

La discrimination au logement

Comment

RÉAGIR ?

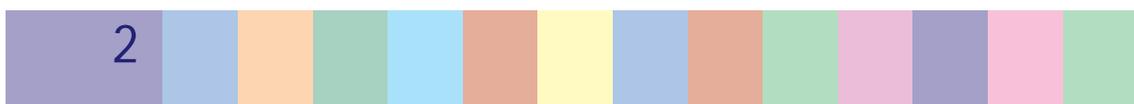
Informations pratiques





T A B L E D E S M A T I È R E S

Notre objectif	03
Qu'est-ce que la discrimination ?	04
Réagir	05
Démarches	06
Situations	07
1- Au téléphone	07
2- Lors de la visite	08
3- Plus de nouvelles ?	09
4- Le bailleur change d'avis	10
5- Annonce discriminatoire	11
6- Témoin d'une discrimination	12
7- Vous êtes locataire	13
8- Vous êtes locataire sortant	14
9- Vous avez un doute	15
Le Centre	16
Adresses utiles	17 - 18
Plus d'information	19





N O T R E O B J E C T I F

L'objectif de cette brochure est de fournir des informations pratiques pour vous aider à réagir face à une éventuelle situation de discrimination dans l'accès au logement privé.





QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION ?

A PROPOS

La loi belge¹ interdit la discrimination. **On parle de discrimination lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre personne, dans une situation comparable et que cela ne se justifie pas².** Si la discrimination est un acte grave, elle n'est, de fait, pratiquée que par une minorité, de nombreux propriétaires ne discriminent pas et veillent au respect de l'égalité.

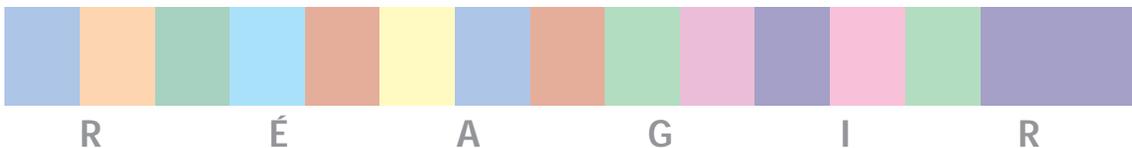
Dans l'accès au logement, la discrimination peut prendre différentes formes. Elle peut être exprimée de **manière explicite** (par exemple : « Nous ne louons pas aux Noirs ») ou de **manière implicite** (par exemple : le propriétaire augmente le loyer par rapport à celui affiché parce que la personne a un handicap³).

La discrimination peut également apparaître à différents moments du processus de location ou de l'achat : au téléphone, lors de la visite, après la visite, dans le contenu d'une annonce,...

¹ Voir le site web du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme. www.diversite.be -> législation -> discrimination et racisme

² La discrimination est interdite sur base de l'âge, l'orientation sexuelle, de l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, l'handicap, la caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale ainsi que la nationalité, la prétendue race, la couleur de la peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique et le sexe.

³ Depuis le 18 mai 2007, le montant du loyer demandé et des charges communes doit être indiqué dans toute communication officielle ou publique lors de la mise en location d'un bien affecté à l'habitation au sens large. Les infractions à cette obligation peuvent être punies au niveau communal d'une amende administrative d'un montant variant entre 50 euros et 200 euros.



Le propriétaire reste libre de fixer les conditions de location ou de vente mais cette liberté est limitée par la loi. Il ne peut pas utiliser des critères de sélection discriminants ou qui ne se justifient pas **objectivement** et **raisonnablement**. Les critères liés à la prétendue race, la couleur de la peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique et le sexe ne peuvent eux **jamais** faire l'objet d'aucune justification.

Un propriétaire ne peut donc pas refuser de louer à des personnes du seul fait qu'elles émargent au CPAS sans tenir compte de leur réelle capacité financière à payer les loyers du bien en location.

