

# LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT

De quoi s'agit-il ?  
Comment y réagir ?





# LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT

De quoi s'agit-il ?  
Comment y réagir ?

mars 2019



BRUXELLES LOGEMENT

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES





# SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>7</b>
<b>UNE BROCHURE : POURQUOI ? POUR QUI ?</b>	<b>9</b>
<b>LA DISCRIMINATION : DE QUOI S'AGIT-IL ?</b>	<b>11</b>
1. LES DIFFÉRENTES FORMES DE DISCRIMINATION	12
2. L'INJONCTION DE DISCRIMINER : UNE PRATIQUE INTERDITE	15
3. QUELLES INFORMATIONS LÉGITIMES POUR SÉLECTIONNER ?	16
4. L'EXAMEN DE LA SOLVABILITÉ DU CANDIDAT LOCATAIRE	17
5. PROUVER LA DISCRIMINATION	19
6. LES SANCTIONS ENCOURUES	20
<b>QUELQUES CONSEILS POUR LES PROPRIÉTAIRES</b>	<b>23</b>
<b>QUELQUES CONSEILS POUR LES LOCATAIRES</b>	<b>27</b>
<b>QUELQUES CONSEILS POUR LES AGENTS IMMOBILIERS</b>	<b>29</b>
<b>À PROPOS D'UNIA</b>	<b>31</b>
<b>À PROPOS DE L'INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES</b>	<b>33</b>
<b>ADRESSES ET SITES UTILES</b>	<b>35</b>
1. AU NIVEAU NATIONAL	35
2. EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	36
ASSOCIATIONS ET ORGANISMES D'AIDE EN MATIÈRE DE LOGEMENT	36
AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES ET LOGEMENT PUBLIC	37





# AVANT-PROPOS

Le logement constitue assurément l'un des besoins les plus élémentaires pour mener une vie conforme à la dignité humaine. L'article 23 de la Constitution belge le reconnaît et l'affirme : « chacun a droit à un logement décent ».

Et pourtant, l'accès au logement pour tous n'est pas toujours une réalité... Certaines personnes peinent à trouver un logement abordable et décent, en raison de leur origine ethnique, de leur genre, de leur handicap... Ces personnes sont victimes de discrimination.

À Bruxelles, les logements bon marché sont les plus prisés. La demande en logement dépasse largement l'offre existante. Ce rapport entre l'offre et la demande conduit inévitablement à une hausse de la concurrence entre candidats locataires, ce qui peut entraîner des pratiques discriminatoires. Le Baromètre de la Diversité dans le logement réalisé en 2014 par Unia ainsi que les deux vagues de testings menées par la Région respectivement en 2017 et 2018 auprès des agents immobiliers actifs sur le territoire bruxellois confirment d'ailleurs l'existence de ces pratiques discriminatoires.

Dans ce contexte, l'égalité d'accès au logement se doit d'être une priorité pour la Région bruxelloise. C'est à cette fin qu'est éditée la présente brochure. Il est ainsi question d'informer, de sensibiliser et d'outiller tout un chacun pour lutter massivement contre la discrimination dans l'accès au logement.

Vous y trouverez les réponses à vos questions : Qu'est-ce qu'une discrimination au logement ? Comment prouver la discrimination ? Comment examiner la solvabilité du candidat locataire ? Quelles informations légitimes peuvent être exigées auprès des candidats locataires ?

C'est en s'informant utilement qu'ensemble, nous pourrons préserver et respecter ce droit à un logement décent.

Unia

Secrétaire d'Etat du  
gouvernement de la Région  
de Bruxelles- Capitale en  
charge de l'Égalité des  
chances

Ministre du gouvernement  
de la Région de Bruxelles-  
Capitale en charge du  
Logement

Institut pour l'égalité des  
femmes et des hommes



**UNE BROCHURE :  
POURQUOI ? POUR QUI ?**





# UNE BROCHURE : POURQUOI ? POUR QUI ?

En 2014, une étude menée par Unia et intitulée « le Baromètre de la diversité dans le logement » montrait que la discrimination restait une réalité dans ce domaine.

Depuis, des études ont été commanditées par la Région bruxelloise pour saisir l'ampleur de ce phénomène. Ainsi, des tests menés par l'Université de Gand et la VUB confirment les constats posés auparavant<sup>1</sup>.

Il est vrai que pour nombre de propriétaires, trouver un locataire peut être source d'inquiétude et de questionnements. Confrontés à des expériences négatives, vécues personnellement ou rapportées par d'autres, certains d'entre eux espèrent limiter les risques liés à la location en sélectionnant des locataires selon des critères qu'ils imaginent pertinents, mais qui induisent pourtant des discriminations (clauses et questionnaires discriminatoires, exigences excessives quant aux revenus, etc.).

Sélectionner un locataire n'est pas en soi discriminatoire. En vertu de la liberté contractuelle, le propriétaire est libre de fixer les conditions objectives de la location ou de la vente de son bien. Une personne peut dès lors être écartée pour des raisons légitimes.

Néanmoins, tout bailleur doit respecter la loi, et notamment les dispositions visant à lutter contre les discriminations, qui interdisent de discriminer sur base d'une série de caractéristiques dites « protégées » (comme l'origine, le handicap, l'âge, le sexe, etc.).

En 2017, suite à la 6ème réforme de l'Etat, la Région de Bruxelles-Capitale a adopté une nouvelle ordonnance sur le bail d'habitation<sup>2</sup>. Cette législation, qui fait désormais partie intégrante du Code bruxellois du logement, a entre autres permis de renforcer le discours prônant une meilleure égalité de traitement dans l'accès au logement.

La présente brochure comprend les dernières avancées législatives en lien avec cette thématique. Se voulant accessible à tous, elle s'adresse tant aux propriétaires qu'aux (candidats) locataires et aux professionnels du secteur (agents immobiliers, travailleurs sociaux...).

