

SPW Logement

LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT EN WALLONIE



SOMMAIRE

- 01** Introduction
- 02** La législation de lutte contre la discrimination en Wallonie
- 03** Les renseignements qui peuvent être demandés aux candidats locataires
- 04** Les contrôles-mystères
- 05** Prouver la discrimination
- 06** Adresses et sites internet utiles
- 07** Table des matières

INTRODUCTION

L'accès à un logement décent est un droit fondamental pour tous. Dans cette optique, diverses mesures visant à lutter contre la discrimination dans l'accès au logement ont été mises en place par la Wallonie.

En effet, si les propriétaires restent libres de fixer les conditions objectives de la location de leur(s) bien(s), ils sont également tenus de respecter la loi, et notamment la législation visant à lutter contre les discriminations. Celle-ci interdit de discriminer sur la base d'une série de critères dits « protégés » (comme la fortune, l'origine, le handicap, l'âge, le sexe...).

La présente brochure se veut un outil à destination des propriétaires, des (candidats) locataires mais également des professionnels du secteur (agents immobiliers, travailleurs sociaux...).

Son objectif est triple :

- donner un éclairage juridique en expliquant la loi ;
- expliquer les mesures mises en place par la Wallonie afin de lutter contre la discrimination dans l'accès au logement ;
- proposer un répertoire d'adresses et de sites internet utiles en Wallonie, pour aider les propriétaires et les candidats locataires qui se poseraient des questions ou chercheraient une aide spécifique.



LA LÉGISLATION DE LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION EN WALLONIE

Le cadre général de la lutte contre la discrimination en Wallonie est le décret wallon du 6 novembre 2008[1].

Un cadre spécifique permettant la réalisation de tests visant à lutter contre toutes formes de discrimination en matière d'accès au logement et instaurant un régime d'amendes administratives en cas de discrimination est dorénavant mis en place par le décret du 30 novembre 2023[2]. Ce décret est entré en vigueur ce 1er janvier 2024.

Pour que l'on puisse parler de discrimination dans l'accès au logement, il faut :

- un comportement interdit ;
- un ou plusieurs critères protégés concernés ;
- qu'il n'y ait pas de justification à la distinction de traitement entre les candidats concernés.



[1] Le décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination –est disponible ici : <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2008/11/06/2008204573/2023/09/24#1cb75bb4-51eb-4702-bdd8-4f5e2ce6fa6a>

[2] Le décret du 30 novembre 2023 visant à lutter contre la discrimination dans l'accès au logement est disponible via le lien suivant : <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2023/11/30/2023048478/2024/01/01>



Quels sont les comportements interdits ?

Il existe différentes formes de discrimination[3] :

1. La discrimination directe ;
2. La discrimination indirecte ;
3. L'injonction de discriminer ;
4. Le refus de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur d'une personne en situation de handicap ;
5. Le harcèlement ;
6. Le harcèlement sexuel.

“ Propriétaire

Analysez chaque candidat au cas par cas, en évitant de généraliser les éventuelles mauvaises expériences passées avec certains locataires. Utilisez des critères objectifs de sélection : capacité de paiement du loyer, superficie du bien, disposition des lieux..

Locataire

Présentez votre candidature de la manière la plus claire et complète possible. Fournissez le maximum de garanties au propriétaire quant au paiement du futur loyer et à votre capacité d'entretien du bien.



”

[3] Article 15 du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

N° 01 - La discrimination directe

C'est traiter, en raison d'un critère protégé, une personne ou un groupe de personnes de manière moins favorable qu'une autre personne ne le serait dans une situation comparable, sans justification pertinente[4].

Exemple : je ne loue pas mon bien à une personne car ses revenus proviennent du CPAS.

N° 02 - La discrimination indirecte

C'est une mesure apparemment neutre mais qui peut avoir pour effet de désavantager certaines personnes présentant un critère protégé, sans justification pertinente[5].

Exemple : je refuse les animaux dans mon appartement. Cela peut discriminer un candidat-locataire en situation de handicap qui a besoin d'un chien d'assistance.

N° 03 - L'injonction de discriminer

C'est demander à quelqu'un de discriminer une personne ou un groupe de personnes sur la base d'un critère protégé. La responsabilité de la personne qui ordonne la discrimination et de celle qui l'exécute peuvent, toutes deux, être engagées[6].

Exemple : demander à un agent immobilier de refuser les personnes d'origine étrangère.

En pratique, trois situations se présentent couramment :

- un propriétaire donne l'injonction de discriminer à une agence immobilière ;
- 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

Un propriétaire qui demande à une agence immobilière de refuser des candidats sur la base d'un critère protégé par la législation peut donc aussi être poursuivi, aux côtés de l'agence qui aurait exécuté l'injonction.

