

## **DISCRIMIBRUX**

# **Discrimination sur le marché locatif privé (agences immobilières) de la Région de Bruxelles-Capitale**

Rapport final

---

**Prof. Pieter-Paul Verhaeghe**

**Ad Coenen**

**Dr. Sarah Demart**

**Dr. Koen Van der Bracht**

**Prof. Bart Van de Putte**

Verhaeghe, P.P., Coenen, A., Demart, S., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2017). *Discrimibrux - Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

Tous droit réservés. A l'exception des l'autorisation expresse par la loi, toute reproduction de cette production, même partielle, ainsi que la sauvegarde automatisée dans un fichier de données et la mise publique sur support sont interdites sans l'autorisation préalable et expresse des auteurs.

### **Contact**

Prof. Pieter-Paul Verhaeghe

Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 2, 1050 Brussel

[Pieter-Paul.Verhaeghe@vub.ac.be](mailto:Pieter-Paul.Verhaeghe@vub.ac.be)

## Table des matières

Résumé français .....	4
Nederlandse samenvatting .....	8
English summary .....	12
1. Introduction.....	16
2. Tests de correspondance via Immoweb.....	20
3. Tests de situation téléphonique.....	47
4. Mystery shopping .....	55
5. Conclusion .....	72
6. Recommandations politiques.....	75
Notes de fin .....	78

## Résumé français

### Objectif

Dans le cadre de cette recherche, nous avons examiné les schémas de discrimination des agents immobiliers, sur le marché de la location privée de la Région de Bruxelles Capitale, au moyen de tests de correspondance, de tests de situations et de mystery shopping. La discrimination est ici définie comme le traitement négatif et injustifié des candidats à la location en raison de l'origine ethnique, l'âge, le handicap mental ou physique, la source des revenus, la composition familiale ou le genre. Cette recherche sur la discrimination au logement est tout à fait unique au niveau européen en raison de l'échelle à laquelle les tests ont été effectués et de la diversité des motifs de discrimination qui ont été testés.

### Méthodologie

Les schémas de discrimination ont été appréhendés et mesurés au travers de tests de correspondance, de tests de situation et de mystery shopping. Les tests de correspondance et les tests de situation sont des méthodes de recherche dans lesquelles deux candidats à la location répondent à une annonce publiée sur immoweb en contactant l'agent immobilier. Les candidats demandent si le bien est toujours disponible et s'il est possible de prendre rendez-vous pour le visiter. Les deux candidats sont en tous points identiques, excepté en ce qui concerne le marqueur de la discrimination (par exemple ethnicité, genre, handicap). On examine alors, dans un second temps, si l'un des candidats est traité de manière négative par l'agent immobilier comparativement à l'autre candidat. Un traitement négatif est considéré comme étant le fait d'une discrimination. Raison pour laquelle, les candidats doivent avoir un profil le plus similaire possible, à l'exception de ce qui constitue l'élément de la discrimination. De façon à ne pas créer de dérangement auprès des agents immobiliers, nous n'avons pas pris, ni planifié, de rendez-vous de visite.

Dans le cadre de cette méthode de recherche, aucune question discriminatoire n'est posée. Nous examinons seulement dans quelle mesure deux candidats locataires aux profils similaires peuvent être inégalement traités. 10.978 tests de correspondance ont été effectués au travers de messages écrits via immoweb tandis que 1.542 tests ont été effectués par téléphone.

Le mystery shopping est une méthode de recherche dans laquelle un propriétaire contacte un agent immobilier pour des renseignements relatifs à la location de son bien. Le client introduit ici une

demande discriminatoire qui permet d'examiner dans quelle mesure, l'agent immobilier est disposé à répondre à la demande de discrimination. Cette technique mesure l'intention de discrimination et non le comportement réellement discriminatoire. Nous avons, dans ce cadre, téléphoné aux agents immobiliers (= "appels mystères") et testé deux formes de discrimination: la discrimination ethnique (demande discriminatoire: "ne pas louer mon logement à des non-Belges, à savoir des 'immigrés'") et la discrimination basée sur la source des revenus (demande discriminatoire = ne pas louer mon logement à des personnes bénéficiant des revenus sociaux). Nous avons effectué 648 mystery calls parmi les agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale.

### **Résultats des tests de correspondance et des tests de situation**

Les tests de correspondance montrent qu'il existe une très forte discrimination vis-à-vis des candidats à la location dont le nom est à consonance nord-africaine ou africaine sub-saharienne. Dans 23% des annonces de location, les hommes ayant un nom à consonance nord-africaine sont, en comparaison avec les candidats ayant un nom à consonance belge francophone, systématiquement traités de manière négative. Ce taux est de 21% pour les hommes ayant un nom d'Afrique sub-saharienne, de 12% pour les femmes ayant un nom d'Afrique du nord et de 23% pour les femmes ayant un nom d'Afrique sub-saharienne. Lors du premier contact, nous n'avons en revanche pas observé, ici, de discrimination significative des candidats ayant un nom d'Europe de l'Est.

Notons que les agents immobiliers sont plus enclins à discriminer dans le cas des demandes écrites via immoweb que par téléphone. Il serait plus difficile de refuser explicitement un candidat locataire par téléphone que de ne pas répondre à un message écrit via immoweb ou de refuser un candidat non-désiré par email..

La source des revenus est également un élément de discrimination chez les agents immobiliers. Dans un tiers des annonces, les candidats locataires percevant une allocation chômage sont systématiquement traités de manière négative comparativement aux candidats ayant un salaire, y compris lorsque le niveau de ces deux revenus était identique. Il ne s'agit pas seulement d'une sélection normale, professionnelle, de la part des agents, sur la base du niveau des revenus mais d'une forme illégale de sélection sur la base de la source des revenus.

Les tests de correspondance ont également montré qu'il existe une discrimination significative liée à l'âge, favorisant les plus âgés, les candidats locataires pensionnés. En effet, dans un cinquième des annonces de location, les candidats pensionnés étaient systématiquement plus invités à visiter le bien en comparaison avec les candidats non pensionnés.

Enfin, dans un septième des annonces, les agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale discriminent les candidats aveugles qui ont un chien guide. La discrimination des personnes aveugles/malvoyantes serait due au refus des agents immobiliers (ou de leurs clients) d'accepter les chiens (guide). Outre les candidats atteints de déficience visuelle, ce sont ceux qui sont porteurs d'un handicap mental qui font l'objet d'une discrimination de la part des agents, en dépit du fait qu'ils peuvent tout à fait vivre de manière autonome, moyennant assistance.

Dans cette étude, il ne ressort pas du premier contact avec les agents immobiliers de discrimination significative des parents en situation monoparentale.

Quelques différences liées au genre ont en revanche été relevées dans le traitement des agents immobiliers. Une inégalité qui varie en fonction de la catégorie de la discrimination. Au sein des groupes nord-africains et est-européens, les noms féminins de candidats sont systématiquement traités de manière négative comparativement aux hommes, alors qu'au sein des groupes de parents isolés ou au chômage, ce sont les candidats masculins qui sont systématiquement traités de manière négative en comparaison avec les candidates.

### **Les résultats du mystery shopping**

Environ un tiers des agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale répondent favorablement à la demande de discriminer les minorités ethniques et les personnes vivant avec des revenus sociaux. Ce niveau de discrimination est affecté par la catégorie de prix du logement et par la composition ethnique de la commune. Ainsi, les agents immobiliers seront plus enclins à discriminer lorsque les biens en location sont chers et dans des communes ayant une faible diversité ethnique (par exemple Watermael-Boitsfort). Une minorité des agents refuse néanmoins d'accéder à cette demande (14% en ce qui concerne la discrimination ethnique et 7% en ce qui concerne la source des revenus). Enfin, plus de 50% des agents fournissent une réponse vague, pour laquelle il n'est pas possible de dire avec certitude s'ils acceptent ou refusent de discriminer.

Le traitement négatif peut s'exprimer de différentes manières. Une première forme consiste à décourager les locataires non désirés en leur donnant moins d'informations sur le logement, ou plus tardivement, et moins l'occasion de visiter le bien. Cela peut aussi être en instaurant des critères de location supplémentaires (par exemple le niveau de revenus ou une garantie locative). Une seconde forme consiste à faciliter le processus de discrimination en élaborant une liste de candidats locataires uniquement composée de personnes "autochtones" ou ayant un salaire. C'est alors au propriétaire

d'effectuer le choix, la sélection, en tant que client. La pratique épousant la philosophie selon laquelle "le client est roi".