Son objectif est double :

- donner un éclairage *juridique* en expliquant la législation ;
- fournir une série de conseils pour éviter de discriminer ou désamorcer des réflexes discriminatoires.

1 P.-P. Verhaeghe et al., DISCRIMIBRUX : Discrimination sur le marché locatif privé (agences immobilières) de la Région de Bruxelles-Capitale, UGent, 2017.

2 Ordonnance du 27 juillet 2017 visant la régionalisation du bail d'habitation, MB 30 octobre 2017, p. 96582.



**LA DISCRIMINATION :  
DE QUOI S'AGIT-IL ?**



# LA DISCRIMINATION : DE QUOI S'AGIT-IL ?

On parle de discrimination lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre personne sur la base d'un ou plusieurs critères protégés, dans une situation comparable, sans justification pertinente.

Le Code bruxellois du logement interdit les discriminations basées sur une liste limitative de critères dits « protégés ».

Les critères protégés sont : la nationalité, la prétendue race, la couleur (de peau), l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, l'état de santé, le handicap, la caractéristique physique ou génétique, l'état civil, la naissance, la fortune, l'origine sociale, la condition sociale, l'âge, l'orientation sexuelle, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale, le sexe, la langue.

Selon le Code bruxellois du logement, les critères de la grossesse, de l'accouchement, de la maternité ainsi que du changement de sexe sont assimilés au critère protégé du sexe.

En matière de logement, les critères discriminatoires les plus fréquemment rencontrés sont la couleur de peau, l'origine nationale ou ethnique, la nationalité, la fortune (les ressources financières), le handicap, la conviction religieuse, la langue et l'âge.

L'interdiction de discriminer s'applique à toutes les étapes du processus de vente ou de location. Par exemple :

- Dans une annonce, reprendre des mentions telles que « CDI exigé », « CPAS s'abstenir » est considéré comme discriminatoire.
- Lors de la prise de contact entre le candidat locataire et le propriétaire, faire varier les prix en fonction du profil du candidat est interdit. A cet égard, le Code bruxellois du logement oblige le propriétaire à afficher le prix du loyer ainsi qu'une estimation des charges communes sur toutes ses communications<sup>3</sup> (affiches, annonces, etc.). Les infractions à cette obligation peuvent être punies au niveau communal d'une amende administrative d'un montant de 50 à 200 euros.
- Lorsqu'une personne se présente pour la visite d'un appartement, on ne peut l'annuler, parce que l'on s'aperçoit qu'elle porte un foulard, qu'elle est aveugle ou enceinte.
- En cours de bail, refuser un aménagement dit « raisonnable » pour un locataire en situation de handicap est une discrimination. Un tel aménagement pourrait, par exemple, consister en une autorisation

3 Art. 217 du Code bruxellois du logement.

pour une personne à mobilité réduite de stationner un scooter électrique dans l'espace commun d'un immeuble.

- Après la conclusion du contrat, rompre ce dernier parce qu'on s'aperçoit que le couple de locataires est homosexuel, ou que le locataire est transgenre, est considéré comme discriminatoire.

## 1. LES DIFFÉRENTES FORMES DE DISCRIMINATION

### ■ DISCRIMINATIONS DIRECTES ET INDIRECTES

La législation « antidiscrimination » distingue la discrimination directe et la discrimination indirecte.

- La **discrimination directe** est une différence de traitement ne se justifiant ni objectivement, ni raisonnablement, basée directement sur un des critères protégés par le Code bruxellois du logement.

En s'abstenant de louer son bien à une personne car celle-ci est d'origine étrangère, le propriétaire commet une discrimination directe.

- La **discrimination indirecte** est le résultat de l'adoption de mesures apparemment neutres mais qui peuvent avoir pour effet de désavantager les personnes présentant un critère protégé. On parle alors de discrimination indirecte lorsque ces mesures ne se justifient pas.

En refusant la présence d'un animal dans un appartement, le propriétaire peut, dans certains cas, discriminer de manière indirecte les personnes malvoyantes accompagnées de leur chien d'assistance.

Dans certaines situations, il est permis de justifier une différence de traitement sur la base de critères protégés.

Refuser un logement au 3ème étage d'une maison unifamiliale à une personne à mobilité réduite ne constitue pas une discrimination.

Dans le cadre d'une colocation, la personne qui propose de partager son domicile préfère choisir un colocataire d'un sexe plutôt que d'un autre pour des considérations liées au respect de la vie privée et à la décence.

La justification avancée doit se baser sur des éléments objectifs et rester proportionnée. Des préjugés ou mauvaises expériences passées ne peuvent conduire à l'exclusion généralisée de certains profils même si l'objectif poursuivi par le bailleur est légitime.

Un bailleur ne louait qu'aux personnes de nationalité belge de crainte qu'une personne de nationalité étrangère ne retourne vivre à l'étranger et ne puisse plus être poursuivie en cas d'impayés. Un juge a estimé que cette exclusion était disproportionnée malgré la légitimité du but poursuivi.

Un bailleur refusait de louer un studio dans une résidence au motif que le candidat locataire était un homme et que ce ne serait pas convenable dès lors que tous les autres résidents sont de sexe féminin. Un juge a estimé que ce motif était discriminatoire dès lors que l'homme n'était pas amené à partager des lieux de vie communs avec les autres résidents.

Aucune justification n'est admise pour les différences de traitement basées sur les critères de l'origine ethnique, de la prétendue race, de la couleur de peau, et de l'ascendance. En refusant de louer son bien à une personne en raison de l'un de ces critères, le bailleur commet une discrimination directe, qu'il ne pourra justifier en aucun cas.

Écarter directement de la location les personnes d'une certaine origine (asiatique, africaine...) est une discrimination. Le fait que le bailleur ait connu des expériences négatives dans le passé ne peut pas légitimer ce refus de location.