Dans le cadre du traitement des dossiers individuels, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (ci-nommé le Centre) observe que signaler une discrimination est perçu par les victimes comme compliqué : vous devez appeler, écrire, rassembler les preuves, ..., alors même que vous devez consacrer votre énergie à chercher un nouveau logement. En outre, la discrimination sur le marché locatif est difficile à prouver.

En ne réagissant pas, vous vous laissez léser et vous renoncez en outre à faire valoir vos droits. Grâce à votre réaction, vous pouvez aussi contribuer à éviter que d'autres subissent le même type de discrimination.

Réagir est toutefois plus facile qu'on ne le pense. Les conseils fournis dans cette brochure le montrent. Le Centre, ainsi que de nombreuses organisations spécialisées, peuvent vous aider et vous accompagner à titre gratuit.

Cette brochure vous donnera des exemples de discriminations les plus fréquentes et des conseils pour vous permettre de défendre vos droits et d'agir en faveur de plus d'égalité au sein du marché immobilier **privé**⁴.

⁴ Pour les logements sociaux, il existe des procédures internes prévues par les différentes sociétés de logement que nous n'aborderons pas dans cette brochure. Nous vous invitons pour toutes les questions relatives au logement social à contacter pour la Région de Bruxelles Capitale la Société de Logement de la Région Bruxelloise, pour la Région flamande la Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen et pour la Région wallonne la Société Wallonne du Logement. Les coordonnées de ces différents organismes sont indiquées dans la rubrique «adresses utiles» en fin de brochure.





D É M A R C H E S

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS PENSEZ ÊTRE DISCRIMINÉ ?

1 Recueillez par écrit les coordonnées de la personne chargée de la location ou de la vente du bien et de leurs conditions ;

2 Si vous êtes intéressé par le bien, envoyez au propriétaire ou à l'agence immobilière une lettre de candidature dans laquelle vous marquez votre accord sur les conditions de location ou de vente et demandez lui une copie du contrat de location ou de vente. Cela vous permettra de prendre connaissance de toutes les conditions et de pouvoir demander conseil, entre autres, aux organismes compétents tels que les syndicats de locataire, un notaire ...

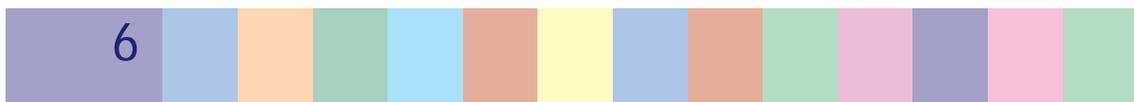
3 En cas de doute sur le traitement de votre candidature, vous pouvez faire appel à un tiers pour comparer les réactions du responsable afin de vous permettre de confirmer ou non votre sentiment.

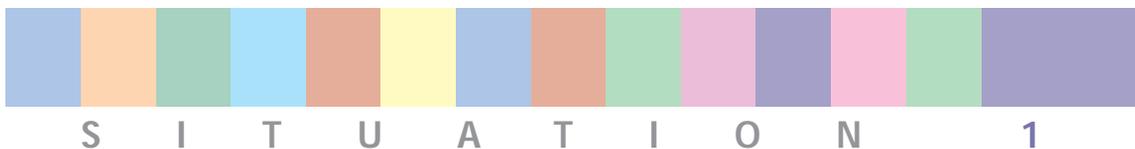
4 Dans le cadre d'une agence immobilière, vous pouvez interpeller directement le supérieur. En effet, un agent immobilier ne peut jamais se retrancher derrière une consigne donnée par un propriétaire pour justifier une discrimination. De plus, les agents immobiliers sont, à présent, obligés de recueillir par écrit le nom des candidats afin de prouver au commanditaire que son travail a été dûment fait.

5 Vous pouvez consulter des organismes visant à lutter contre les discriminations, dont le Centre, pour des informations complémentaires, un avis juridique, un conseil, une intervention dans le cadre d'une conciliation, ...

R E M A R Q U E

Dans les situations flagrantes de refus pour motifs racistes, la police peut être saisie. Nous attirons votre attention sur la conséquence d'une plainte de police qui marque le choix d'une voie judiciaire. Cela implique que la preuve de la discrimination doit être apportée. Avant de déposer une plainte, il vous est toujours possible de contacter le Centre, ou tout autre service spécialisé, pour avoir un avis sur votre dossier.