Exemple : 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.

(Référé, première instance Nivelles, 19/04/2005)

[4] Article 4, 7° du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

[5] Article 4, 8° du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

[6] Article 4, 14° du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

L'agent immobilier n'est, quant à lui, pas déchargé de sa responsabilité parce qu'il n'a fait que suivre les exigences d'un propriétaire. Il a, en outre, une responsabilité particulière en tant que professionnel de la location, soumis à un code de déontologie.

Exemple : 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 et qu'il ne pouvait ignorer que son comportement était punissable.

Tribunal correctionnel de Bruxelles, 04/04/2008

Lors de la rédaction du contrat de courtage ou de mandat, l'agence immobilière peut 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'API (www.api.be) dans la rubrique « Documents et formulaires ».

Injonction du propriétaire au locataire sortant

Il arrive qu'un locataire souhaitant quitter le logement qu'il occupe avant la fin du bail soit chargé par le propriétaire de sélectionner un nouveau locataire pour le remplacer. 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, à côté de celle du propriétaire.



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 discriminatoires pour le choix d'un locataire (par exemple : ne pas louer à une personne d'origine étrangère). 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 vient pas de lui.

Exemple : 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 ».

Décision de la Chambre d'appel de l'Institut Professionnel des agents Immobiliers (IPI)



Confronté à une injonction, il vaut mieux privilégier la voie du dialogue en faisant appel à Unia ou à l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH) ou à tout autre organisme spécialisé qui offre un accompagnement ou des conseils.

Exemple : 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 suite à cette réaction. Unia, après dialogue, est parvenu à régler la situation et le contrat de bail a finalement été conclu.

Confronté à une injonction, il vaut mieux privilégier la voie du dialogue en faisant appel à Unia ou à l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH) ou à tout autre organisme spécialisé qui offre un accompagnement ou des conseils.

Exemple : 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 suite à cette réaction. Unia, après dialogue, est parvenu à régler la situation et le contrat de bail a finalement été conclu.

N° 04 - Le refus d'aménagement raisonnable en faveur des personnes en situation de handicap

L'aménagement raisonnable est une mesure concrète prise dans certaines situations afin d'éliminer le (ou les) obstacle(s) qui empêche(nt) une personne en situation de handicap d'accéder à un logement[7]. La mise en place de ces mesures ne doit cependant pas constituer une charge disproportionnée pour le bailleur.

Exemple : 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 ;
- des normes existantes, par exemple en matière de sécurité incendie ou d'urbanisme ;
- de la charge financière pour le propriétaire. Elle peut être allégée aux moyens de subsides publics. En Belgique, de nombreux dispositifs existent afin de financer de tels aménagements. En Wallonie, c'est auprès de l'AVIQ qu'il faut se renseigner (voir page... « Adresses et sites internet utiles »).

Notons qu'en cas d'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 jugée raisonnable.

“ Locataire

Si vous êtes en situation de handicap et avez besoin de certains aménagements dans votre logement, vous pouvez être conseillé et accompagné dans vos démarches par Unia ou tout autre organisme spécialisé.



”

[7] Article 4, 13° du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

N° 05 - Le harcèlement, de quoi s'agit-il ?

C'est un comportement indésirable, lié à un critère protégé, qui porte atteinte à la dignité de la personne et qui crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant[8].

Exemple : 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.

N° 06 - Le harcèlement sexuel

C'est tout comportement, verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Exemple : un propriétaire demande des faveurs sexuelles comme condition à l'octroi de son logement à une candidate locataire.

La discrimination multifactorielle

Il s'agit d'une discrimination en lien avec plusieurs critères protégés. Ces critères peuvent s'additionner.

Par exemple : refuser une personne parce que c'est une femme et parce qu'elle est en situation de handicap.

Ou s'entrecroiser.

Par exemple : refuser une femme noire.



“ Locataire

Vous pouvez vous faire accompagner par un témoin lors de la visite du logement. Lors de la visite et des échanges ultérieurs, vous avez le droit d'enregistrer les conversations entre vous et le bailleur ou l'agence immobilière. Ces éléments de preuve pourront être utiles plus tard dans le cadre d'une éventuelle plainte.



”

[8] Article 4, 10° du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination

Quels sont les critères protégés ?