Enfin, notons qu'il n'est pas nécessaire que la discrimination soit intentionnelle pour qu'elle puisse être constatée. Que l'on ait voulu discriminer ou non, il faudra mettre un terme à la discrimination et y remédier si celle-ci est établie.

## ■ LE REFUS D'AMÉNAGEMENT RAISONNABLE EN FAVEUR DES PERSONNES AVEC UN HANDICAP

L'aménagement raisonnable est une mesure concrète prise dans certaines situations afin d'éliminer le ou les obstacles qui empêchent une personne avec un handicap de participer à un travail, d'accéder à un logement ou une activité, ou de bénéficier d'un service.

Le refus d'un aménagement raisonnable en faveur d'une personne avec un handicap peut constituer une discrimination.

Refuser d'installer une rampe d'accès à l'entrée d'un immeuble alors que les frais peuvent être compensés par une intervention financière publique peut constituer une discrimination.

Le caractère raisonnable de l'aménagement est notamment évalué en fonction de l'importance des éventuels travaux à effectuer et de la charge financière qui en découle pour le propriétaire. Il faudra aussi tenir compte

des normes existantes en matière de sécurité incendie ou d'urbanisme, par exemple.

Cette évaluation doit aussi tenir compte du fait que la charge financière peut être allégée aux moyens de subsides. Unia et les organismes compétents en matière d'accessibilité peuvent être consultés et éventuellement offrir un accompagnement dans les démarches à accomplir. Il existe des mesures qui permettent de financer les aménagements. Ainsi, le Service PHARE apporte informations, conseils et interventions financières aux personnes handicapées en Région bruxelloise (voir « Adresses utiles »).

Notons que pour l'aménagement de l'espace commun d'un immeuble, une autorisation de l'assemblée générale des copropriétaires est requise. Toutefois, un refus de sa part pourrait également constituer une discrimination si la demande d'aménagement est raisonnable.

## ■ L'INJONCTION DE DISCRIMINER

L'injonction de discriminer, c'est-à-dire demander à autrui de discriminer, est interdite. La personne (ou l'organisation) qui ordonne la discrimination et celle qui l'exécute peuvent, toutes deux, voir leur responsabilité engagée.

Voir « L'injonction de discriminer : une pratique interdite ».

**Demander à un agent immobilier de refuser les personnes âgées peut constituer une discrimination.**

## ■ LE HARCÈLEMENT

Le harcèlement se définit comme un comportement indésirable qui porte atteinte à la dignité de la personne et qui crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Le harcèlement d'une personne sur base d'un des critères protégés peut être considéré comme une discrimination.

**Un propriétaire s'aperçoit que son locataire est homosexuel. Pour cette raison, il commence à le harceler, à l'insulter. Ce comportement peut s'avérer discriminatoire.**

Le fait de réclamer, même de manière répétée, le paiement des loyers et le respect des obligations du locataire n'est pas, en soi, constitutif d'un harcèlement.

## ■ LA DISCRIMINATION PAR ASSOCIATION

Il est question de discrimination par association lorsqu'une personne est discriminée en raison des liens qu'elle a avec une personne caractérisée par un critère protégé.

Ne pas louer à un couple de locataires parce que leur enfant a un handicap mental est une discrimination.

## ■ LA DISCRIMINATION MULTIPLE

La discrimination multiple se produit lorsqu'une personne est désavantagée en raison de plusieurs critères protégés.

Une femme d'origine étrangère ou une personne handicapée homosexuelle.

## 2. L'INJONCTION DE DISCRIMINER : UNE PRATIQUE INTERDITE

Demander à autrui de pratiquer une discrimination à l'égard d'une personne en particulier ou d'un groupe caractérisé par un des critères protégés tels que repris dans le Code bruxellois du logement est interdit. C'est ce que l'on nomme l'injonction de discriminer. Répondre positivement à la demande de discriminer est également interdit.

En pratique, trois situations se présentent couramment :

- un propriétaire donne l'injonction de discriminer à un agent immobilier ;
- un propriétaire donne l'injonction de discriminer au locataire sortant ;
- un propriétaire reçoit une injonction d'une tierce personne (par exemple, un habitant de l'immeuble).

## ■ INJONCTION DU PROPRIÉTAIRE À L'AGENCE IMMOBILIÈRE

Que la gestion locative revienne au propriétaire ou que cette tâche soit déléguée à une agence immobilière, la discrimination reste interdite. Un propriétaire qui demande à une agence immobilière de refuser des candidats sur base d'un critère protégé par la législation peut donc aussi être poursuivi.

Un tribunal a ordonné à un propriétaire, ayant demandé à une agence immobilière de ne louer qu'à un couple « traditionnel », de cesser d'adopter un comportement discriminatoire à l'égard des personnes homosexuelles dans le cadre de la mise en location de tout bien immobilier lui appartenant.

Le fait de se soumettre aux exigences d'un propriétaire ne décharge pas l'agent immobilier de sa responsabilité. En outre, il a une responsabilité particulière en tant que professionnel de la location soumis à un code de déontologie.

Un tribunal a condamné un agent immobilier ayant refusé de faire visiter un logement car le propriétaire ne souhaitait pas louer à des personnes « de couleur noire ». Le juge a notamment tenu compte du fait qu'il s'agissait d'un professionnel de l'immobilier qui ne pouvait ignorer que son comportement était punissable.

## ■ INJONCTION DU PROPRIÉTAIRE AU LOCATAIRE SORTANT

Un locataire souhaitant quitter le logement qu'il occupe avant la fin du bail peut être chargé par le propriétaire de sélectionner un nouveau locataire. Si le propriétaire lui impose des critères discriminants comme, par exemple, celui d'évincer les jeunes de moins de 30 ans, sa responsabilité peut être engagée.