AU TÉLÉPHONE

Préparez vos questions, essayez de recueillir au téléphone le maximum d'éléments sur le bien. Lors de ce premier contact, restez concentré sur des questions objectives et sur les aspects positifs de votre candidature et montrez votre intérêt pour le bien. Il n'est pas nécessaire à ce stade-ci d'entrer dans des détails relatifs à votre situation personnelle.

- En cas de refus sur base d'informations contradictoires et douteuses, demandez à une connaissance, qui n'a pas de caractéristique pouvant être motif de discrimination (par exemple, un accent), de rappeler.
- Si cette personne obtient un rendez-vous, appelez à nouveau ou mieux envoyez un e-mail. En effet, entre-temps, il se peut qu'un changement important soit intervenu. Si le refus persiste, le second appel aidera à conforter vos soupçons.
- Si vous êtes à nouveau refusé sans motifs légitimes ou pour des motifs explicitement discriminatoires, contactez le Centre ou tout autre service spécialisé.

E X E M P L E

L'annonce d'un bien en location est depuis plusieurs jours affichée et l'offre est toujours reprise dans les annonces immobilières néanmoins le propriétaire répond par téléphone à un candidat d'origine turque que le bien est déjà loué.





S I T U A T I O N 2

LORS DE LA VISITE

Lors de votre visite, nous vous invitons à garder l'adresse du bien et les coordonnées de la personne en charge de sa vente ou location.

A la demande du propriétaire ou si vous le jugez utile, vous pouvez amener des documents attestant de votre sérieux. Par exemple, vous pouvez lui donner les coordonnées de votre ancien propriétaire ou de toute autre personne de référence qui peut témoigner ou se porter garant de votre sérieux.

Même si vous ne pouvez pas prévoir si vous allez ou non être confronté à un comportement discriminatoire lors de la visite, vous pouvez être accompagné d'une personne. Choisissez de préférence quelqu'un avec qui vous n'avez pas de liens personnels comme par exemple un membre d'une association d'aide au logement qui, dans certains cas, fournit un accompagnement.

Notez que dans un immeuble, d'autres personnes ont pu être témoins de la situation discriminante, essayez d'entrer en contact avec elles et de prendre leurs coordonnées.

Notez :

- nom et coordonnées (adresse, numéro de téléphone)
- le lieu et le moment des faits
- faites signer et dater par le témoin s'il est d'accord.

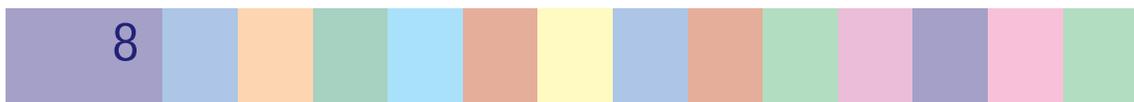
Quelle que soit la situation, évitez surtout de vous disputer, d'être agressif, d'accuser la personne. Essayez de négocier, de débloquer la discussion en apportant des faits objectifs.

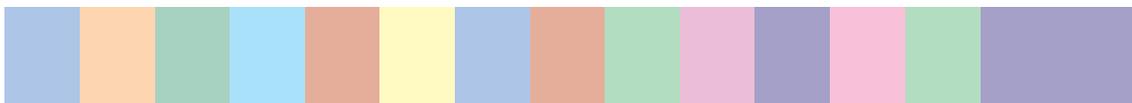
E X E M P L E

Après la visite d'un appartement, un couple homosexuel reçoit un message téléphonique de l'agence immobilière leur précisant que le propriétaire préférerait louer à un « couple traditionnel ». Le juge décida que les motifs de refus étaient établis et discriminatoires.

E X E M P L E

Bien que l'appartement pouvait accueillir une personne en chaise roulante, le propriétaire refuse la location du bien prétendant que la chaise roulante va régulièrement heurter les murs et va donc occasionner des dégâts au logement.