En Wallonie, les critères suivants sont dits « protégés » et ne peuvent par conséquent faire l'objet de discrimination :

1. Le sexe, la grossesse, l'accouchement, l'allaitement, la maternité, la paternité, la coparentalité, l'adoption, la procréation médicalement assistée, la transition médicale ou sociale, l'identité de genre, l'expression de genre [9] ;
2. L'âge ;
3. L'orientation sexuelle ;
4. L'état civil ;
5. La composition de ménage ;
6. La naissance ;
7. La fortune ;
8. La conviction religieuse ou philosophique ;
9. La conviction politique ;
10. La conviction syndicale ;
11. La langue ;
12. L'état de santé ;
13. Le handicap ;
14. Une caractéristique physique ou génétique ;
15. L'origine et la condition sociales ;
16. La nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique.

[9] Critères de la compétence de l'IEFH



Quelques exemples de critères protégés

En matière de logement, ce sont les critères de la fortune (hauteur ou origine et nature des revenus), les critères dits « raciaux » et le handicap qui sont les plus souvent relevés.

Le critère de la FORTUNE

Il s'agit du premier critère de discrimination en matière de logement.

Le critère de la fortune intervient au niveau de l'examen de la solvabilité du candidat locataire, souvent en lien avec le fait de ne pas tenir compte de certaines ressources.

Par exemple : refuser de tenir compte des allocations familiales dans le montant des revenus.

Par exemple : appliquer la règle du tiers (le locataire doit gagner plus de trois fois le montant du loyer) pour refuser un candidat locataire alors qu'elle ne correspond pas à la réalité du marché locatif.

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 soit en mesure de payer régulièrement son loyer.

Un propriétaire, ou une agence immobilière, peut vérifier que le niveau de revenus du candidat locataire lui permette 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.

Par exemple : refuser de louer un logement dont le loyer est de 1000 euros par mois à quelqu'un qui a un salaire de 1300 euros par mois et qui ne dispose pas d'autres ressources n'est pas discriminatoire.

MAIS évincer un candidat locataire sur la base des revenus alors que ce dernier bénéficie d'un revenu de 3000 euros pour la location d'un bien dont le loyer est de 1200 euros serait, en revanche, discriminatoire.



De plus, un propriétaire ne peut pas se baser uniquement sur la nature des revenus (ex.: salaire, allocation...) pour évaluer la solvabilité d'un candidat locataire. Il ne peut écarter quelqu'un pour la seule raison qu'il tire ses revenus d'une allocation de remplacement, comme l'allocation de chômage, d'invalidité ou les revenus d'intégration du CPAS.

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

La vérification de la solvabilité d'un candidat locataire ne peut en aucun cas se limiter à l'examen des seules fiches de salaire.

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

Par exemple : un propriétaire apprend que son futur locataire souffre de graves problèmes de santé. Il décide de l'écartier pensant qu'en raison de la charge financière liée à 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 certaines catégories de personnes ou de revenus (les chômeurs, les personnes en situation de handicap, les allocataires sociaux...). Seule une analyse complète de la situation du candidat locataire permet d'obtenir une vue globale de la solvabilité d'un candidat.

Il convient donc de tenir compte de tous les revenus.

Par exemple : au montant d'une allocation de chômage doivent être ajoutés celui des allocations familiales, celui de la pension alimentaire éventuelle, et tout autre revenu perçu par le ménage.

Le candidat peut, par exemple, présenter d'autres garanties au propriétaire, afin de lui donner des gages quant à sa capacité à payer le loyer (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 propriétaire. Certains revenus tels que les allocations pour personnes en situation de handicap sont accordés pour une durée illimitée, ce qui peut représenter plus de stabilité que des revenus professionnels, par exemple.

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 la loi.

Par exemple : demander à une personne émergeant au CPAS 6 mois de preuves de revenu et n'en demander que 3 à un salarié.

Les critères dits **RACIAUX**

Ce sont les critères liés à la nationalité, à la prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance ou à l'origine nationale ou ethnique.

Par exemple : refuser une personne noire ou asiatique comme locataire.

Par exemple : refuser un candidat qui n'a pas de titre de séjour définitif.

Le critère du **HANDICAP**

Discriminer sur la base du handicap peut se faire de deux manières :

- soit en refusant une personne en situation de handicap ;

Par exemple : refuser un candidat malvoyant de peur qu'il tombe dans les escaliers. Les personnes en situation de handicap se connaissent et savent ce dont elles sont capables et ce dont elles ont besoin comme environnement.

- soit en refusant de mettre en place des aménagements raisonnables (voir plus haut).

Le critère de la **COMPOSITION DE MÉNAGE**

La composition de ménage est un critère qui vise la situation familiale, la façon dont une famille est composée.

Par exemple : les familles monoparentales ou les familles nombreuses.



Le critère de l'ORIGINE et de la CONDITION SOCIALES

L'origine sociale vise l'appartenance à une classe sociale déterminée.

La condition sociale recouvre la situation socio-économique d'une personne.