## ■ INJONCTION D'UNE TIERCE PERSONNE AU PROPRIÉTAIRE

Il arrive parfois qu'une tierce personne fasse pression sur le propriétaire pour qu'il prenne en compte des critères discriminants pour le choix d'un locataire (par exemple : ne pas louer à une personne d'origine étrangère). Il peut s'agir d'un copropriétaire, d'un voisin ou d'un autre locataire. En suivant cette injonction, le propriétaire s'expose aux mêmes risques de poursuites et de sanctions que le demandeur, malgré le fait que l'intention de discriminer ne vienne pas de lui.

Un tribunal a condamné un agent immobilier ayant refusé de louer à une personne d'origine étrangère car « les voisins ne veulent pas d'étrangers dans l'immeuble ».

## PRIVILÉGIER LA VOIE DU DIALOGUE

Pour celui ou celle qui reçoit l'injonction de discriminer, il n'est pas toujours facile d'y réagir, de ne pas y donner suite ou de la dénoncer en raison des conséquences qui pourraient en résulter. L'agent immobilier peut, par exemple, craindre de perdre un client. Le locataire sortant, peut avoir peur de devoir payer une d'indemnité de préavis. Le propriétaire peut redouter des conflits futurs entre locataires.

Confronté à une injonction, il vaut mieux privilégier la voie du dialogue en faisant appel à Unia ou à tout autre organisme spécialisé qui offre un accompagnement ou des conseils.

L'occupant d'un appartement s'oppose à la présence dans l'immeuble d'une personne « de couleur noire ». La propriétaire annule son accord pour la location à la suite de cette réaction. Unia, après dialogue, est parvenu à régler la situation et le contrat de bail a été conclu.



### 3. QUELLES INFORMATIONS LÉGITIMES POUR SÉLECTIONNER ?

Pour sélectionner un locataire, le bailleur (ou propriétaire) cherche naturellement à disposer d'un certain nombre d'informations correctes et fiables le concernant. C'est la raison pour laquelle de plus en plus de bailleurs et d'agences immobilières remettent aux candidats un formulaire reprenant une série de questions auxquelles ils sont priés de répondre et qui doivent souvent être complétées par des preuves de revenu, d'emploi, etc.

La légalité de ces formulaires est souvent questionnée par les candidats locataires qui dénoncent des demandes dont ils estiment qu'elles sont excessives et qu'elles ne respectent pas leur vie privée.

Le Code bruxellois du logement indique désormais que le bailleur choisit librement et sans discrimination son locataire. Il précise également les données que le bailleur peut exiger du locataire, préalablement et au plus tard à la conclusion du bail, pour poser ce choix en connaissance de cause.

Les informations exigibles sont les suivantes :

- 1° le nom et le prénom du ou des candidats preneurs ;
- 2° un moyen de communication avec le candidat preneur : cela peut être un numéro de téléphone, une adresse mail, une adresse postale ou autre ;
- 3° tout document permettant d'attester l'identité du preneur et sa capacité de contracter (un contrat de bail ne peut être conclu que par une personne majeure - ou mineure émancipée) ;
- 4° le nombre de personnes qui composent le ménage ;
- 5° le montant des ressources financières dont dispose le preneur ou son estimation.

Le Code bruxellois du logement précise en outre que ni l'origine ni la nature des ressources ne peuvent être prises en considération par le bailleur pour refuser un logement (à ce sujet, voir le point consacré à l'examen de la solvabilité du candidat locataire).

Le bailleur ne peut demander d'autres informations.

**Un bailleur ne peut exiger un certificat de bonne vie et mœurs.**

**Exiger une preuve des revenus pour les 12 derniers mois constitue une demande excessive.**

## 4. L'EXAMEN DE LA SOLVABILITÉ DU CANDIDAT LOCATAIRE

L'examen de la solvabilité d'un candidat locataire consiste à vérifier si ses revenus sont suffisants pour pouvoir payer mensuellement le loyer demandé.

Il est légitime qu'un propriétaire soit particulièrement attentif à ce que le locataire puisse payer régulièrement son loyer. Il s'agit d'ailleurs du critère le plus souvent décisif au moment de la sélection du locataire.

Néanmoins, le Code bruxellois du logement n'autorise pas toutes les pratiques : il stipule que ni l'origine ni la nature des ressources ne peuvent être prises en considération par le bailleur pour refuser un logement.

Le Code du logement interdit, en effet, les discriminations sur la base de la « fortune » (les ressources financières) d'une personne. Le propriétaire peut tenir compte des ressources du candidat locataire, mais de manière objective et raisonnable. Il s'agit d'évaluer concrètement la proportionnalité des exigences du propriétaire par rapport au loyer demandé, en tenant compte de la situation financière réelle et globale du candidat locataire.

- Un propriétaire ou une agence immobilière peut vérifier que le **niveau de revenus** du candidat locataire lui permet de payer le loyer. Refuser de louer un appartement à quelqu'un parce qu'il dispose d'un revenu objectivement trop faible au regard du loyer demandé n'est pas une discrimination.

Ne pas louer un logement dont le loyer est de 1 000 euros par mois à quelqu'un qui a un salaire de 1 300 euros par mois et qui ne dispose pas d'autres ressources n'est pas discriminatoire.

Evincer un candidat locataire sur base des revenus alors que ce dernier bénéficie d'un revenu de 3 000 euros pour la location d'un bien dont le loyer est de 1 200 euros serait, en revanche, discriminatoire.

- *A contrario*, un propriétaire ne peut pas se baser sur la **nature des revenus** (par exemple, salaire, allocations, réserve financière...) pour évaluer la solvabilité du candidat locataire.

Un propriétaire ne peut pas écarter quelqu'un pour la seule raison qu'il tire ses revenus d'une allocation, comme l'allocation de chômage ou d'invalidité.