Nombre d'agents immobiliers répondent spontanément que la demande discriminatoire du propriétaire est illégale (environ la moitié des agents pour ce qui concerne la discrimination ethnique et environ un tiers pour la discrimination basée sur la source des revenus).

Il est toutefois frappant de constater que la plupart des agents qui répondent positivement à la demande de discrimination, précisent d'emblée que la demande est en conflit avec les lois anti-discrimination (33% pour la discrimination ethnique et 16% pour la discrimination basée sur la source des revenus). Cela veut dire que les agents qui pratiquent la discrimination sont parfaitement conscients du fait que ce à quoi ils s'engagent est tout à fait illégal.

### **Conclusion et recommandations politiques**

Cette recherche auprès des agents immobiliers montre de manière objective qu'il existe une énorme discrimination sur le marché de la location privée de la Région de Bruxelles Capitale. Nous recommandons donc la mise en œuvre d'un cadre intégré basé sur la sensibilisation, la formation, le contrôle et la poursuite judiciaire. Dans la continuité de la politique anti-discrimination de la ville de Gand, nous recommandons la mise en place d'un contrôle de tous les agents immobiliers de Bruxelles au moyen de tests de correspondance et de mystery shopping. Les agents immobiliers qui seraient pris à discriminer durant la première phase de contrôle pourraient être incités à suivre une formation en diversité. Toutefois, nous recommandons à la Région de Bruxelles Capitale d'officiallement porter plainte auprès d'UNIA (procédure civile) et de l'IPI (procédure disciplinaire) contre les agents qui continueraient de discriminer. Enfin, nous recommandons l'organisation de campagnes d'information auprès des agents immobiliers, propriétaires et locataires au sujet des aspects les moins connus des lois anti-discrimination (par exemple l'interdiction de refuser des chiens aveugles) et sur le formulaire standard de candidature.

## Nederlandse samenvatting

### Doel

Deze studie onderzoekt het voorkomen van discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door middel van praktijktesten en mystery shopping. Discriminatie verwijst in deze studie naar de nadelige en niet te rechtvaardigen behandeling van kandidaat-huurders omwille hun etnische afkomst, leeftijd, mentale of fysieke handicap, inkomensbron, gezinssamenstelling en gender. Deze discriminatiestudie is vrij uniek in Europa omwille van haar grootschaligheid op het vlak van het aantal uitgevoerde praktijktesten en mystery calls en het aantal onderzochte discriminatiegronden.

### Methode

In dit onderzoek werd het voorkomen van discriminatie gemeten aan de hand van praktijktesten en mystery shopping. Praktijktesten zijn een onderzoeksmethode, waarbij twee geïnteresseerde kandidaat-huurders voor een huuradvertentie op Immoweb contact opnemen met een makelaar. De kandidaten vragen of de woning nog steeds beschikbaar is en indien ja, of het mogelijk is om een afspraak te maken om de woning te bezichtigen. Beide kandidaten verschillen niet van elkaar op zoveel mogelijk relevante kenmerken, behalve op het vlak van de discriminatiegrond (bv. etniciteit, gender, handicap...). Nadien gaat men na of één van de kandidaten nadeliger behandeld is geweest in vergelijking met de andere door een makelaar. Men gaat er hierbij van uit dat een eventuele nadelige behandeling te wijten is aan discriminatie. Cruciaal is dan ook dat de twee kandidaten zo gelijkaardig mogelijk zijn en enkel verschillen op vlak van de discriminatiegrond. Om de overlast voor verhuurders en vastgoedmakelaars tot een minimum te beperken maakten we nooit concrete afspraken om de woning te bezichtigen. Bij praktijktesten wordt er voor alle duidelijkheid geen discriminerende vraag gesteld door een makelaar. Er wordt enkel nagegaan of twee kandidaat-huurder ongelijk behandeld worden of niet. In dit onderzoek voerden we 10.978 praktijktesten uit via een schriftelijk bericht op Immoweb (= de zogenaamde 'correspondentietesten') en 1.542 telefonische praktijktesten (= de zogenaamde 'situatietesten').

Mystery shopping is een onderzoeksmethode, waarbij een eigenaar een vastgoedmakelaar contacteert met de vraag een woning te verhuren. Deze klant stelt vervolgens een discriminerende vraag. Nadien wordt gekeken in welke mate de makelaar op deze discriminerende vraag ingaat. Deze



techniek meet de intentie om te discrimineren, maar niet daadwerkelijk discriminerend gedrag. In deze studie werd gekozen om de makelaars te bellen (= mystery calling) en ze te testen op twee discriminatiegronden: etnische discriminatie (met als discriminerende vraag “Gelieve niet te verhuren aan allochtonen”) en discriminatie op basis van de inkomensbron (met als discriminerende vraag “Gelieve niet te verhuren aan mensen met een sociale uitkering”). Er werden 648 mystery calls uitgevoerd bij makelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### **Resultaten van de praktijktesten**

Uit de correspondentietesten blijkt zware discriminatie van kandidaat-huurder met een Noord-Afrikaanse of een Sub-Sahara-Afrikaanse naam ten opzichte van kandidaat-huurders met een Franstalig klinkende naam. In 23% van de huuradvertenties werden mannelijke kandidaten met een Noord-Afrikaanse naam systematisch benadeeld in vergelijking met de mannelijke kandidaten met een Franstalige naam. Dit percentage bedroeg 21% voor mannen met een Sub-Sahara Afrikaanse naam, 12% voor vrouwen met een Noord-Afrikaanse naam en 23% voor vrouwen met een Sub-Sahara Afrikaanse naam. In deze studie vonden we geen significante discriminatie bij het eerste contact van kandidaat-huurders met een Oost-Europese naam. Makelaars discrimineren meer via een bericht op Immoweb dan over de telefoon. Het is immers lastiger om een ongewenste kandidaat-huurder actief over de telefoon te moeten afschepen of expliciet te weigeren, dan een e-mail of bericht van die kandidaat-huurder niet te beantwoorden of hem schriftelijk te weigeren.

Vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest discrimineren ook op basis van de inkomensbron. In een derde van de huuradvertenties werden kandidaat-huurders met een werkloosheidsuitkering systematisch benadeeld in vergelijking met kandidaat-huurders met een inkomen uit arbeid, zelfs wanneer de hoogte van beide inkomens vergelijkbaar was. Het gaat hier niet om professionele selectie door makelaars op basis van de hoogte van het inkomen, maar om een illegale vorm van selectie op basis van de inkomensbron.

De correspondentietesten toonden significante leeftijdsdiscriminatie aan, ten voordele van oudere, gepensioneerde kandidaat-huurders. In een vijfde van de huuradvertenties werden gepensioneerde kandidaat-huurders systematisch meer uitgenodigd in vergelijking met niet-gepensioneerde kandidaat-huurders.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden blinde kandidaat-huurders met een assistentiehond in circa een zevende van de huuradvertenties gediscrimineerd door vastgoedmakelaars. De discriminatie van blinden is te wijten is aan de schijnbare weerstand van makelaars (of hun klanten) ten opzichte van (assistentie)honden. Ook kandidaat-huurders met een mentale handicap werden door makelaars gediscrimineerd, ondanks het feit dat ze zelfstandig konden wonen mits begeleiding.

In deze studie vonden we bij het eerste contact met makelaars geen significante huurdiscriminatie tegen alleenstaande ouders.

Er waren tenslotte ook genderverschillen in de behandeling door makelaars. De genderongelijkheid verschilt echter naargelang de discriminatiegrond: binnen de groep van kandidaten met een Noord-Afrikaanse of Oost-Europese naam worden vrouwelijke huurders benadeeld ten opzichte van de mannelijke huurders, terwijl binnen de groepen van alleenstaande ouders en werklozen mannelijke huurders benadeeld worden ten opzichte van vrouwelijke huurders.

### **Resultaten van de mystery shopping**

Ongeveer een derde van de makelaars actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat in op de vraag om etnische minderheden en personen met een sociale uitkering te discrimineren. De mate van discriminatie wordt beïnvloed door de prijsklasse van de woning en de etnische samenstelling van de gemeente, waarbij makelaars het meest discrimineren bij dure huurwoningen in gemeenten met relatief weinig etnische minderheden (bv. Watermaal-Bosvoorde). Een minderheid van de makelaars weigert echter categoriek om op de discriminerende vraag in te gaan (14% bij de etnisch discriminerende vraag en 7% bij de inkomensbron discriminerende vraag). Bij meer dan de helft van de vastgoedmakelaars was het antwoord vaag, waardoor we niet konden uitmaken of ze discriminerende intenties hadden of niet.

