidats</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en ne relançant qu'un des deux candidats à l'issue de la visite - en ne proposant un rendez-vous qu'à un seul candidat, quitte à contacter le second bien plus tard une fois que le premier ne semble plus être intéressé par le logement <p><u>Favoriser l'un des deux candidats de sorte qu'il puisse constituer son dossier le premier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en proposant une visite aux deux candidats mais en indiquant à un seul des deux les pièces constitutives du dossier qu'il est invité à remettre dès la visite, étant ainsi assuré d'être le premier à constituer un dossier complet - remise de la liste des pièces à fournir dès l'issue de la visite à l'un des candidats, pas à l'autre <p><u>Poser des niveaux d'exigences différents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer à un candidat qu'il n'a pas besoin de garant compte tenu de ses revenus et de son CDI vu le montant du loyer, alors qu'on l'exige de l'autre candidat aux mêmes revenus en CDI. - pas ou peu de questions au candidat que l'on souhaite voir déposer un dossier alors que l'on pose des questions très précises à l'autre candidat : sur sa situation professionnelle, son contrat, ses revenus, mais aussi ceux de son (sa) conjoint(e)...

<p><u>3.2. Pratiques communes aux agences / régies et aux particuliers</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> - lorsque le candidat « maghrébin » indique qu’il est en CDI, on lui demande presque toujours alors s’il est en période d’essai ; jamais au candidat « d’origine française » <p><u>Motiver l’un des deux candidats ou décourager l’autre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - préciser uniquement à l’un des deux candidats qu’il pourra faire au propriétaire une demande de rénovation du logement - indiquer à l’un des deux candidats seulement les améliorations qu’il pourra apporter au logement - décourager un des candidats en lui disant, à lui seulement, qu’il y a déjà de nombreuses candidatures et qu’il ne faut pas trop compter être retenu
---	--	--

	Bonnes pratiques favorisant l'égalité de traitement	Mauvaises pratiques liées aux discriminations
<p><u>3.3. Pratiques spécifiques aux particuliers</u></p>	<p><u>Se questionner sur la bonne façon de choisir parmi plusieurs candidatures</u></p> <p>Certains particuliers se sont explicitement interrogés sur la bonne façon de choisir parmi plusieurs candidatures a priori valables (les testeurs ont par ailleurs relevé que certains particuliers auraient besoin d'être informés sur les documents légaux qu'ils sont en capacité de demander aux candidats, sur les garanties de paiement du loyer, etc)</p>	<p><u>Favoriser un des candidats de la façon suivante :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - en demandant davantage de justificatifs à l'autre sur sa situation financière ou familiale (ceci n'a pas été observé de la part des agences) - il est arrivé que soit proposé à l'un des candidats de négocier le loyer à la baisse si cela est un obstacle, sans le proposer à l'autre candidat <p><u>A l'inverse, décourager un des candidats.</u> Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en avertissant lors de la visite qu'il est difficile de se garer dans le quartier, alors qu'on précisera à l'autre candidat que l'appartement est accompagné d'un garage... - en se montrant peu avenant lors de la visite avec un candidat, beaucoup plus avec l'autre <p><u>Annoncer des critères de sélection subjectifs ou invérifiables</u> (ce que les agences se gardent de mettre en avant) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche d'un locataire calme, propre, respectueux, motivé...

4. CONCLUSION-SYNTHESE

Principaux enseignements qui se dégagent de ce testing sur l'accès au parc locatif privé de Villeurbanne :

- Des écarts dans les réponses obtenues par les candidats qui sont suffisamment nets pour démontrer l'existence de discriminations importantes, en fonction de l'origine supposée des personnes, dans l'accès à la location privée sur Villeurbanne.
- Peu de différence quant à l'ampleur de ces discriminations selon qu'il est question d'un professionnel de la location ou d'un propriétaire agissant pour son compte.
- Les différences de traitement ont été principalement constatées après le stade de la visite du logement, lorsqu'il s'agit de constituer effectivement le dossier de candidature. Le candidat « d'origine maghrébine » a été désavantagé plus d'1 fois sur 2 en amont du dépôt du dossier, tandis que le candidat « d'origine française » ne l'a quasiment jamais été.
- Un effet « secteur attractif » à l'échelle de Villeurbanne, avec un risque de discrimination qui semble augmenter avec l'attractivité des secteurs résidentiels. C'est le cas pour le quartier des « Gratte Ciel » au centre ville de Villeurbanne : les candidats « d'origine maghrébine » ont alors été défavorisés 9 fois sur 10 en amont du dépôt de dossier.
- Un effet croisé du genre et de l'origine : les différences de traitement en fonction de l'origine ont été plus marquées entre les candidats masculins qu'entre les candidates féminines (bien que la candidate « d'origine maghrébine » a quand même été discriminée par rapport à la candidate « d'origine française »).
- D'un point de vue qualitatif, on observe des différences mais aussi des pratiques communes entre professionnels et particuliers, qui peuvent donner des pistes d'action en matière de prévention des risques de discrimination.
- Par exemple, les propriétaires agissant pour leur compte méconnaissent parfois le cadre légal général de la mise en location, et ils expriment plus souvent leur représentation du candidat idéal. A contrario, les professionnels de la location annoncent pratiquer la règle égalitaire du « premier dossier arrivé, premier dossier traité et donc potentiellement retenu ». Mais on observe que cette règle peut être détournée de façon subtile en accélérant ou facilitant le dépôt de dossier du candidat que l'on souhaite voir arriver en premier.