S I T U A T I O N 3

LA VISITE S'EST BIEN PASSÉE MAIS VOUS N'AVEZ AUCUNE NOUVELLE

Si vous souhaitez conclure un contrat de bail, envoyez une lettre dans laquelle vous marquez votre accord sur les modalités de conclusion du bail en demandant au bailleur ou à l'agence immobilière d'y réserver une suite. Ainsi vous vous assurez d'une preuve écrite du sérieux de votre intérêt pour le bien.

Si vous n'avez toujours pas de réaction satisfaisante ou de réponse dans un délai raisonnable (de 3 à 8 jours), prenez contact avec le Centre ou tout autre organisme spécialisé.

E X E M P L E D ' U N E L E T T R E

Nom et prénom :	Date
Adresse :	
Tél. :	
	A l'attention du bailleur ou de l'agence immobilière Nom et prénom Adresse
Madame, Monsieur,	
Concerne : candidature pour la location du bien situé à	
.....	
.....	
J'ai visité le bien sous référence et je suis intéressé(e) par sa location aux conditions fixées à savoir :	
- un loyer mensuel d'un montant de€ +€ à titre de charge mensuelle	
- une garantie locative de€	
je peux conclure le contrat de bail à la date où le bien est disponible.	
Je reste à votre disposition pour convenir d'un rendez-vous et je pourrais à cette occasion vous fournir tous les renseignements complémentaires liés à la location du bien.	
J'espère avoir une suite favorable à ma candidature et attend d'avoir bientôt de vos nouvelles.	
En vous remerciant pour l'attention et la suite réservées à la présente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.	
Signature	





S I T U A T I O N 4

TOUT EST EN ORDRE MAIS LE BAILLEUR CHANGE D'AVIS POUR DES MOTIFS DISCRIMINATOIRES

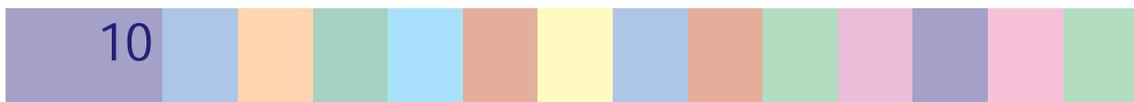
Après la visite vous vous mettez d'accord avec le propriétaire pour la location du bien.

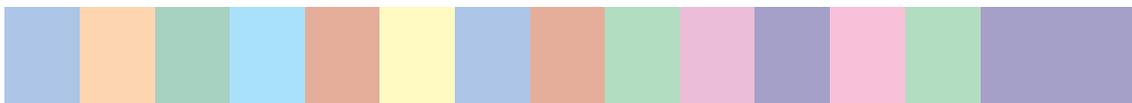
Vous avez payé, par exemple, le loyer ou la garantie locative ou le bailleur vous a autorisé à ouvrir le compteur d'électricité,... mais celui-ci revient sur sa décision, il peut s'agir d'une rupture de contrat.

Si vous avez signé le contrat de bail, il s'agit d'une rupture de contrat. Dans ce cas, la responsabilité du bailleur peut être engagée.

E X E M P L E

La locataire a installé ses effets personnels. En venant effectuer des travaux, la propriétaire aperçoit des photos célébrant le mariage entre la locataire de couleur blanche et son partenaire de couleur noire ainsi que des éditions du Coran. La propriétaire les informe qu'elle ne veut pas de personne noire et musulmane chez elle et leur ordonne de quitter l'appartement. Suite à une action en justice, la propriétaire a été condamnée pour discrimination.





S I T U A T I O N 5

VOUS LISEZ OU VOYEZ UNE ANNONCE DISCRIMINATOIRE

Faites une copie (si l'annonce est parue dans un journal) ou une photo (si l'annonce est affichée sur une façade) et envoyez-la au Centre ou à tout autre service spécialisé.

Mentionnez :

- le nom du journal,
- sa date de parution,
- les références de l'annonce

Dans le cas d'une photo d'une affiche :

- l'adresse du bien,
- le numéro de téléphone,
- éventuellement les coordonnées de témoins.