De nadelige behandeling kan verschillende vormen aannemen. Een eerste manier is dat makelaars ongewenste kandidaat-huurders ontmoedigen door bijvoorbeeld minder of later informatie over de huurwoning te geven, minder of geen mogelijkheden te geven om de woning te bezichtigen, of extra criteria op te leggen (qua inkomen of huurwaarborg). Een tweede manier is om de discriminatie te faciliteren. Hierbij wordt een lijst van kandidaat-huurders aan de eigenaar voorgelegd met enkel kandidaten van Belgische origine of enkel kandidaten met een inkomen uit werk. Het is nadien aan de eigenaar om te 'kiezen'. Deze praktijk past binnen de filosofie van 'klant is koning'.

Veel makelaars antwoorden spontaan dat de discriminerende vraag van de eigenaar onwettelijk is (circa de helft bij een etnisch discriminerende vraag en circa een derde bij een inkomensbron-discriminerende vraag). Frappant is dat heel wat makelaars die ingaan op de discriminerende vraag ook spontaan stellen dat deze in strijd is met de anti-discriminatie wetgeving (33% bij etnische discriminatie en 16% bij inkomensdiscriminatie). Deze discriminerende makelaars zijn zich dus zeer goed bewust van wat zij beloven te doen illegaal is.

### **Conclusie en beleidsaanbevelingen**

Dit onderzoek toonde objectief aan dat discriminatie door vastgoedmakelaars wijdverspreid is op de private huurmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We bevelen een geïntegreerde totaalaanpak aan die inzet op zowel sensibilisering en training als op controle en sanctionering. In lijn met het anti-discriminatie beleid van de Stad Gent raden we aan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vastgoedmakelaars blijft controleren door middel van praktijktesten en mystery shopping. Discriminerende makelaars die de eerste keer tegen de lamp lopen, kunnen gestimuleerd worden om een diversiteitstraining te volgen. Tegen makelaars die hardleers blijven discrimineren kan het Brusselse gewest het best klacht indienen bij Unia (burgerrechtelijke procedure) en het BIV (tuchtrechtelijke procedure). Daarnaast raden we het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan om een informatiecampagne te organiseren bij vastgoedmakelaars, verhuurders en huurders over de minder bekende aspecten van de anti-discriminatie wetgeving (bv. het niet mogen weigeren van assistentiehonden) en de standaard inlichtingenfiche.

## English summary

### **Aim**

This research examines the patterns of discrimination by real estate agents on the private rental housing market of Brussels Capital Region by means of correspondence tests, situation tests and mystery shopping. Discrimination refers in this study to the adverse and unjustifiable treatment of candidate-renters because of their ethnic origin, age, mental or physical disability, source of income, family composition and gender. This study of discrimination is quite unique in Europe because of her large scale with respect to the number of performed tests and the number of scrutinized grounds of discrimination.

### **Methodology**

In this study the patterns of discrimination were measured through correspondence tests, situation tests and mystery shopping. Correspondence and situation tests are research methods, in which two candidate-renters apply to a rental advertisement on Immoweb by contacting the real estate agent. The candidates ask whether the dwelling is still available and whether it is possible to arrange a meeting in order to view the dwelling. Both candidates should not differ from each other on most relevant characteristics, except with respect to the ground of discrimination (e.g. ethnicity, gender or disability). Afterwards, we examine whether one of the candidates is adversely treated by the real estate agent in comparison with the other candidate. An adverse treated is assumed to be due to discrimination. As a consequence, it is truly important that both candidates are as similar as possible, with the exception of the ground of discrimination. To avoid inconveniences for real estate agents as much as possible, no actual meetings to view the dwelling were scheduled. To be clear, with this research method no discriminatory questions were asked. We examined only the extent to which two similar candidate-renters are unequally treated. In this study, we performed 10.978 correspondence tests through a written message on Immoweb and 1.542 situation tests by phone.

Mystery shopping is a research method, in which an owner contact a real estate agent with the question to let a dwelling. Next, this client asks a discriminatory request. Afterwards, we examine the extent to which the real estate agent grants this discriminatory request. This technique measures the intention to discriminate, but not real discriminatory behavior. In this study, we have phoned the real estate agents (= mystery calls) and tested them on two grounds of discrimination: ethnic

discrimination (discriminatory request: “Please, do not let the dwelling to non-natives”) and discrimination on the basis of the source of income (discriminatory request: “Please, do not let the dwelling to people with social benefits”). We performed 648 mystery calls among real estate agents in Brussels Capital Region.

### **Results of the correspondence and situation tests**

From the correspondence tests, it appears that there is huge discrimination against rental candidates with a North-African or a Sub-Sahara African name. In 23% of the rental advertisements, male candidates with a North-African name were systematically adversely treated in comparison with male candidates with a French name. This percentage was 21% for males with a Sub-Sahara African name, 12% for females with a North-African name and 23% for females with a Sub-Sahara African name. In this study, we did not find significant discrimination in the first contact with realtors against rental candidates with an Eastern-European name. In addition, real estate agents discriminate more in the case of written messages on Immoweb than over the phone. It is, apparently, more difficult to explicitly refuse a rental candidate over the phone than not replying to a written message on Immoweb or refusing the unwanted candidate through an e-mail.

Moreover, real estate agents in Brussels Capital Region discriminate on the basis of the source of income. In one third of the rental advertisements, the rental candidates with unemployment benefits were systematically adversely treated in comparison with rental candidates with a wage, even when the level of both incomes were similar. In other words, this is no longer professional selection by realtors on the basis of the income level. It concerns an illegal form of selection on the basis of the source of income.

The correspondence tests showed significant age discrimination, favoring older, retired candidate-renters. In one fifth of the rental advertisements, retired candidates were systematically more invited in comparison with non-retired candidates.

In Brussels Capital Region real estate agents discriminate against blind candidate renters with an assistance dog in one seventh of the rental advertisements. The discrimination of blind people is due to the apparently reluctance of real estate agents (or their clients) to (assistance) dogs. In addition to visually disabled candidates, also mentally disabled candidates were discriminated against by realtors, despite the fact that they could independently live, given some assistance.

In this study we did not find significant rental discrimination against lone parents in the first contact with real estate agents.

Finally, there were some gender differences in the treatment of real estate agents. The inequality differs, however, according to the ground of discrimination. Within the groups North-African and Eastern-European names female candidates were adversely treated in comparison with male candidates, whereas within the groups of lone parents and unemployed people male candidates were adversely treated in comparison with female candidates.

### **Results of the mystery shopping**

Circa one third of the real estate agents in Brussels Capital Region grants the request to discriminate against ethnic minorities and people with a social benefit. The level of discrimination was affected by the price category of the rental dwelling and the ethnic composition of the municipality. Real estate agents are more likely to discriminate in the case of expensive rental dwellings in municipalities with relatively few ethnic minorities (e.g. Watermael-Boitsfort). A minority of realtors refuses, however, to grant these discriminatory requests (14% with respect to the ethnic discriminatory request and 7% with respect to the income source-related discriminatory request). For more than half of the realtors, the answer was rather vague, with as a consequence that it was impossible to determine whether they have discriminatory intentions or not.

The adverse treatment comes in many appearances. A first manner is discouraging unwanted tenants by giving less or at a later time information about the dwelling, giving less or no opportunities to view the dwelling, or to install additional rental criteria (e.g. the level of income or the rental guarantee). A second way is to facilitate discrimination by composing a list of rental candidates with only natives or only people with a wage on the list. Afterwards, it is up to the owner as the client to 'choose'. This practice fits within the philosophy of the 'client is always right'.

Many real estate agents answer spontaneously that the discriminatory request from the owner is illegal (circa half of the agents with respect to the ethnic discriminatory request and circa one third with respect to the income source-related discriminatory request). Striking is that among the real estate agents who grant the discriminatory request, many agents spontaneously tell that the request is in conflict with the anti-discrimination laws (33% for ethnic discrimination and 16% for discrimination on the basis of the income source). This means that these discriminatory realtors are perfectly aware of the fact that what they promise to do is illegal.