Par exemple : la situation de sans-abrisme ou de sans chez-soi, l'analphabétisme ou l'illettrisme, le fait d'être ex-détenu^[10], le fait de sortir de la prostitution, les gens du voyage

Le critère du GENRE

L'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH) est en charge des critères protégés du sexe, de la grossesse, de la maternité, de l'accouchement, de l'allaitement, de la procréation médicalement assistée, des responsabilités familiales (adoption, paternité et comaternité...), des caractéristiques sexuelles, des transitions médicale ou sociale, de l'identité de genre et de l'expression de genre.

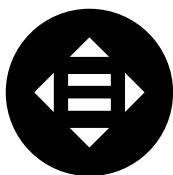
Par exemple : dans le cas de l'accès au logement, cela peut se traduire par refuser la visite à une femme enceinte ou augmenter le loyer parce que le locataire est un homme.

Réserver l'accès à un logement aux personnes d'un sexe est possible si cela se justifie par un but légitime et si les moyens sont appropriés et nécessaires.

Par exemple : dans le cas d'une maison d'accueil pour les femmes victimes de violence entre partenaires ou lorsqu'une personne partage une partie de son domicile contre un loyer (kot, par exemple).



[10] À ce sujet, vous pouvez consulter la brochure « Trouver un logement en Wallonie à ma sortie de prison » – SPW Logement – 2023.



Peut-on justifier la discrimination ?

Dans certaines situations, il est permis de justifier une différence de traitement sur la base de critères protégés[11].

Par exemple : refuser un logement au 3e étage d'une maison unifamiliale à une personne en chaise roulante ne constitue pas une discrimination.

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 propriétaire est légitime.

C'est la raison pour laquelle une distinction de traitement sur les critères dits « raciaux » n'est jamais permise car elle sera toujours basée sur des préjugés. Aucune justification n'est admise pour les différences de traitement fondées sur les critères de l'origine ethnique ou nationale, 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 propriétaire commet une discrimination directe, qu'il ne pourra justifier en aucun cas.

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

Par exemple : un propriétaire 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.

Tribunal de première instance Liège, 06/05/2014

[11] Articles 7 et s. du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

LES RENSEIGNEMENTS QUI PEUVENT ÊTRE DEMANDÉS AUX CANDIDATS LOCATAIRES

“ Propriétaire

Rédigez l'annonce en formulant des conditions de location de manière simple et claire, sans mention discriminatoire.

Recourez à un formulaire de candidature type, dont la légalité est vérifiée, qui reprend toutes les informations utiles qu'un bailleur est en droit de demander à un candidat-locataire.



”

Le bailleur choisit le preneur librement et sans discrimination[12]. En outre, la liste des renseignements que peut solliciter le bailleur auprès du candidat locataire est balisée :

1. les nom et prénom du ou des candidat(s) preneur(s) ;
2. un moyen de communication avec le candidat (téléphone, adresse e-mail) ;
3. l'adresse du candidat ;
4. la date de naissance ou, le cas échéant, une preuve de la capacité à contracter ;
5. la composition de ménage ;
6. l'état civil du preneur s'il est marié ou cohabitant légal ;
7. le montant des ressources financières dont il dispose ;
8. la preuve du paiement des trois derniers loyers.

Aucune autre donnée ne peut être exigée de la part du bailleur ou d'une agence immobilière à moins qu'elle poursuive une finalité légitime et que la demande soit justifiée par des motifs sérieux, proportionnés avec la finalité poursuivie.

Les opérateurs immobiliers publics, comme les sociétés de logement de service public peuvent toutefois solliciter des informations complémentaires, afin d'exercer leur mission de service public.

[12] La sélection du candidat locataire est régie par l'article 6 du décret du 15 mars 2018 sur le bail d'habitation. Le décret du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation est disponible ici : <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2018/03/15/2018201408/2023/06/01>

Par ailleurs, lors d'une demande de visite d'un bien, seules les informations de contact peuvent être demandées. La fiche de candidature ne peut être complétée qu'une fois que le candidat locataire a eu l'opportunité de visiter le bien.

Pour lutter contre les discriminations dans l'accès au logement, Unia, le Service public de Wallonie, FEDERIA (la Fédération des agents immobiliers francophones de Belgique) et l'IEFH (Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes) ont élaboré un formulaire-type à destination des agences immobilières et des propriétaires.

Avec ce nouvel outil, les acteurs du Logement pourront désormais sélectionner les candidats locataires sans discriminer. Le formulaire, facile d'utilisation, balise clairement les informations qui peuvent être collectées auprès des candidats locataires et à quel stade de la procédure elles peuvent l'être.