Un juge a estimé qu'une annonce précisant que le candidat doit obligatoirement avoir un contrat de travail à durée indéterminée est discriminatoire.

- Certains types de revenus sont parfois aussi écartés en raison de stéréotypes négatifs qui circulent à propos de leurs bénéficiaires.

Un propriétaire apprend que son futur locataire souffre de graves problèmes de santé. Il décide de l'écarter pensant qu'en raison de la charge financière de sa maladie, ce dernier ne pourra pas respecter ses engagements financiers. Il peut s'agir d'une attitude discriminatoire.

- L'examen de la solvabilité d'une personne doit se faire **au cas par cas sans exclure a priori une catégorie de personnes ou de revenus** (« les chômeurs », les « personnes handicapées », les « allocataires sociaux »...). Seule une analyse complète de la situation du candidat locataire permet d'obtenir une vue générale de la solvabilité d'un candidat. Par exemple, au montant d'une allocation de chômage doivent être ajoutés celui des allocations familiales, celui de la pension alimentaire et tout autre revenu perçu par le ménage.

La comparaison du montant du loyer par rapport aux revenus du candidat locataire est l'indicateur le plus important pour juger de la proportionnalité d'un refus mais n'est pas pour autant l'unique critère. Le candidat peut, par exemple, présenter d'autres garanties au bailleur, afin de lui donner des gages quant à sa capacité à payer (caution, réserves financières...). Le candidat peut aussi démontrer le paiement de loyers similaires dans un passé récent ou bénéficier d'une recommandation de son ancien bailleur. Certains revenus tels que les allocations pour personnes handicapées présentent également l'avantage d'être accordés pour une durée illimitée et peuvent offrir à cet égard plus de stabilité que des revenus professionnels, par exemple.

- Afin de se renseigner sur la solvabilité du candidat locataire, le propriétaire ne peut se limiter à l'examen des fiches de salaire, sous peine d'écarter directement les autres formes de revenus dont pourrait bénéficier le candidat.
- Si le propriétaire a le droit de s'informer sur la solvabilité du candidat locataire, il ne peut pas exiger des garanties de solvabilité supplémentaires ou particulières parce que cette personne présente un des critères protégés par le Code bruxellois du logement.

**Demander à une personne émergeant au CPAS 6 mois de preuves de revenus et n'en demander que 3 à un salarié.**

La solvabilité et le sérieux d'un locataire ne peuvent jamais être totalement garantis. Pour les bailleurs qui le souhaitent, il est toutefois possible de réduire ce risque en faisant, par exemple, appel aux services d'une agence immobilière sociale (AIS) qui, contre un loyer convenu entre l'AIS et le propriétaire, garantit au bailleur le paiement des loyers et l'entretien

du bien. L'objectif des AIS consiste à proposer des logements de bonne qualité avec des loyers accessibles prioritairement à des ménages ayant des revenus modestes.

Rappelons qu'il est légitime pour un propriétaire de s'assurer que son locataire entretiendra correctement le logement et de s'informer à cet égard. Mais, pour ce faire, il ne peut pas se baser sur des préjugés ou de mauvaises expériences passées pour écarter certains profils de locataires.

Refuser systématiquement de louer à des jeunes car on craint qu'ils soient plus bruyants et qu'ils dégradent le logement est une discrimination.

## 5. PROUVER LA DISCRIMINATION

Prouver l'existence d'une discrimination peut s'avérer difficile. C'est pourquoi, il existe des règles spécifiques pour faciliter cette preuve.

Lorsqu'une personne peut établir la simple présomption qu'elle a été discriminée, la charge de la preuve glisse vers le propriétaire. Autrement dit, c'est le propriétaire qui doit lui-même démontrer qu'il n'a commis aucune discrimination.

Le locataire qui s'estime discriminé ne doit donc pas apporter la preuve formelle de cette discrimination. Il doit cependant pouvoir indiquer certains éléments qui l'amènent à penser qu'il est victime d'une discrimination. Des éléments tels qu'un témoignage, un enregistrement, des échanges de mails, des contradictions manifestes dans le déroulement du processus de location peuvent, par exemple, être apportés.

Un « test de situation » peut également être utilisé pour rapporter cette présomption. Ce test consiste à comparer comment sont traitées deux demandes de personnes dont le profil est similaire, sauf pour une caractéristique (leur origine, par exemple).

Une personne ayant un nom à consonance étrangère sollicite par email un rendez-vous pour visiter un bien auprès d'une agence immobilière. L'agence lui répond par email que ce bien est déjà loué. Un de ses amis, avec un nom à consonance belge, effectue la même démarche auprès de la même agence une heure plus tard et obtient un rendez-vous pour visiter le bien.

Unia met à disposition sur son site internet des conseils très pratiques pour permettre aux locataires de récolter des éléments de preuve, notamment par le biais d'un test de situation ([www.unia.be](http://www.unia.be), rubrique « Logement »).

La Région Bruxelloise a, par ailleurs, récemment instauré la possibilité de recourir à des tests de discrimination en vue de détecter des pratiques discriminatoires. Seront ainsi autorisés à recourir à ces tests, la victime, toute personne agissant à la demande de la victime pour parfaire le test, Unia, l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, tout organisme et association ayant pour objet social la lutte contre la discrimination ainsi que les services d'inspection de Bruxelles Logement.<sup>4</sup> Pour être opérationnel, les textes nécessitent encore l'adoption d'un arrêté exécutif qui fixera la date d'entrée en vigueur du nouveau dispositif.

## 6. LES SANCTIONS ENCOURUES

Un juge peut contrôler les motifs qui ont conduit le propriétaire à écarter un candidat locataire pour s'assurer que ce dernier n'a pas discriminé au sens de la loi. C'est à lui qu'il appartient notamment d'évaluer *in fine* si une distinction de traitement est justifiée.