## **Conclusion and policy recommendations**

This research objectively showed that there is huge discrimination by real estate agents on the private rental housing market in Brussels Capital Region. We advise to implement an integrated framework, consisting of sensibilization, training, controlling and prosecuting. In line with the anti-discrimination policy of the city of Ghent, we advise that to control all real estate agents in Brussels by means of correspondence tests and mystery shopping. Real estate agents who are found to be discriminatory during the first phase of controls, could be stimulated to follow a diversity training. However, we recommend Brussels Capital Region to officially complain about real estate agents who keep on discriminating, with Unia (civil procedure) and IPI (disciplinary procedure). In addition, we advise to organize information campaigns among real estate agents, landlords and tenants about the less known aspects of the anti-discrimination laws (e.g. it is forbidden to refuse assistance dogs) and the standard information sheet.

## Introduction

La discrimination fait référence au traitement préjudiciable et injustifiable de personnes en raison de leur origine ethnoculturelle, genre, âge, source de revenus, composition de famille, handicap ou d'une autre caractéristique protégée par la loi.<sup>1</sup> Différents ouvrages généraux ont déjà démontré une discrimination structurelle sur le marché de la location de logements.<sup>2</sup> Cette étude analyse la discrimination par des agents immobiliers sur le marché locatif privé dans la Région de Bruxelles-Capitale au moyen de tests de situation et d'un mystery shopping. Ces méthodes se distinguent des questionnaires parce qu'elles n'étudient pas l'expérience subjective d'une discrimination chez les locataires et/ou agents immobiliers, mais démontrent par contre la discrimination objective dans la vie de tous les jours.

Les tests de situation sont une méthode expérimentale, visant à vérifier dans quelle mesure des candidats quasiment identiques sont traités de manière inégale. Par exemple, deux candidats locataires réagissent à une annonce locative. Les candidats sont similaires les uns aux autres pour autant de caractéristiques pertinentes possibles, sauf au niveau de la caractéristique à tester qui pourrait engendrer une discrimination (par ex. la couleur de peau, le genre, le handicap...). Ensuite, on vérifiera si un des candidats a été l'objet d'un traitement plus défavorable que l'autre par un agent immobilier. On considère qu'un éventuel traitement inégal entre les deux candidats est dû à un motif de discrimination. Par conséquent, il est essentiel que les deux candidats soient les plus similaires possibles se distinguant uniquement au niveau d'une caractéristique protégée spécifique, de sorte que la distinction ne puisse être attribuée qu'à une discrimination basée sur ce motif de discrimination spécifique. Par souci de clarté, lors des tests de situation, aucune question discriminatoire n'a été posée par un agent immobilier. On a seulement vérifié si les deux candidats locataires sont traités inégalement ou non.

Le mystery shopping est une méthode d'enquête où une demande discriminatoire est posée à une organisation prestataire de services. Par exemple, on joue le rôle d'un propriétaire et demande à un agent immobilier de ne pas louer le logement à une personne d'origine étrangère. Il s'agit d'une demande discriminatoire permettant d'étudier la discrimination des intermédiaires majeurs. Lors du mystery shopping, il n'est pas question de comparer des personnes test et des personnes contrôle quasiment identiques comme lors des tests de situation. Seule une demande discriminatoire a été émise à un agent immobilier par un testeur.



Le troisième critère est : y a-t-il ou non un contact personnel entre le testeur et les agents immobiliers testés. Tant lors du mystery shopping que lors des tests de situation, il peut y avoir un contact personnel (téléphonique ou en personne) ou non (par e-mail). Les tests pratiques avec contact personnel sont appelés 'tests de situation', ceux sans contact personnel 'tests de correspondance'. Les mystery shoppings avec contact personnel sont appelés 'mystery visits' ou 'mystery calls', ceux sans contact personnel sont appelés 'mystery mails'. Ces trois distinctions résultent en une typologie des tests de discrimination, reprise au tableau 1. <sup>3</sup>

**Tableau 1. Typologie des tests de discrimination**

		Demande discriminatoire ?	
		OUI	NON
Contact personnel ?	OUI	Mystery calls & visits	Tests de situation
	NON	Mystery e-mails	Tests de correspondance
		NON	OUI
Profils test et contrôle ?			

Dans cette étude, nous avons préféré mesurer la discrimination au moyen d'un spectre le plus vaste possible de tests de discrimination. Concrètement, 10.978 tests de correspondance via Immoweb, 1.542 tests de situation téléphoniques et 648 mystery calls ont été réalisés dans la Région de Bruxelles-Capitale. Chacune de ces trois méthodes, ses avantages et ses inconvénients et résultats fera l'objet d'un chapitre dans le présent rapport. Dans cette étude, nous n'avons pas réalisé de mystery visits (visites) ou de mystery e-mails auprès des agents immobiliers, parce que la surcharge des mystery visits serait trop importante pour les agents immobiliers et parce que les mystery e-mails dans lesquels nous mentionnons noir sur blanc une demande discriminatoire sont peu communs et par conséquent auraient suscité trop de méfiance chez les agents immobiliers.

Dans cette étude, la discrimination sur le marché de la location de logements a été analysée sur la base des motifs de discrimination suivants : discrimination sur la base de l'origine ethnique, de la

source de revenus, de l'âge, de la composition de famille et d'un handicap physique ou mental. En outre, certains motifs ont été testés 'transversalement en termes de genre'. Cela implique que nous avons d'abord étudié la discrimination distinctement pour les femmes et les hommes et qu'ensuite, nous avons comparé les hommes et les femmes. Les motifs de discrimination testés diffèrent entre les méthodes utilisées. Le tableau 2 montre un aperçu des motifs de discrimination testés par méthode.

**Tableau 2. Aperçu des motifs de discrimination testés par méthode**

<b>Test de discrimination</b>	<b>Motif de discrimination</b>
Tests de correspondance via Immoweb	Origine ethnoculturelle (transversalement en termes de genre) Source de revenus (transversalement en termes de genre) Age Composition de famille (transversalement en termes de genre) Handicap physique Handicap mental
Tests de situation téléphoniques	Origine ethnoculturelle (transversalement en termes de genre)
Mystery calling	Origine ethnoculturelle Source des revenus

Dans le débat social, des questions étaient parfois aussi posées au niveau de l'éthique des tests de situation et du mystery shopping. Même si cette étude a obtenu l'approbation éthique de l'Universiteit Gent, nous voulons aborder un certain nombre d'aspects éthiques.

La première objection est que les agents immobiliers testés participent à une étude sans en être informé et pour laquelle par conséquent ils n'ont pas donné leur approbation. Dans le monde des enquêtes, l'obtention de ce qu'on appelle l'"informed consent" est un principe éthique important. Différents enquêteurs défendent néanmoins l'usage des tests de situation et du mystery shopping en argumentant que c'est la seule manière d'obtenir une information fiable sur un comportement discriminatoire.<sup>4</sup> Informer les agents immobiliers des tests de situation et du mystery shopping

rendrait l'étude moins fiable et l'invaliderait. Ce contre-argument est généralement aussi suivi par les commissions éthiques.

Une deuxième critique sur les tests de situation est que les acteurs concernés sont induits en erreur. On se fait passer pour un candidat potentiel pour un logement locatif ou pour un propriétaire qui souhaite louer son habitation, sans être réellement un vrai candidat ou propriétaire. Des scientifiques reconnaissent ce problème, mais répondent que cette forme de tromperie est un petit prix que nous devons payer pour lutter contre la discrimination.<sup>5</sup> En d'autres termes, l'inconvénient ne fait pas le poids par rapport à l'avantage.

Un dernier argument contre les tests de situation est que les sujets de l'enquête ne peuvent subir aucun dommage suite à l'enquête. Ces dommages peuvent prendre au moins deux formes. Tout d'abord, la surcharge liée aux tests mêmes ne peut être anormalement élevée. Un agent immobilier doit en effet consacrer un temps précieux à chaque test de situation ou mystery shopping. Dans cette enquête, nous avons par conséquent toujours autant que possible limité la surcharge pour les agents immobiliers. Par exemple, lors des tests de correspondance et du mystery calling, aucun rendez-vous concret n'a été fixé avec un agent immobilier et lors des tests de situation téléphoniques, les éventuels rendez-vous fixés pour visiter le logement ont été annulés le jour même. Cela signifie que dans cette enquête, jamais un agent immobilier n'a attendu en vain un candidat locataire fictif ou un propriétaire. Deuxièmement, il ne peut y avoir de conséquences négatives liées aux tests de situation et au mystery shopping pour les agents immobiliers testés. Dans ce cadre, le respect de l'anonymat des agents immobiliers est une règle d'or. Cette enquête visait à identifier objectivement la discrimination sur le marché de la location de logements et non pas à clouer au pilori des agents immobiliers.