Scannez pour obtenir
le formulaire-type de candidature



<https://logement.wallonie.be/storage/logement/documents/content/lease/Discrimination/formulaire-logement-prive-def-logos.pdf>

Scannez pour obtenir
le modèle RGPD



<https://logement.wallonie.be/storage/logement/documents/content/lease/Discrimination/20210707---info-candidat-locataire-logos.pdf>

Certaines informations ne peuvent pas être demandées, tant au candidat locataire qu'au garant, n'étant ni conformes à la législation visant à lutter contre la discrimination ni à la législation relative à la protection de la vie privée.

Par exemple :

- la nationalité, le numéro de registre national, le numéro de carte d'identité, le lieu de naissance, la date d'arrivée en Belgique, la date d'arrivée dans le logement actuel... ;
- le statut professionnel, le secteur d'activité ou la nature de l'activité, le type de contrat de travail, la date d'entrée en fonction ou du début d'activité, le lieu de travail, les coordonnées de l'employeur, le n° d'entreprise, les coordonnées du débiteur de revenus... ;
- le type de garantie locative ;
- la présence de crédits en cours ;
- les coordonnées du propriétaire actuel ;
- l'extrait du casier judiciaire ;
- le motif du déménagement ;
- ...



Qu'est-ce que l'accès au logement ?

La Direction du Logement privé, de l'Information et du Contrôle (DLPIC) du Service public de Wallonie Logement a pour mission de lutter contre les discriminations dans l'accès au logement sur le territoire de la Wallonie.

L'accès au logement se définit comme [13] :

- les conditions et les critères relatifs à l'accès au logement ;
- la présentation, l'information ou la publicité relative à l'accès au logement.

Dans le cadre d'une mise en location par exemple, l'accès au logement vise les étapes préalables à la conclusion d'un contrat de bail, fût-il verbal. Le service doit donc s'assurer que le demandeur est toujours à ce stade.

L'accès au logement pourrait également concerner la mise en vente d'un logement.

Une fois que l'accès au logement a eu lieu, par exemple une fois que le contrat de bail est conclu, la Wallonie n'est plus compétente. Ainsi, si le locataire a l'impression de faire l'objet d'une discrimination de la part du propriétaire en cours de bail, le service ne sera pas compétent pour prendre en charge sa plainte.

Il lui appartiendra alors de se tourner vers UNIA ou l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes afin d'être guidé dans ses démarches.

[13] Article 2, 1^o du décret du 30 novembre 2023.

Quelles sont les situations de discrimination qui sont recevables par la Wallonie ?

Cinq hypothèses sont susceptibles de se présenter :

Plainte pour des faits de discrimination	Vers qui le plaignant peut-il se tourner ?
dans un autre domaine que l'accès au logement	UNIA et IEFH (si la discrimination vise le critère du genre et/ou un des critères apparentés*)
pour l'accès au logement en Région flamande	Vlaams Mensenrechteninstituut
dans le domaine de l'accès au logement en vue d'obtenir une réparation (dommages et intérêts)	UNIA et IEFH, les cours et tribunaux de l'ordre judiciaire
dans le domaine de l'accès au logement, sans pointer une situation particulière ou pour obtenir de l'aide dans la recherche d'un logement	Info-Conseils Logement
dans le domaine du logement en pointant une situation particulière pour un bien situé en Région bruxelloise	Direction de l'Inspection régionale du logement (DIRL)
dans le domaine de l'accès au logement en pointant une situation particulière pour un bien situé en Région wallonne	SPW TLPE - Département du Logement - DLPIC - Service discrimination

Il vous est possible de prendre contact avec l'Institut professionnel des Agents immobiliers (IPI) dans le cas où un agent immobilier est impliqué dans le processus de location.

*le sexe, la grossesse, la procréation médicalement assistée, l'accouchement, l'allaitement, la maternité, les responsabilités familiales, l'identité de genre, l'expression de genre, les caractéristiques sexuelles et la transition médicale ou sociale



Comment introduire une plainte ou un signalement ?

Toute personne qui justifie d'un intérêt peut introduire une plainte à l'encontre de l'auteur présumé d'une discrimination.

Toute personne peut déposer le signalement d'un fait présumé de discrimination. Il n'est pas nécessaire que l'auteur du signalement soit victime des faits de discrimination.

Une plainte ou un signalement peut être introduit via les canaux suivants :

**Direction du Logement privé, de l'Information et du Contrôle –
Service discrimination – Rue des Brigades d'Irlande, 1
5100 Jambes (courrier)**

discrimination.logement@spw.wallonie.be (mail)

081/332330 (téléphone)



Comment se déroule la procédure ?