Le propriétaire qui est reconnu coupable d'une discrimination peut voir sa responsabilité civile engagée et devoir payer des dommages et intérêts forfaitaires d'un montant de 650 euros ou 1 300 euros selon les cas. Il peut être contraint de cesser son comportement discriminatoire, au besoin sous peine d'astreintes (sanctions financières).

En outre, dans le cadre du futur dispositif autorisant le recours aux tests de discrimination, lorsqu'à la suite d'un test de discrimination le Service de l'inspection du logement de Bruxelles Logement révélera une pratique discriminatoire dans le chef d'un bailleur ou d'un agent immobilier, il pourra décider après audition de lui infliger une sanction administrative dont le montant varie entre 150 et 6 200 euros.

Pour sa part, quand Unia est saisi d'un dossier où des éléments suffisants et crédibles témoignent d'une potentielle discrimination, il entame d'abord une phase de conciliation entre les personnes impliquées en vue de dégager une solution à l'amiable. Ce n'est que si aucune solution n'est trouvée qu'il envisage une procédure judiciaire.

---

4 Ordonnance du 21 décembre 2018 modifiant le Code bruxellois du logement afin de renforcer la lutte contre la discrimination dans l'accès au logement, MB 31 janvier 2019, p. 10391



## QUELQUES CONSEILS POUR LES PROPRIÉTAIRES



# QUELQUES CONSEILS POUR LES PROPRIÉTAIRES

- S'informer de la légalité de certaines pratiques, de certains critères de sélection et de l'exigence de certains documents lors de la sélection d'un locataire. Unia, ainsi que tout autre organisme spécialisé, peut être contacté gratuitement, en toute confidentialité.
- En cas de doute sur la légalité des informations demandées, se renseigner auprès de l'Autorité de protection des données (voir « Adresses utiles »).
- Rédiger l'annonce en formulant les conditions de location de manière simple et claire, sans mention discriminatoire, et en n'oubliant pas de préciser le montant du loyer et des charges communes.
- Utiliser des critères objectifs de sélection : capacité de paiement du loyer, superficie du bien, disposition des lieux...
- Evaluer la solvabilité d'un candidat locataire en se basant notamment sur le montant de ses revenus pris dans leur ensemble au regard du loyer demandé (en y incluant, par exemple, les allocations familiales, la pension alimentaire ...) mais aussi sur les autres garanties offertes par le candidat (preuve de paiement des loyers précédents, réserves financières...). Prendre en considération tous les types de revenus (contrat de travail intérimaire, allocations sociales ou pour personnes handicapées, pension...). Analyser chaque candidature au cas par cas, en évitant de généraliser les mauvaises expériences passées avec certains locataires.
- Etablir un état des lieux d'entrée. Cette formalité incite, d'un côté, le bailleur à livrer un appartement conforme à la loi et motive, d'un autre côté, le locataire à garder le logement en bon état.
- Mentionner dans le contrat de bail que le bien ne pourra accueillir qu'un certain nombre de personnes étant donné sa superficie. Les critères de superficie sont repris dans les différentes réglementations régionales en vigueur.
- Prévoir dans le contrat de bail qu'une visite annuelle du logement sera effectuée par le bailleur après avertissement préalable. Cette visite permet de vérifier que le logement est correctement entretenu et peut aussi être l'occasion d'aborder certains problèmes entre parties.
- Mentionner dans le contrat que le locataire aura recours à un ordre bancaire permanent pour le paiement du loyer.

- Recourir à des organismes qui se chargeront de la mise en location du bien, comme les Agences Immobilières Sociales (AIS). L'objectif des AIS consiste à proposer des logements de bonne qualité avec des loyers accessibles, prioritairement à la population aux revenus plus modestes. Elles servent d'intermédiaires entre le propriétaire-bailleur et le locataire en prenant le logement en gestion. Le propriétaire bénéficie ainsi d'un ensemble de garanties et de services : le loyer est toujours payé au propriétaire, que le locataire ait payé ou non son loyer, que le logement soit ou non occupé ; l'AIS couvre les dégâts locatifs, en cours et en fin de contrat, etc.
- Lorsque certains aménagements du logement sont demandés par un locataire en situation de handicap, Unia ou tout organisme spécialisé (voir « Adresses utiles ») peut aider le propriétaire à répondre à cette demande et à évaluer son caractère raisonnable.
- Privilégier le dialogue en cas de conflit avec un locataire. Certaines associations, communes ou CPAS offrent un accompagnement ou une médiation gratuite.
- Prendre contact avec Unia qui peut intervenir aux côtés des propriétaires qui rencontrent des difficultés avec des voisins hostiles à la présence, par exemple, de locataires étrangers, handicapés ou homosexuels.







## QUELQUES CONSEILS POUR LES LOCATAIRES



# QUELQUES CONSEILS POUR LES LOCATAIRES

- Présenter sa candidature de manière claire et complète.
- Fournir le maximum de garanties aux propriétaires quant au paiement du loyer et à l'entretien du bien : preuve de revenus (quelle qu'en soit la source) et/ou réserves financières, preuve de paiement de loyers précédents, recommandation d'un ancien bailleur, caution d'un tiers...
- S'assurer de la légalité des informations demandées par le bailleur. Consulter Unia ou l'Autorité de protection des données en cas de doute.
- Demander l'aide d'une association pour un accompagnement dans la recherche d'un logement.
- Se faire accompagner par un témoin (de préférence pas un proche dont l'objectivité pourrait être contestée) lors de la visite du logement.
- Récueillir des éléments de preuve en cas de soupçon de discrimination. Pour ce faire, Unia a mis à disposition sur son site internet des conseils pratiques pour les locataires. Unia peut également toujours être consulté.
- Lorsqu'une discrimination est suspectée, déposer un signalement auprès d'Unia ([www.unia.be](http://www.unia.be)). Si un agent immobilier est impliqué dans le processus de location, une plainte peut également être introduite auprès de l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI) ([www.ipi.be](http://www.ipi.be)).
- Le locataire en situation de handicap qui a besoin de certains aménagements dans son logement peut être conseillé et accompagné dans ses démarches par Unia ou tout organisme spécialisé (voir « Adresses utiles »).
- Privilégier le dialogue et rester courtois en toute circonstance. Certaines associations, communes ou CPAS offrent un accompagnement ou une médiation gratuite.
- Prendre contact avec Unia qui peut intervenir aux côtés des locataires rencontrant des difficultés avec des voisins hostiles à la présence, par exemple, de locataires étrangers, handicapés ou homosexuels. Il peut aussi accompagner les candidats locataires dans un processus de conciliation.