## 1. Tests de correspondance via Immoweb

Dans cette étude, les motifs de discrimination suivants ont été testés par le biais de tests de correspondance : discrimination sur la base de l'origine ethnique, de la source de revenus, de l'âge, de la composition de famille et d'un handicap physique ou mental. De plus, les motifs origine ethnique, source de revenus et composition de famille ont été testés 'transversalement en termes de genre'.

### 2.1. Schéma d'étude

Dans cette étude, des agents immobiliers ont été contactés pour un même logement locatif par deux candidats locataires (une personne test et une personne contrôle) via un message sur le site internet Immoweb. Les messages avaient un contenu comparable. Concrètement, nous demandions si le logement était encore disponible et si oui, s'il était possible de fixer un rendez-vous pour le visiter. Le message a d'abord été envoyé au nom du profil de test et, ensuite, au nom du profil de contrôle. Les messages comportaient également une adresse e-mail sur laquelle le courtier pouvait répondre. Les messages étaient toujours rédigés dans un français correct. Les messages de la personne test et de la personne de contrôle étaient quasiment identiques et différaient uniquement pour ce qui concerne le motif de discrimination qui était étudié. Toute éventuelle inégalité de traitement des candidats locataires pouvait donc être attribuée à une discrimination sur la base de la caractéristique à tester. Ensuite, nous avons vérifié si les deux profils recevaient des réponses inégales. Nous avons chiffré les réponses jusqu'au moins 14 jours après l'envoi des e-mails. Afin de limiter au maximum le dérangement pour les bailleurs et les agents immobiliers, nous n'avons pas fixé de rendez-vous concrets pour visiter le logement. Ainsi, les conséquences des tests de correspondance pour les agents immobiliers sont limitées à la réception et à l'éventuelle réponse à un e-mail d'un candidat locataire. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de la manière dont les différents motifs de discrimination ont été testés.

#### *Origine ethnoculturelle*

La discrimination sur la base de l'origine ethnoculturelle a été testée en envoyant des messages quasiment identiques, mais en changeant chaque fois de nom. Ainsi, les bailleurs recevaient par exemple un message signé d'un nom à consonance nord-africaine et ensuite un message signé d'un

nom à consonance francophone. Le nom du candidat locataire fictif apparaissait chaque fois à trois endroits : dans l'adresse e-mail, au niveau de la signature du message sur Immoweb et dans le profil sur Immoweb. La figure 1 montre un exemple de test de correspondance lié à l'origine ethnique.

Lors des tests de correspondance liés à la discrimination ethnoculturelle, nous avons fait une distinction entre trois origines : nord-africaine, africaine subsaharienne et Europe de l'Est. Comme noms à consonance nord-africaine, nous avons par ex. utilisé Fatima Moussaoui ou Abdullah Farah. Pour les noms à consonance africaine subsaharienne, nous avons choisi tant des noms chrétiens (par ex. Augustin Kalala ou Linda Kisukidi) que des noms non chrétiens (par ex. Gasigwa Nsengiyum ou Yala Ndlandu). Tous les noms des pays d'Europe de l'Est n'étaient pas chrétiens (par ex. Walenty Piotrowski ou Pavlina Dimitrova). Pour les noms à consonance francophone, on a utilisé par ex. Josephine Lambert ou Léon Delval. L'utilisation de noms étrangers a déjà fait ses preuves lors d'une étude antérieure visant à évaluer la discrimination ethnique sur le marché du logement.<sup>6</sup>

**Figure 1. Exemple de message du profil test nord-africain**

Madame, Monsieur,

J'ai vu votre annonce sur immoweb et souhaiterais louer votre habitation. Est-elle toujours disponible? Pourrais-je prendre rendez-vous pour venir la visiter?

Cordialement.

Amal Idrissi

La discrimination ethnique a été testée transversalement en termes de genre. Cela a débouché sur 9 comparaisons :

- Un nom masculin à consonance nord-africaine versus un nom masculin à consonance francophone
- Un nom féminin à consonance nord-africaine versus un nom féminin à consonance francophone
- Un nom masculin à consonance nord-africaine versus un nom féminin à consonance nord-africaine

- Un nom masculin à consonance africain subsaharienne versus un nom masculin à consonance francophone
- Un nom féminin à consonance africain subsaharienne versus un nom féminin à consonance francophone
- Un nom masculin à consonance africain subsaharienne versus un nom féminin à consonance africain subsaharienne
- Un nom masculin à consonance d'un pays de l'Europe de l'Est versus un nom masculin à consonance francophone
- Un nom féminin à consonance d'un pays de l'Europe de l'Est versus un non féminin à consonance francophone
- Un nom masculin à consonance d'un pays de l'Europe de l'Est versus un nom féminin à consonance d'un pays de l'Europe de l'Est

Pour plus de facilités, dans le reste du rapport, nous parlons de candidats 'nord-africains', africains sub-sahariens', belges et d'Europe de l'Est, mais nous entendons toujours des candidats ayant respectivement un nom nord-africain, africain sub-saharien, francophone ou d'Europe de l'Est. Les groupes réfèrent à l'origine ethnique et pas nécessairement au pays de naissance ou à la nationalité. En d'autres termes, un 'homme nord-africain' peut faire référence à un homme né en Belgique et de nationalité belge, dont les grands-parents sont nés en Afrique du Nord.

#### *Source de revenus*

La discrimination sur la base de la source de revenus a été évaluée en signalant dans le message de la personne test que (1) le loyer serait payé au moyen d'une allocation de chômage et/ou que (2) le candidat locataire est souvent disponible pour visiter le logement car il est au chômage. Le message de la personne contrôle mentionne que la personne dispose d'un revenu professionnel. Soit tant le montant du revenu de la personne test que de la personne contrôle était mentionné, soit dans aucun des deux cas, le montant n'était indiqué. Le test le plus révélateur est celui où tant le montant de l'allocation que celui du salaire ont été mentionnés. Lors de ces tests, l'allocation de chômage était chaque fois aussi élevée que le salaire. Une éventuelle inégalité de traitement par l'agent immobilier ne pouvait donc plus s'expliquer par le montant du revenu. En mentionnant le montant du revenu, une éventuelle inégalité de traitement ne peut être due qu'à une discrimination sur la base de la source du revenu. Toutefois, nous ne pouvons pas chaque fois mentionner le montant du revenu

parce que cela attirerait l'attention des agents immobiliers. Pour que les tests de correspondance soient fiables, les personnes test et contrôle n'ont répondu qu'aux annonces de location qu'ils pouvaient payer avec leur allocation/salaire (voir 1.2. Echantillon). Les figures 2 et 3 montrent des exemples de message de tests, où le montant du revenu a été mentionné tant pour la personne test que la personne contrôle.

**Figure 2. Exemple de message du profil test avec une allocation de chômage**

Bonjour,

Je souhaiterais savoir si votre annonce de location est toujours valable. Dans l'affirmative, pourriez-vous me donner un rendez-vous pour que je puisse visiter le bien? Je suis actuellement au chômage et donc relativement disponible durant la journée et en soirée. A l'occasion de la visite, je pourrais vous amener la copie de mes revenus de chômage (1529 euro) attestant de revenus suffisamment élevés pour payer la location.

Bien à vous, Jean Dutront

**Figure 3. Exemple de message du profil contrôle avec un salaire**

Monsieur, Madame,

Est-ce que le bien que vous mentionnez sur Immoweb est toujours libre? Si oui, pourriez-vous me dire quand est-ce que je peux venir le visiter? (mon salaire mensuel s'élève à 1545€ net).

D'avance merci.

Pierre Bernard

Ce motif de discrimination a également été testé transversalement en termes de genre. Cela résulte en trois comparaisons :

- Un homme ayant une allocation de chômage versus un homme ayant un salaire
- Une femme ayant une allocation de chômage versus une femme ayant un salaire

- Un homme ayant une allocation de chômage versus une femme ayant une allocation de chômage

### Age

Pour mesurer la discrimination sur la base de l'âge, on a travaillé avec trois profils : une personne test plus jeune, une personne test plus âgée et une personne contrôle d'âge moyen. L'âge de la personne test plus jeune a été précisé en référant au fait qu'il habite actuellement encore chez ses parents et qu'il cherche un logement locatif propre (voir figure 4). L'âge de la personne test plus âgée a été signalé en indiquant qu'il est presque toujours disponible pour visiter le logement, parce qu'il est pensionné (voir figure 5). Le message de la personne contrôle ne fait aucune mention de la phase de vie, ce qui permet de supposer qu'il est d'âge moyen.