E X E M P L E

MARCINE) LE mais. à comr. hal', liv, cuis, 2raves, sdb, 2ch, gren, jard
loyer: 700€ + ? ns car. u. vis' de 1/h-19'

MONCEAU-SUR-SAMBRE m. à H liv, cuis, cour, pas.le., 2ch sdb, c.c., d.v. cav, gr, 500f. + 2m. aut C /

MONTIGNIES-S/SBRE Mais. à louer: liv, cuis, sdb, 2chbres, cave, 3m caut. 350€/mois. CPAS s'abstenir. Tél.: 0- /

MONTIGNIES-SUR-SAMBRE mais. à 1 pers. seule. ip. bas coin cuis. lav. 1r. naut coin dc. + lav. maz. 350€ T.





S I T U A T I O N 6

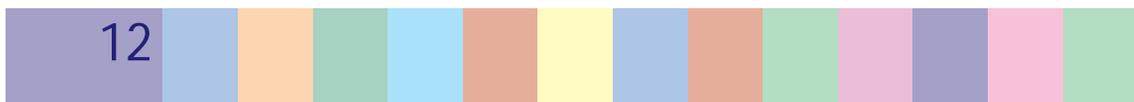
VOUS N'ÊTES PAS VICTIME MAIS TÉMOIN D'UNE DISCRIMINATION

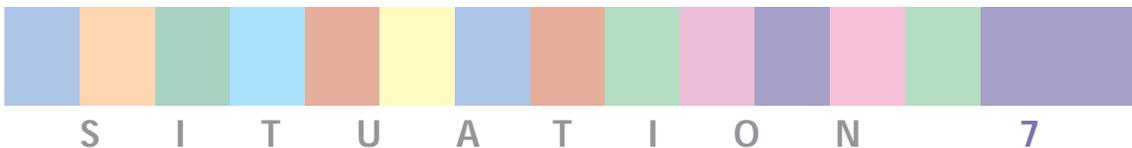
Même si vous n'êtes pas directement visé, vous pouvez être témoin d'une discrimination, en observant par exemple un comportement discriminatoire lors d'une visite.

Signaler ce comportement discriminatoire peut permettre d'éviter à l'avenir d'autres discriminations.

E X E M P L E

Un permanent social au sein d'une association d'accompagnement au logement prend rendez-vous pour un de ses usagers mais le propriétaire le refuse pour des motifs discriminants. Le permanent social peut contacter le Centre ou tout autre service spécialisé, pour lui signaler cette discrimination.





VOUS ÊTES LOCATAIRE

Même locataire, vous pouvez rencontrer des problèmes avec votre propriétaire liés à un motif discriminatoire.

L'absence d'aménagement raisonnable pour une personne handicapée peut constituer une discrimination.

Le caractère raisonnable est cependant évalué en fonction de la charge financière pour le propriétaire, de l'importance des travaux à effectuer, ...

Il faut donc que l'aménagement demandé fasse l'objet d'une évaluation pour savoir s'il est raisonnable ou non.

E X E M P L E

Une personne à mobilité réduite se voit refuser par le propriétaire l'installation d'une rampe d'accès pour lui permettre d'accéder plus facilement aux parties communes.





S I T U A T I O N 8

VOUS ÊTES LOCATAIRE SORTANT

Vous quittez votre appartement avant la fin de votre contrat de bail et à la demande du propriétaire vous devez chercher un nouveau locataire pour éviter de payer des indemnités de rupture. Mais le propriétaire vous impose des critères discriminatoires dans la sélection du candidat.

Nous vous proposons de suivre les étapes suivantes :

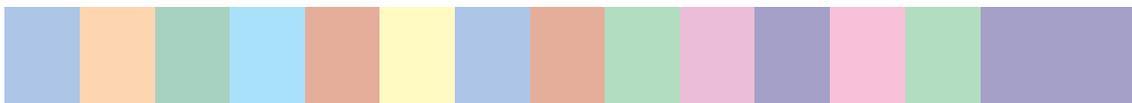
- Prenez note des coordonnées de tous les candidats sur base de critères objectifs en leur proposant de remplir une fiche type reprenant toutes les informations objectives sur les candidats.