**QUELQUES CONSEILS  
POUR LES AGENTS  
IMMOBILIERS**



# QUELQUES CONSEILS POUR LES AGENTS IMMOBILIERS

- Objectiver les critères de sélection et évacuer les critères sans pertinence avec les préoccupations légitimes du client afin de lui permettre de trouver le meilleur candidat sans discriminer.
- Déterminer avec le client les conditions objectives à inclure dans le contrat comme par exemple le nombre d'occupants, les règles de voisinage ou le règlement d'ordre intérieur.
- Insérer une clause de non-discrimination dans le contrat de courtage ou de mandat. Un modèle de clause est disponible sur le site internet de l'IPI ([www.ipi.be](http://www.ipi.be)) dans la rubrique « Contrats-types, formulaires et documents ».
- Définir les conditions de location ou de vente de manière neutre et claire dans le cadre d'une procédure transparente.
- Mentionner le prix du loyer et des charges communes dans toutes les annonces publiques.
- Etablir un lien direct, objectif et proportionné entre le montant des loyers et les ressources financières du candidat dans leur globalité, et ce quelle que soit l'origine de ses revenus.
- Informer le client de la notion d'aménagement raisonnable pour les candidats avec un handicap et des aides publiques qui existent pour soutenir la réalisation de ces aménagements.
- Informer le candidat des conditions de location ou de vente demandées par le client.
- Ne pas prendre en considération, pendant toute la phase de sélection (formulaire, entretien, traitement de données, présentation au client), des données sans lien direct avec les obligations contractuelles du candidat.
- Transmettre toutes les candidatures déposées au bailleur, même si l'on présume que certaines seront refusées.
- Faire appel à des organismes de médiation, certains pouvant intervenir avant et après une plainte.



À PROPOS D'UNIA



# À PROPOS D'UNIA

Unia est un service public interfédéral, indépendant, expert en politique d'égalité et de non-discrimination. Sa mission, fondée sur les droits humains, est de promouvoir l'égalité des chances et des droits pour l'ensemble des citoyen-ne-s et de lutter contre les discriminations. Il exerce cette mission dans une optique de développement collectif et un esprit de dialogue, de collaboration et de respect.

## ■ SERVICES

- Fournir toute information juridique relative aux lois, décrets et ordonnances luttant contre les discriminations.
- Donner un avis sur une pratique qui pourrait être discriminatoire.
- Donner des conseils prenant en compte les exigences et préoccupations de chaque partie, dans le respect de la législation.
- Traiter les signalements individuels de discrimination.

## ■ CONTACT

- Via la ligne verte 0800/12 800 ou la ligne générale 02/212 30 00 de 9 à 17 h.
- Via e-mail : [info@unia.be](mailto:info@unia.be).
- Via le formulaire de signalement d'une discrimination sur notre site web : [www.unia.be](http://www.unia.be).



À PROPOS DE L'INSTITUT  
POUR L'ÉGALITÉ DES  
FEMMES ET DES HOMMES





# À PROPOS DE L'INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES

La mission de l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes est de garantir et de promouvoir l'égalité des femmes et des hommes et de combattre toute forme de discrimination ou d'inégalité fondée sur le sexe.

## ■ SERVICES

- Fournir toute information juridique relative aux lois, décrets et ordonnances luttant contre les discriminations liées au genre.
- Donner un avis sur une pratique qui pourrait être discriminatoire.
- Donner des conseils prenant en compte les exigences et préoccupations de chaque partie, dans le respect de la législation.
- Traiter les signalements individuels de discrimination.

## ■ CONTACT

- Via le numéro gratuit 0800/12 800 (choisissez 1 dans le menu).
- Via e-mail : [egalite.hommesfemmes@iefh.belgique.be](mailto:egalite.hommesfemmes@iefh.belgique.be).
- Via le site internet <https://igvm-iefh.belgium.be>.



**ADRESSES ET  
SITES UTILES**



# ADRESSES ET SITES UTILES

## 1. AU NIVEAU NATIONAL

### UNIA

Organisme en charge de la lutte contre les discriminations (sauf celles liées au genre).

Rue Royale, 138

1000 Bruxelles

☎ 02/212 30 00

✉ epost@unia.be

🌐 www.unia.be

### PORTAIL RÉGIONAL DU LOGEMENT À BRUXELLES

Toutes les informations sur le logement à Bruxelles sont disponibles sur le site :

🌐 www.logement.brussels

### INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES

Organisme compétent pour les discriminations basées sur le genre.

Rue Ernest Blérot, 1

1070 Bruxelles

☎ 02/233 40 32

✉ egalite.hommesfemmes@

iefh.belgique.be

🌐 www.igvm-iefh.belgium.be

### INSTITUT PROFESSIONNEL DES AGENTS IMMOBILIERS (IPI)

Organisme de droit public chargé essentiellement de l'accès à la profession d'agent immobilier et du contrôle disciplinaire de celle-ci.

Rue du Luxembourg, 16 B

1000 Bruxelles

☎ 02/505 38 50

✉ info@ipi.be

🌐 www.ipi.be

### SYNDICAT NATIONAL DES PROPRIÉTAIRES ET COPROPRIÉTAIRES (SNPC)

Association apolitique de défense des intérêts des propriétaires privés.