#### **Figure 4. Exemple de message de la personne test plus jeune**

Bonjour,

J'envisage de quitter le domicile parental et suis donc à la recherche d'un nouveau logement. Le bien que vous louez m'intéresse. Est-il toujours à louer? Est-ce qu'il serait possible de le visiter?

D'avance merci, Nathan Borsus

#### **Figure 5. Exemple de message de la personne test plus âgée**

Bonjour,

Je viens de voir votre annonce sur immoweb et voudrais savoir si le logement est toujours vacant. Si tel est le cas, pouvez-vous me dire quel moment vous conviendrait le mieux pour une visite? Etant fraîchement pensionné, je suis disponible la plupart du temps.

Cordialement.

François Toussaint



La discrimination sur la base de l'âge n'a pas été testée transversalement en termes de genre. Deux comparaisons ont été faites :

- Une personne test plus jeune versus une personne contrôle d'âge moyen
- Une personne test plus âgée versus une personne contrôle d'âge moyen

#### *Composition de famille*

La discrimination sur la base de la composition de famille a été testée par un parent isolé avec un enfant (personne test) en comparaison à un couple avec un enfant (personne contrôle). Dans les deux messages, la composition de famille a été subtilement exprimée (voir figures 6 et 7)

#### **Figure 6. Exemple de message de la mère isolée avec un enfant comme personne test**

Madame, Monsieur,

J'ai pris connaissance de votre annonce sur immoweb. Votre location m'intéresse pour mon fils et moi-même. Est-il toujours disponible? Pourrais-je le visiter? Merci.

Bien à vous.

Naomi Dujardin

#### **Figure 7. Exemple de message d'une femme avec homme et enfant comme personne contrôle**

Bonjour,

Mon mari et moi sommes à la recherche d'un logement pour notre fils et nous. Nous avons vu votre offre de location sur immoweb et nous demandions si le bien était toujours libre. Pourrait-on le visiter?

D'avance merci.

Bien à vous.

Jessica Leroy

Ce motif de discrimination a aussi été testé transversalement par genre, ce qui donne lieu à trois comparaisons :

- Un père isolé avec un enfant versus un homme avec femme et enfant
- Une mère isolée avec un enfant versus une femme avec homme et enfant
- Un père isolé avec un enfant versus une mère isolée avec un enfant

### *Handicap physique*

Les tests de correspondance relatifs à la discrimination sur la base du handicap physique ont été réalisés avec un candidat locataire aveugle comme personne test. Le message du profil test a été envoyé par le père d'une personne aveugle qui explique qu'il cherche un logement locatif pour son fils. La personne contrôlée était un candidat locataire intéressé qui ne faisait aucune mention de sa condition physique. Il est ressorti de l'enquête précédente et des signaux de la société civile que les candidats locataires aveugles sont essentiellement victimes de discrimination en raison de la présence de leur chien d'assistance.<sup>7</sup> La loi autorise les agents immobiliers à refuser des locataires à cause d'un animal domestique. Toutefois, il est interdit de refuser les chiens d'assistance et les chiens-guides pour aveugles. Ce serait en effet une forme de discrimination indirecte sur la base d'un handicap parce qu'un chien d'assistance est nécessaire pour avoir un accès égal au logement. Pour vérifier l'impact du chien d'assistance sur la présence de discrimination, nous avons travaillé avec deux variantes du test de correspondance. Dans la première variante, la personne test aveugle avait un chien d'assistance (voir figure 8), dans la deuxième variante, la personne test aveugle n'avait pas de chien d'assistance (voir figure 9).

#### **Figure 8. Exemple de message d'une personne test aveugle avec un chien d'assistance**

Bonjour,

Je suis intéressé par votre annonce. Est-ce que votre logement est toujours libre? Serait-il possible de le visiter? C'est pour mon fils, Charles, qui est aveugle. Son chien guide nous accompagnera. Pourriez-vous me préciser l'adresse?

Bien à vous, Jules Reynders

**Figure 9. Exemple de message d'une personne test aveugle sans chien d'assistance**

Bonjour,

Je suis intéressé par votre annonce et souhaiterais savoir où est-ce qu'il se trouve. Est-ce que votre logement est toujours libre? Serait-il possible de le visiter? C'est pour mon fils, Charles, qui est aveugle.

Bien à vous, Florian Michel

Ce motif de discrimination a également été testé transversalement en termes de genre. Deux comparaisons ont été faites :

- Une personne test aveugle avec un chien d'assistance versus une personne contrôle non aveugle
- Une personne test aveugle sans chien d'assistance versus une personne contrôle non aveugle

*Handicap mental*

La discrimination sur la base d'un handicap mental a été étudiée au moyen d'une personne test qui peut vivre seule moyennant un accompagnement. Le message adressé à l'agent immobilier a été envoyé par un père qui dit chercher un logement locatif pour son fils handicapé mental (voir figure 10). La personne contrôle était un candidat locataire intéressé par un logement locatif sans rien mentionner à propos de sa situation de santé mentale.

**Figure 10. Exemple de message pour la personne test avec un handicap mental**

Bonjour,

Je vous écris pour mon fils, Jules, qui est à la recherche d'un nouveau logement. Il a un handicap mental mais est tout à fait en mesure de vivre par ses propres moyens avec une assistance. Nous avons vu votre annonce et il serait intéressé par le bien que vous louez. Est-il toujours libre? Peut-on le visiter?

D'avance merci.

Cordialement.

Thibault Boucher

Ce motif de discrimination a également été testé transversalement en termes de genre. On a comparé :

- Une personne test avec un handicap mental versus une personne contrôle sans handicap mental

## 2.2. Echantillon

La base de sondage pour les tests de correspondance écrits se composait des annonces pour des logements dans la Région de Bruxelles-Capitale proposés par des agents immobiliers. La base de sondage a été composée sur la base des annonces de location sur le site internet Immoweb. Chaque jour, nous avons sélectionné des annonces d'agents immobiliers pour des logements situés dans la Région de Bruxelles-Capitale. Dans cette base de sondage des annonces de location, pour chaque test de correspondance, nous avons pris un échantillon, dont seule une annonce de location par agent immobilier. Pour les tests de correspondance d'un certain nombre de motifs de discrimination spécifiques, nous avons en outre utilisé plusieurs critères de sélection complémentaires.

- Lors des tests de correspondance relatifs à la discrimination liée à la composition de famille (un parent isolé avec un enfant versus un couple avec un enfant), nous avons uniquement sélectionné des logements locatifs avec au moins deux chambres à coucher.
- Pour les tests relatifs à la discrimination en fonction des revenus, nous avons uniquement sélectionné des logements locatifs avec un loyer payable avec une allocation de chômage (par ex. un loyer maximal de 750 euros pour une allocation de 1529 euros, ou un loyer maximal de 700 euros pour une allocation de 1198 euros). La règle des 1/3, fixant que maximum 1/3 des revenus disponibles sont dépensés pour le loyer, n'a pas pu être suivie. Cette règle n'est pas applicable au marché étroit de la location de logements pas chers dans la Région de Bruxelles-Capitale. Trop peu de logements sont disponibles pour des revenus relativement bas. Pour la fixation du loyer maximal, nous avons utilisé la méthode des

budgets de référence.<sup>8</sup> Un budget de référence renvoie à un revenu minimum nécessaire pour pouvoir vivre dignement. Nous nous basons ici sur les besoins fondamentaux qui doivent être remplis pour pouvoir participer pleinement à la société. Les limites financières inférieures sont calculées en composant par type de famille un panier de biens et services de première nécessité avec le coût afférent. On calcule donc par type de famille le budget minimum permettant une vie décente. Le montant que les personnes peuvent consacrer au loyer est donc égal au montant restant du revenu familial après déduction de ce budget minimal.

- Lors de l'échantillonnage pour les tests de correspondance relatifs à la discrimination des candidats locataires plus jeunes et des candidats locataires avec un handicap mental, nous avons également utilisé des restrictions financières afin de réaliser des tests fiables, respectivement un loyer maximal de 900 euros pour les jeunes et 1233 euros pour les personnes avec un handicap mental.
- Enfin, pour l'ensemble des tests de correspondance, nous avons toujours éliminé de l'échantillon les logements très chers.