- Ensuite, envoyez les copies des candidatures par lettre recommandée au propriétaire.

De cette manière, vous apportez la preuve que vous avez trouvé des candidats sérieux et le propriétaire ne peut pas prétexter le contraire pour vous réclamer des indemnités.

EXEMPLE DE FICHE TYPE À FAIRE COMPLÉTER PAR LES CANDIDATS

Date
Madame, Monsieur,
Mon nom est
Je suis candidat pour le bien situé à (adresse)
J'accepte les conditions de location présentées à savoir
Je peux vous fournir des documents attestant du sérieux de ma candidature
Je souhaiterais en discuter avec vous.
Vous pouvez me contacter (numéro de téléphone, adresse, E-mail).
Signature du candidat locataire



S I T U A T I O N 9

VOUS AVEZ UN DOUTE ?

Vous n'êtes pas certain d'être face à une discrimination ?

Les raisons invoquées par le propriétaire vous paraissent douteuses ?

N'hésitez pas à vous adresser au Centre ou à tout autre service spécialisé pour un avis.

Notez que le propriétaire ne peut dépasser certaines limites dans ce qu'il vous demande et ce pour des raisons de respect de la vie privée mais qu'il a le droit de fixer les conditions objectives de vente ou de location d'un bien.

E X E M P L E

Alors que le logement comporte plusieurs chambres, le propriétaire considère qu'il ne peut accueillir une famille avec enfants.

E X E M P L E

L'annonce de location stipule que les animaux ne sont pas admis mais la candidate locataire est non voyante et ne peut se séparer de son chien guide.





L E C E N T R E

COMMENT LE CENTRE TRAITE-T-IL VOTRE DOSSIER ?

En partant de vos attentes, le Centre répond à toute sollicitation et ce de manière adaptée aux circonstances. Il peut vous orienter, vous donner un avis, vous apporter son soutien, mettre en place une négociation, une médiation ou une action en justice.

Nous verrons ensemble quelles sont les possibilités qui nous sont offertes et nous vous accompagnerons durant tout ce processus.

COMMENT CONTACTER LE CENTRE ?

1 Via la ligne verte 0800/12 800, pendant les heures de bureau de 9 à 17 h.

2 Dans nos permanences locales : voir adresses utiles.

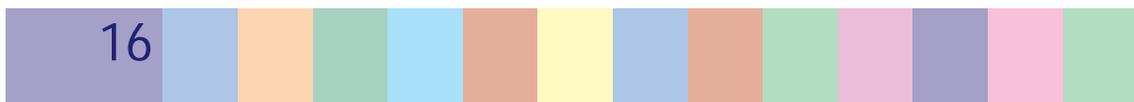
3 Via e-mail sur epost@cntr.be.

4 Via le formulaire de signalement d'une discrimination sur notre site web www.diversite.be.

N'oubliez pas de nous communiquer toutes les informations que vous avez pu récolter.

S U R L E C E N T R E

Le Centre pour l'égalité des chances est un service public fédéral créé en 1993 qui a pour mission de lutter contre les discriminations et la promotion de l'égalité des chances sauf la discrimination sur base du genre (voir ci-dessous) et de la langue (à ce jour, le gouvernement fédéral n'a pas encore désigné d'organisme compétent pour cette question).





A D R E S S E S U T I L E S

A N T E N N E S L O C A L E S

■ Charleroi

(en collaboration avec le CRIC)
Permanence : 1^{er} mardi du mois de 10h à 12 h
Rue Emile Tumelaire 86 - 6000 Charleroi
071/30.09.59

■ La Louvière

(en collaboration avec le CeRAIC)
Permanence : sur rendez-vous
Rue de la Loi 22 - 7100 La Louvière
064/84.80.98

■ Liège

(en collaboration avec le CRIPEL)
Permanence : 2^{ème} et 4^{ème} mardi du mois de 14h à 17 h
Place Xavier Neujean 19B - 4000 Liège
04/ 220.01.20