Boulevard de l'Empereur, 24

1000 Bruxelles

☎ 02/512 62 87 - 02/512 31 96

✉ info@snp-c-nems.be

🌐 www.snp-c-nems.be

### VZW VERENIGDE EIGENAARS - PROPRIÉTAIRES RÉUNIS (VE-PR)

Association qui informe les propriétaires de leurs droits et obligations, et entretient des contacts avec la presse et le monde politique.

Rue de la Violette 43

1000 Bruxelles

☎ 02/880 60 24

✉ info@ve-pr.be

🌐 www.ve-pr.be

### AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES

Organisme chargé de veiller à ce que les données à caractère personnel soient utilisées et sécurisées soigneusement.

Rue de la Presse, 35

1000 Bruxelles

☎ 02/274 48 00

✉ contact@apd-gba.be

🌐 www.autoriteprotectiondonnees.be

## 2. EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

### ■ ASSOCIATIONS ET ORGANISMES D'AIDE EN MATIÈRE DE LOGEMENT

#### RASSEMBLEMENT BRUXELLOIS POUR LE DROIT À L'HABITAT (RBDH)

Regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur leurs terrains, défendent le droit à l'habitat et œuvrent pour un accès à un logement de qualité à prix abordable.

Quai du Hainaut, 29  
1080 Molenbeek  
☎ 02/502 84 63  
✉ info@rbdh.be  
🌐 www.rbdh-bbrow.be

#### ATELIERS DES DROITS SOCIAUX

Consultations juridiques gratuites, par téléphone ou sur place.

Rue de la Porte Rouge, 4  
1000 Bruxelles  
☎ 02/512 02 90  
✉ secretariat@ateliersdesdroitssociaux.be  
🌐 www.atelierdroitssociaux.be

#### SYNDICAT DES LOCATAIRES

Informe et aide toute personne dans le domaine du logement : location, bail, état des lieux, vente, primes et allocations possibles.

Square Albert 1er, 32  
1070 Anderlecht  
☎ 02/522 98 69  
✉ syndicatdeslocataires@gmail.com  
🌐 https://syndicatdeslocataires.wordpress.com

#### WONEN IN BRUSSEL

Service d'information relatif au logement en Région de Bruxelles-Capitale, que ce soit pour louer, acheter, bénéficier de primes ou d'aides financières.

☎ 0800/20 400  
Formulaire de contact sur le site internet.  
🌐 www.woneninbrussel.be

#### OFFICE NATIONAL DES LOCATAIRES

Représente, assiste et informe les locataires sur leurs droits.

Boulevard Brand Whitlock 92/1  
1200 Woluwe-St-Lambert  
☎ 02/218 75 30  
✉ officenationaldeslocataires@gmail.com

#### SAMENLEVINGSOPBOUW BRUSSEL

Activités sur tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Droit au logement : boutique du logement à Cureghem, service logement pour les sans-abri, épargne collective pour l'accès à la propriété.

Quai du Hainaut 29  
1080 Molenbeek  
☎ 02/203 34 24  
✉ info.brussel@samenlevingsopbouwbrussel.be  
🌐 www.samenlevingsopbouwbrussel.be

## ■ AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES ET LOGEMENT PUBLIC

### AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES (AIS)

Les Agences immobilières sociales proposent des logements de bonne qualité avec des loyers accessibles, prioritairement à une population modeste. En contrepartie d'un loyer modéré, elles garantissent au bailleur le paiement du loyer et l'entretien du bien. La liste des AIS est disponible sur le site de la fédération.

### FÉDÉRATION DES AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES DE LA RÉGION BRUXELLOISE (FEDAIS)

Informations et liste des AIS bruxelloises.

Avenue Louise, 200  
1050 Bruxelles

☎ 02/412 72 44

✉ info@fedais.be

🌐 www.fedais.be

### CENTRE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT (CIL)

Le Centre d'Information sur le Logement (CIL) de la Région de Bruxelles-Capitale informe les locataires, propriétaires et personnes à la recherche d'informations à propos du logement en Région de Bruxelles-Capitale. Il informe notamment sur les allocations loyer, dont celle destinée aux locataires qui déménagement à cause de l'insalubrité de leur habitat, de son étroitesse ou de son inadaptation, ainsi qu'aux personnes sortant de certaines situations de sans-abrisme.

Rue du Progrès, 80  
(gare du Nord, CCN, niveau 1 ½)  
1035 Bruxelles

☎ 0800/40 400 (numéro vert gratuit)

✉ cil-wic@sprb.brussels

🌐 https://logement.brussels

### PORTAIL REGIONAL DU LOGEMENT À BRUXELLES

Toutes les informations sur le logement à Bruxelles sont disponibles sur le site :

🌐 www.logement.brussels



Cette brochure est téléchargeable sur le site d'Unia [www.unia.be](http://www.unia.be) (rubrique « Publications ») ainsi que sur le site [www.logement.brussels](http://www.logement.brussels).

La brochure est accessible aux non-voyants et malvoyants.

Avec le soutien du Ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en charge du Logement et du Secrétaire d'État du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en charge de l'Égalité des chances.

Editeur responsable : Arlette VERKRUYSSEN  
Mars 2019



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



INSTITUT  
POUR L'ÉGALITÉ  
DES FEMMES  
ET DES HOMMES

equal.brussels   
gelijke kansen | égalité des chances



**BRUXELLES LOGEMENT**  
**SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES**

Rue du Progrès 80/1 • 1035 Bruxelles  
T +32 (0)2 204 21 11 • F +32 (0)2 204 15 58

[logement@sprb.brussels](mailto:logement@sprb.brussels)  
[www.logement.brussels](http://www.logement.brussels)