En raison de ces restrictions, nous devons parfois organiser différents tours de tests de correspondance pour certains motifs de discrimination, avec un nouvel échantillon par tour. Le tableau 3 propose un aperçu des différents tours, du nombre de logements locatifs testés et du nombre de messages envoyés par comparaison. Au total, 11180 logements locatifs ont été sondés en termes de discrimination dans la Région de Bruxelles-Capitale au moyen de tests de correspondance écrits.

**Tableau 3. Aperçu du nombre de tours, logements testés et messages envoyés pour les tests de correspondance écrits**

<b>Motif de discrimination</b>	<b>Test</b>	<b>Genre</b>	<b>Nombre de tours</b>	<b>Nombre de logements à tester</b>
Origine ethnique	Nord-africaine vs. Belge	Homme -	1	557
		Homme		
	Nord-africaine vs. Belge	Femme -	2	874
		Femme		
	Nord-africaine vs. Nord-africaine	Homme -	1	590
		Femme		
	Eur. de l'Est vs. Belge	Homme -	1	588
		Homme		
	Eur. de l'Est vs. Belge	Femme -	1	573
		Femme		
Eur. de l'Est vs. Eur. de l'Est	Homme -	1	582	
	Femme			
Africain sub-saharien vs. Belge	Homme -	1	573	
	Homme			
Africain sub-saharien vs. Belge	Femme -	1	582	
	Femme			
Africain sub-saharien vs. Africain sub-saharien	Homme -	1	585	
	Femme			
Source des revenus	Allocation vs. Salaire	Homme -	3	312
		Homme		
	Allocation vs. Salaire	Femme -	2	528
	Allocation vs. Allocation	Femme -	1	328
		Femme		
Age	Plus jeune vs. Age moyen	Homme -	1	443
		Homme		
	Plus âgé vs. Age moyen	Homme -	1	592
		Homme		

Composition de famille	Parent isolé vs. Couple	Homme - Homme	1	601
	Parent isolé vs. Couple	Femme - Femme	2	971
	Parent isolé vs. Parent isolé	Homme - Femme	1	489
Handicap mental	Handicap vs. Pas de handicap	Homme - Homme	1	514
Handicap physique	Handicap vs. Pas de handicap	Homme - Homme	2	898
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>11180</b>

### 2.3. Déroulement de la collecte de données

La collecte de données des tests de correspondance écrits s'est déroulée du 16 novembre 2016 au 22 mars 2017.<sup>9</sup> Pendant l'exécution des tests, un certain nombre de problèmes sont apparus.

Le premier problème est qu'il était parfois difficile pour un certain nombre d'agents immobiliers de départager la personne test et la personne contrôle. Par exemple, dans le cadre du test visant à comparer pour un même logement locatif une femme nord-africaine et un homme nord-africain, certains agents immobiliers pensaient qu'il s'agissait d'un couple. Citons également, les tests relatifs à la source de revenus où le montant des revenus était mentionné. Certains agents immobiliers moins attentifs ont uniquement vu le montant des revenus et non la source des revenus (allocation versus salaire) et pensaient qu'il s'agissait de deux messages de la même personne. Ce problème s'est présenté dans près d'1% des tests de correspondance et engendre par conséquent qu'une sous-évaluation minimale de la discrimination.

Le deuxième problème est que les agents immobiliers ont très souvent été testés dans ce projet. Vu le nombre élevé de tests de correspondance écrits, certains agents immobiliers n'ont pas répondu à de nombreux e-mails (*voir ci-après*). Etant donné que différents motifs de discrimination ont été testés simultanément, certains agents immobiliers ont reçu pour des annonces déterminées plus de deux messages de candidats locataires (fictifs) intéressés. Pour les futurs tests de correspondance, nous conseillons tout d'abord de réaliser moins de tests, mais également d'étaler ces tests sur un plus longue période. A titre de règle de base, nous conseillons d'appliquer le principe d'un test de correspondance par semaine par agent immobilier.

Le troisième problème est qu'une infime minorité des agents immobiliers ont deviné les tests de correspondance. Concrètement, une dizaine d'agences immobilières sur les quelques 900 testées savaient ou soupçonnaient qu'elles ont subi un test de situation relatif à la discrimination. En voici les raisons potentielles : l'annonce par le ministre des tests dans les médias et au parlement<sup>10</sup>, le nombre élevé de tests sur un court laps de temps et une communication (interne) éventuelle par la confédération des agents immobiliers. Lors des études précédentes également, certains agents immobiliers devinaient les tests de correspondance, mais cette fois-ci, ce fut plus souvent le cas.<sup>11</sup> Quand un agent immobilier faisait savoir qu'il avait deviné le test, il n'était plus testé. Ce problème n'a donc pas eu d'impact sur les résultats.



## 2.4. Echantillon réel

Chaque test de correspondance se compose en principe de deux messages : un message de la personne test et un message de la personne contrôle. Le nombre de messages envoyés devrait être égal au double du nombre de logements à tester : 22.360 messages pour 11.180 logements locatifs. Cependant, tous les messages n'ont pas pu être envoyés. Il est parfois arrivé qu'un logement locatif ait été loué sur le laps de temps entre l'envoi du message de la personne test (par ex. dans la matinée) et le moment où l'envoi du message de la personne contrôle (par ex. dans l'après-midi) était planifié. De ce fait, tous les messages pour la personne contrôle n'ont pas pu être envoyés. En outre, un nombre limité de messages n'ont pas été envoyés suite à des erreurs de distraction. Le tableau 4 offre un aperçu du nombre de messages envoyés (l'échantillon réalisé). Au total, 22.165 messages ont été envoyés, c.-à-d. 99% des messages planifiés. Quand nous calculons le nombre de tests de correspondance appariés (le nombre de logements testés pour lesquels les messages de la personne test et de la personne contrôle sont envoyés), nous obtenons 10.978 tests de correspondance réussis.

Tous les agents immobiliers n'ont cependant pas répondu à tous les messages envoyés. Il existe quatre réactions possibles : (a) l'agent immobilier répond au message de la personne test et de la personne contrôle, (b) l'agent immobilier répond uniquement au message de la personne contrôle, (c) l'agent immobilier répond uniquement au message de la personne test, et (d) l'agent immobilier ne répond à aucun des deux messages. Sur les 22165 messages envoyés, nous avons reçu 9099 réponses par e-mail, ce qui correspond à un taux de réponse de 41%. Les réponses automatiques (appelées 'automatic replies') ne sont pas prises en compte.

**Tableau 4. Aperçu de l'échantillon réalisé des tests de correspondance écrits**

<b>Motif de discrimination</b>	<b>Test</b>	<b>Genre</b>	<b>Nombre de tours</b>	<b>Nombre de logements testés</b>	<b>Nombre de messages envoyés</b>
Origine ethnique	Nord-africaine vs. Belge	Homme - Homme	1	557	1069
	Nord-africaine vs. Belge	Femme - Femme	2	874	1740
	Nord-africaine vs. Nord-africaine	Homme - Femme	1	590	1170
	Eur. de l'Est vs. Belge	Homme - Homme	1	588	1171
	Eur. de l'Est vs. Belge	Femme - Femme	1	573	1138
	Eur. de l'Est vs. Eur. de l'Est	Homme - Femme	1	582	1158
	Sub-saharienne vs. Belge	Homme - Homme	1	573	1134
	Sub-saharienne vs. Belge	Femme - Femme	1	582	1156
	Sub-saharienne vs. Sub-saharienne	Homme - Femme	1	585	1166
	Source des revenus	Allocation vs. Salaire	Homme - Homme	3	312
Allocation vs. Salaire		Femme - Femme	2	528	1048
Allocation vs. Allocation		Homme - Femme	1	328	642
Age	Plus jeune vs. Age moyen	Homme - Homme	1	443	885
	Plus âgé vs. Age moyen	Homme - Homme	1	592	1172
Composition de	Parent isolé vs. Couple	Homme -	1	601	1183

famille	Parent isolé vs. Couple	Homme			
		Femme -	2	971	1926
	Parent isolé vs. Parent isolé	Femme			
		Homme -	1	489	970
Handicap mental	Handicap vs. Pas de handicap	Femme			
		Homme -	1	514	1022
Handicap physique	Handicap vs. Pas de handicap	Homme			
		Homme -	2	898	1787
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>11180</b>	<b>22159</b>

## 2.5. Techniques d'analyse

Cette étude définit la discrimination comme un traitement défavorable systématique par un agent immobilier d'un candidat locataire par rapport à un autre candidat locataire équivalent, en raison de son origine ethnique, de sa source de revenus, de son âge, de sa composition de famille, de son handicap mental ou physique et/ou de son genre. Cette définition a été opérationnalisée pour les tests de correspondance via Immoweb de deux manières :

- Définition précise de la discrimination: un des candidats locataires (la personne contrôle) est invitée par l'agent immobilier à visiter le logement locatif, alors que l'autre candidat locataire (la personne test) n'est pas invité à visiter le logement locatif ou ne reçoit aucune réponse.
- Définition large de la discrimination: un des candidats locataires (la personne contrôle) est invité par l'agent immobilier à visiter le logement locatif sans demander plus d'informations, alors que l'autre candidat locataire (la personne test) n'est pas invité à visiter le logement, ou est invité mais après des questions complémentaires pour de plus amples informations, ou, simplement, ne reçoit pas de réponse.