- Après avoir réceptionné la plainte ou le signalement, nos services examinent s'il s'agit bien de faits de discrimination en matière d'accès au logement en Wallonie.
 - Si la demande ne remplit pas les conditions de recevabilité, une notification d'irrecevabilité est envoyée au demandeur.
- Un test de discrimination peut être réalisé afin d'établir la discrimination.
- Le bailleur (l'agence immobilière ou le propriétaire) reçoit une notification des faits qui lui sont reprochés. Il peut alors faire valoir ses arguments par écrit ou demander à être entendu lors d'une audition.
- S'il est démontré que le bailleur (l'agence immobilière ou le propriétaire) a bien discriminé, une réprimande ou une amende administrative peuvent être infligées.
- L'auteur des faits peut introduire un recours suspensif devant le Gouvernement ou son délégué dans les trente jours qui suivent la notification de la décision infligeant une réprimande ou une amende administrative. Le recours est adressé par pli recommandé ou par e-mail à l'adresse suivante :
 - SPW TLPE - Département du Logement - Direction du Logement privé, de l'Information et du Contrôle - Service recours - Rue des Brigades d'Irlande, 1 à 5100 JAMBES ou recours.log.dgo4@spw.wallonie.be
- Un recours peut être introduit par l'auteur des faits devant le juge de paix dans les 3 mois suivant la décision rendue dans le cadre du recours administratif.



LES CONTRÔLES- MYSTÈRES

Avec l'adoption du décret wallon visant à lutter contre la discrimination dans l'accès au logement, la Wallonie est désormais en mesure d'effectuer des contrôles-mystères auprès des propriétaires, des bailleurs et des agences immobilières.

Ces contrôles visent à mettre à jour des pratiques discriminatoires dans le chef des propriétaires, des bailleurs ou des agences immobilières. Ces contrôles seront effectués par l'administration régionale et consisteront en des appels téléphoniques ou l'envoi de messages électroniques.

Si un test permet de conclure à une discrimination au sens des articles 3, 4 et 15 du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, cela constituera un élément permettant d'établir qu'il existe une infraction pouvant donner lieu à des poursuites sous forme d'amendes.

L'administration wallonne est donc désormais compétente pour sanctionner les bailleurs et les agences immobilières qui discriminent dans l'accès au logement. Les agents de l'administration sont habilités à rechercher, constater les infractions et infliger des amendes (allant de 500 à 3000 euros).

Les **contrôles-mystères** peuvent prendre différentes formes^[14] :

- Des **tests de situation** : on compare comment sont traitées deux demandes de personnes dont le profil est similaire, sauf pour le(s) critère(s) protégé(s) testé(s).

Par exemple : une personne ayant un nom à consonance étrangère sollicite par e-mail un rendez-vous pour visiter un bien auprès d'une agence immobilière. L'agence lui répond par e-mail que ce bien est déjà loué. Un de ses amis, ayant 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.

[14] Article 5 du décret du 30 novembre 2023 visant à lutter contre la discrimination dans l'accès au logement

- Des tests du client-mystère : une demande discriminatoire est faite à un bailleur ou à une agence immobilière afin de vérifier que la réponse donnée est bien conforme à la législation.

Par exemple : une personne contacte un agent immobilier et lui demande de mettre en location son bien en excluant les candidats locataires émargeant au CPAS.

Ces tests peuvent être réalisés d'initiative, sur la base de signalements, de plaintes ou d'indices sérieux de discrimination mais ne peuvent pas revêtir un caractère provocant.

Les victimes de discrimination et les associations qui les soutiennent peuvent déposer une plainte auprès de l'administration régionale.

Lorsque les faits invoqués dans une plainte laissent présumer l'existence d'une discrimination, l'administration prend contact avec le bailleur (l'agence immobilière ou le propriétaire) qui dispose d'un délai de 15 jours pour répondre par écrit ou pour demander à être entendu. Il pourra être accompagné de la personne de son choix et devra démontrer qu'il n'a pas discriminé.

Les sanctions encourues :

S'il est démontré que le bailleur (l'agence immobilière ou le propriétaire) a bien discriminé, une amende administrative pourra être infligée. Le montant de celle-ci s'élève à :

- 500 euros si l'infraction constatée repose sur la violation d'un seul critère protégé. En cas de première infraction ne portant que sur un seul critère, le contrevenant se voit infliger une réprimande ;
- 1500 euros si l'infraction constatée repose sur la violation combinée de deux critères protégés ;
- 3000 euros si l'infraction constatée repose sur la violation combinée d'au moins trois critères protégés.

Les montants des amendes administratives fixés sont indexés tous les cinq ans.

Ces montants pourront être doublés en cas de récidive ou parfois réduits de moitié si le bailleur s'engage à suivre une formation sur la législation de lutte contre la discrimination.