■ Mons

(en collaboration avec CIMB)
Permanence : 1^{er} vendredi du mois de 10h à 12 h
Avenue du Roi Albert 654
7012 Jemappes
065/ 88.64.24

■ Namur

(en collaboration avec CAI)
Permanence : 1^{er} et 3^{ème} jeudi du mois de 9h30 à 12 h
Rue Muzet 22 - 5002 Saint Servais
081/ 74.37.65

■ Tubize

(en collaboration avec CRIBW)
Permanence : sur rendez-vous
Rue de Nivelles 13 - 1480 Tubize
02/ 366.05.51

■ Verviers

(en collaboration avec CRVI)
Permanence : sur rendez-vous
Rue de Hodimont 13 - 4800 Verviers
087/35.20.55

■ Leuven

(en collaboration avec les Centres d'intégration et les autres partenaires locaux)
Permanence : toute la semaine
Muntstraat 1A - 3000 Leuven
016/21.16.33

■ Mechelen

(en collaboration avec les Centres d'intégration et les autres partenaires locaux)
Permanence : sur rendez-vous
Mauritssabbelstraat 119 - 2800 Mechelen
015/29.83.36

■ Gent

(en collaboration avec les Centres d'intégration et les autres partenaires locaux)
Permanence : toute la semaine
Onderstraat 22 - 9000 Gent
09/268.21.68

■ Willebroek

Permanence : toute la semaine
Landeghemstraat 99 - 2830 Willebroek
03/860.03.14

■ Limburg

(en collaboration avec les Centres d'intégration et les autres partenaires locaux)
Permanence : 1^{er} lundi du mois, de 14h à 17h30
Provinciehuis / p.a. PRIC
Universiteitslaan - 3500 Hasselt
011/23.82.41

■ Antwerpen

(en collaboration avec les Centres d'intégration et les autres partenaires locaux)
Permanence : mardi sur rendez-vous
Gasstraat 14 - 2060 Antwerpen
03/227.32.20





A D R E S S E S U T I L E S

Institut pour l'égalité des femmes et des hommes

(discrimination sur base du genre)

Rue Ernest Blérot 1

1070 Bruxelles

Tél. : 02/233.42.65

L E L O G E M E N T S O C I A L

Société de Logement de la Région Bruxelloise (SLRB)

Rue Jourdan 45-55

1060 Bruxelles

02/533.19.00

0800/84.055

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Koloniënstraat 40

1000 Brussel

02/ 505.45.45

Société Wallonne du Logement

Rue de l'Ecluse 21

6000 Charleroi

071/ 20.02.11

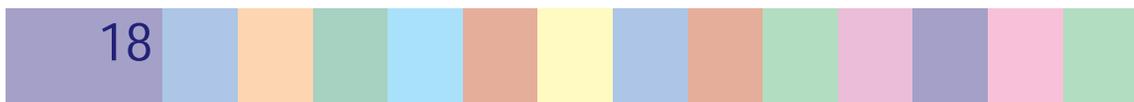
P O U R D ' A U T R E S A D R E S S E S U T I L E S

■ Contactez le Centre, nous vous enverrons un catalogue d'adresses reprenant les associations travaillant dans le domaine du logement dans votre région :

Ce répertoire sera également disponible sur le site web du Centre :

www.diversite.be → égalité des chances → logement

■ Sur le site www.diversite.be → sur le Centre → liens : coordonnées d'organismes et associations pouvant également vous fournir une aide en matière de lutte contre les discriminations.



COMMENT OBTENIR LA BROCHURE ?

CETTE BROCHURE EST TÉLÉCHARGEABLE SUR LE SITE
www.diversite.be -Egalité des chances – Logement



VOUS POUVEZ ÉGALEMENT LA COMMANDER
au 0800/12 800 ou par mail à epost@cntr.be



CETTE BROCHURE EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN NÉERLANDAIS



Editeur responsable : Jozef De Witte, rue Royale 138 à 1000 Bruxelles





CENTRE POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA LUTTE CONTRE LE RACISME
Rue Royale, 138
1000 Bruxelles