PROUVER LA DISCRIMINATION

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

Lorsqu'une personne peut établir la simple présomption du fait qu'elle a été discriminée, la charge de la preuve repose sur le bailleur. Autrement dit, c'est le bailleur 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.

Par exemple :

- Un témoignage ;
- Des échanges de mails ;
- Des contradictions manifestes dans le déroulement du processus de mise en location.

Unia met à disposition sur son site internet des conseils très pratiques pour permettre aux candidats locataires de récolter des éléments de preuve. Voyez à ce sujet :

[Comment prouver une discrimination raciale au logement ? | Unia](https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/prouver-une-discrimination-raciale-au-logement-comment-le-prouver)



<https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/prouver-une-discrimination-raciale-au-logement-comment-le-prouver>



ADRESSES ET SITES INTERNET UTILES

Au niveau national

Unia - Centre interfédéral pour l'égalité des chances

Service public indépendant en charge de la lutte contre les discriminations

Place Victor Horta, 40 - bte 40 - 1060 BRUXELLES
0800/12.800 ou 02/212.30.00
info@unia.be
www.unia.be



Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH)

Service public indépendant compétent pour les discriminations basées sur le genre

Place Victor Horta, 40 - bte 40 - 1060 BRUXELLES
0800/12.800 ou 02/233.44.00
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
info@snpn-nems.be
www.snpn-nems.be



Commission de la protection de la vie privée

Organe de contrôle indépendant chargé de veiller à la protection de la vie privée lors du traitement de données à caractère personnel. Tout le monde peut la saisir.

Rue de la Presse, 35 – 1000 BRUXELLES

02/274.48.00

contact@apd-gba.be

www.autoriteprotectiondonnees.be



Portail “Belgium-logement”

Portail des services publics belges sur le thème du logement

<https://www.belgium.be/fr/logement>



En Wallonie

SPW – TLPE – Département du Logement – Direction du Logement privé, de l’Information et du Contrôle – Service discrimination

Service public de Wallonie

Rue des Brigades d’Irlande, 1 – 5100 NAMUR

discrimination.logement@spw.wallonie.be

081/33.23.30

Formulaire de contact sur le site

www.logement.wallonie.be



Permanences Info-Conseils Logement SPW

Information sur les primes et aides au logement

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00

et de 14h00 à 16h00 au 081/33.23.10 ou

0475/50.80.00

logement.dgo4@spw.wallonie.be

Pour les demandes relatives au bail d’habitation : infobail@spw.wallonie.be

<https://logement.wallonie.be/fr/page/info-conseils-logement>



SWL

Société wallonne du Logement

Rue de l'Ecluse, 21 – 6000 CHARLEROI

071/20.02.11

Formulaire de contact sur le site

www.swl.be



Fonds du Logement de Wallonie

Octroi de crédits logement à taux réduits destinés aux familles nombreuses.

Rue de Brabant, 1 – 6000 CHARLEROI

071/20.77.00

contact@flw.be

www.flw.be



UWAIS

Union wallonne des Agences immobilières sociales

Avenue de la Toison d'Or, 21 – 6900 Marche-en-Famenne

0499/05.66.51

coordination@uwais.be



RAPeL

Associations de Promotion du Logement

Avenue Georges Truffaut, 20 – 4020 Liège

Formulaire de contact sur le site

www.rapel.be



Fédéré

Fédération des Régies des Quartiers

Rue des Briqueteries, 3/2 – 7100 Saint-Vaast

064/22.40.96

info@federe.be

<https://www.federe.be/>



UVCW

Union des Villes et Communes de Wallonie

Rue de l'Étoile, 14 – 5000 Namur
081/24.06.11
communes@uvcw.be
www.uvcw.be



Fédération des CPAS

Rue de l'Étoile, 14 – 5000 Namur
081/24.06.11
federation.cpas@uvcw.be
www.uvcw.be/cpas



FEDERIA

Fédération des Agents immobiliers francophones de Belgique

Avenue Pasteur, 6 – 1300 WAVRE
010/39.54.40
federia@federia.immo
www.federia.immo



En Région bruxelloise

La direction de l'Inspection régionale du Logement (DIRL) de Bruxelles Logement

Place Saint-Lazare, 2 – 1035 Bruxelles
0800/40.400 (tapez 3 dans le menu)
Permanences téléphoniques du lundi au vendredi
(de 9h à 12h)
discri.dirl@sprb.brussels
<https://logement.brussels/louer/discrimination-au-logement/>



Secteur associatif

RWDH

Rassemblement wallon pour le Droit à l'Habitat

Place de l'Illon, 13 – 5000 Namur

contact@rwdh.be

www.rwdh.be



RWLP

Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté

Rue Marie-Henriette, 12 – 5000 Namur

081/31.21.17

bureau@rwlp.be

www.rwlp.be



Droits quotidiens Legal Info

ASBL mettant en ligne des contenus juridiques en langage clair

www.droitsquotidiens.be/fr/droits-quotidiens-clarifie-le-droit



Conseils, aides financières en matière d'aménagement et d'adaptation de logement

AVIQ

Agence wallonne pour une Vie de Qualité

0800/16.061

numerograttuit@aviq.be

www.aviq.be

www.aviq.be/fr/vie-quotidienne/accessibilite/construire-adaptable



Atingo

Bureau d'étude en accessibilité

Rue de la Pépinière, 23 – 5000 Namur

081/24.19.37

info@atingo.be

www.atingo.be



Plain-pieds

Bureau d'étude en accessibilité

Rue Nanon, 98 – 500 Namur

081/39.06.36

contact@plain-pied.com

www.plain-pied.be/



Passe-Muraille

Bureau d'étude en accessibilité

Lotto Mons Expo

Avenue Thomas Edison, 2 – 7000 Mons

065/77.03.70

communication@passe-muraille.be

www.passe-muraille.eu/departements/bureau-detudes/



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
LA LÉGISLATION DE LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION EN WALLONIE.....	4
Quels sont les comportements interdits ?.....	5
N° 01 - La discrimination directe.....	6
N° 02 - La discrimination indirecte.....	6
N° 03 - L'injonction de discriminer.....	6
N° 04 - Le refus d'aménagement raisonnable en faveur des personnes en situation de handicap.....	9
N° 05 - Le harcèlement.....	10
N° 06 - Le harcèlement sexuel.....	10
La discrimination multifactorielle.....	10
Quels sont les critères protégés ?	11
Quelques exemples de critères protégés	12
Le critère de la fortune	12
Les critères dits raciaux	14
Le critère du handicap	14
Le critère de la composition de ménage	14
Le critère de l'origine et de la condition sociales	15
Le critère du genre	15
Peut-on justifier la discrimination ?	16
RENSEIGNEMENTS QUI PEUVENT ÊTRE DEMANDÉS AUX CANDIDATS LOCATAIRES.....	17
Qu'est-ce que l'accès au logement ?	19
Quelles sont les situations de discrimination qui sont recevables par la Wallonie ?	20
Comment introduire une plainte ou un signalement ?	21
Comment se déroule la procédure ?	22

LES CONTRÔLES-MYSTÈRES	23
PROUVER LA DISCRIMINATION	25
ADRESSES ET SITES INTERNETS UTILES	26
Au niveau national	26
En Wallonie	27
En Région bruxelloise	29
Secteur associatif	30
Conseils, aides financières en matière d'aménagement et d'adaptation de logement	30
TABLE DES MATIÈRES	32

REMERCIEMENTS

Merci à Anaïs Lefrère (UNIA), Sébastien Bocket (UNIA), Sébastien François (UNIA) et Philippe Halasz-Baradlay (IEFH) pour leur contribution à la présente brochure.

Les illustrations ont été réalisées par Duck Motion.

Handwriting practice lines consisting of 25 horizontal dotted lines on a yellow-to-orange gradient background.



Mentions éditoriales - Service public de
Wallonie (EDIWALL) Territoire Logement
Patrimoine Énergie - www.wallonie.be
Éditrice responsable : A. FOURMEAUX,
Directrice générale du Service public de
Wallonie Territoire Logement Patrimoine
Énergie, rue des Brigades d'Irlande, 1 - 5100
Jambes

Juin 2024
ISBN 978-2-8056-0644-1
D/2024/11802/151

Les commandes peuvent se faire à partir du
site : ediwall.wallonie.be ou à l'adresse
discrimination.logement@spw.wallonie.be. Pour
toute question, vous pouvez joindre le
téléphone vert du SPW : 1718 (pour les
francophones) et 1719 (pour les
germanophones).

Le texte engage la responsabilité seule des
auteurs. L'éditeur s'est efforcé de régler les
droits relatifs aux illustrations conformément
aux prescriptions légales. Les détenteurs de
droits qui, malgré ces recherches, n'auraient pu
être retrouvés sont priés de se faire connaître à
l'éditeur.

Droits de traduction et de reproduction
réservés pour tous pays. Toute reproduction,
même partielle, du texte ou de l'iconographie
de cette brochure est soumise à l'autorisation
écrite de l'éditeur.

En cas de litige, veuillez vous adresser au
médiateur de Wallonie : Marc Bertrand
Tél. : 080 01 91 99
<https://www.le-mediateur.be/>