En clair, cela signifie que tous les tests qui correspondent suffisamment à la définition précise de la discrimination, répondent aussi automatiquement à la définition large de la discrimination.

Pour les deux opérationnalisations, il existe toujours trois possibilités : (a) les personne test et personne contrôle sont toutes deux invitées à visiter le logement par l'agent immobilier, (b) la personne test est traitée préjudicialement par rapport à la personne contrôle (= discrimination négative) et (c) la personne contrôle est traitée préjudicialement par rapport à la personne test (=

discrimination positive). Suivant les recommandations de l'Organisation internationale du travail<sup>12</sup>, la situation avec absence de réponse n'est pas prise en compte (supra). Le taux de discrimination net est calculé comme suit, tant pour la définition précise que pour la définition large<sup>13</sup>:

$$\text{Netto - discriminatiegraad} = \frac{b - c}{a + b + c}$$

La discrimination positive (c) et la discrimination négative (b) sont retirées de la formule.<sup>14</sup> On part du principe qu'un traitement inégal fortuit est toujours possible (par ex. un agent immobilier oublie de répondre à un e-mail ou répond uniquement aux e-mails des dix premiers intéressés), mais cela pourrait tout aussi bien arriver à a personne test qu'à la personne contrôle. L'importance de cette partie 'fortuite' (aléatoire) est estimée avec la discrimination positive (la situation où la personne contrôle est défavorisée). Ensuite, cette discrimination positive 'aléatoire' est soustraite à la discrimination négative. De cette manière, on obtient un taux net de discrimination systématique. Le taux net de discrimination exprime le pourcentage dans lequel la personne test est systématiquement défavorisée par les agents immobiliers par rapport à la personne contrôle.

#### Exemple

##### **Taux net de discrimination**

Un candidat locataire avec un nom africain sub-saharien et un candidat locataire avec un nom francophone répondent à 100 annonces pour des logements locatifs. Pour 50 logements, aucun des deux candidats ne reçoit de réponses. Pour 20 logements, les deux candidats sont traités de manière similaire (a), pour 25 logements, la personne avec un nom africain est défavorisée (b) et pour 5 logements, la personne avec un nom francophone est défavorisée (c). Dans ce cas, le taux net de discrimination s'élève à 40%.

Un taux net de discrimination de 40% signifie que dans 40% des annonces locatives, le candidat ayant un nom sub-saharien est systématiquement défavorisé en comparaison au candidat portant un nom francophone, en tenant compte du traitement inégal aléatoire des deux candidats.

Pour plus de facilité, dans le reste du rapport, nous parlons uniquement d'un 'préjudice' ou d'une 'discrimination', mais cela signifie donc toujours 'tenant compte du traitement inégal aléatoire des deux candidats'.

Ensuite, nous vérifions statistiquement si le taux net de discrimination diffère fortement de zéro, au moyen du test de McNemar.<sup>15</sup> Ces tests de substance résultent en une valeur p qui exprime que le taux net de discrimination que nous avons calculé diffère aléatoirement de zéro. En d'autres termes : en supposant qu'en réalité, aucune discrimination systématique n'a lieu sur le marché de la location de logements, quels sont les risques que le taux net de discrimination dans notre échantillon soit dû à une sursélection aléatoire d'agents immobiliers pratiquant de la discrimination? La valeur p exprime donc quel crédit peut être accordé au taux net de discrimination que nous obtenons. Plus la valeur p est proche de 0, moins on a de chance que le taux net de discrimination diffère de zéro et plus on a de risque que la discrimination soit réelle. Dans les sciences sociales, on utilise souvent la limite 0.05. Cela signifie que des résultats sont considérés comme significatifs si le risque qu'ils soient dus au hasard est inférieur à 5%. Nous appliquons ici le même principe et indiquons dans les résultats si la valeur p est inférieure à 0.05, 0.01 ou 0.001, au moyen du code étoiles utilisé dans ce cadre (\* =  $p < 0.05$ ; \*\* =  $p < 0.01$ ; \*\*\* =  $p < 0.001$ ). Plus le nombre d'étoiles est élevé, plus la valeur de p est basse et plus les résultats sont fiables.

## 2.6. Résultats

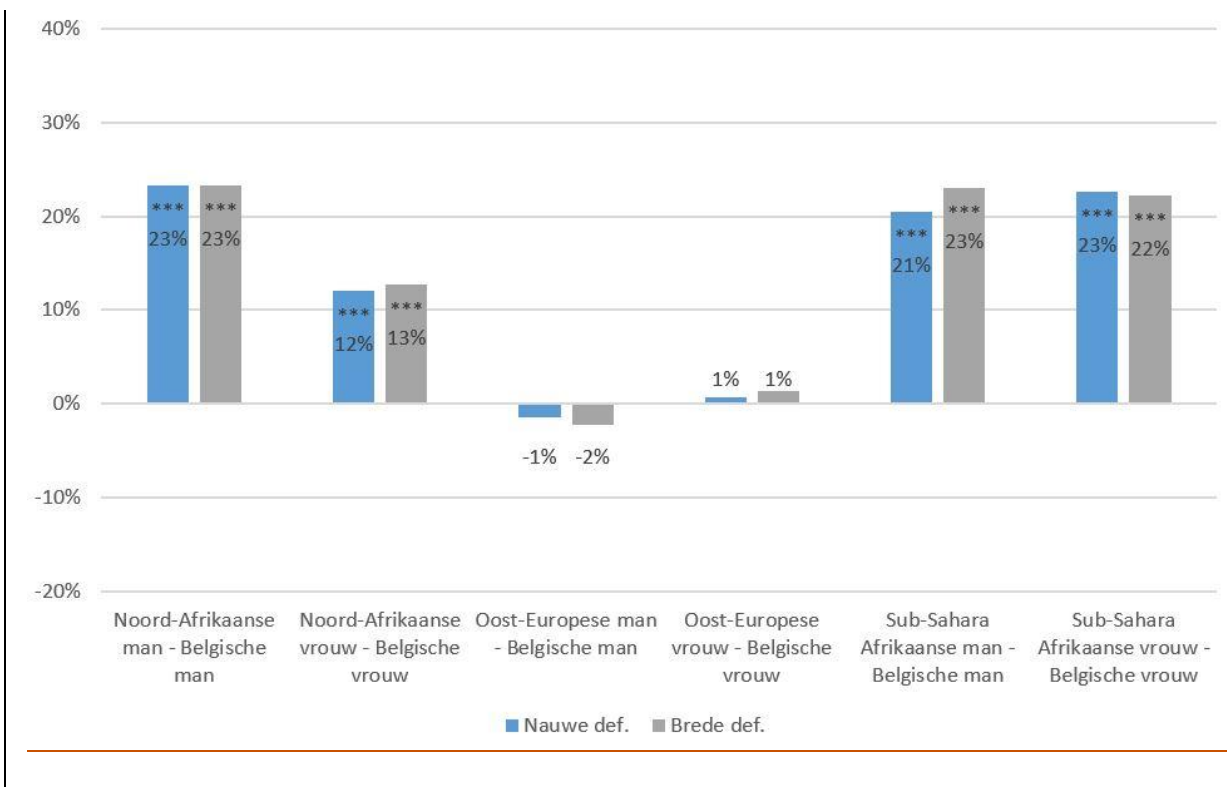
Ci-dessous sont repris premièrement le taux net de discrimination et ensuite les définitions précise et large calculées pour les différents motifs de discrimination. Puis, sont traités les taux nets de discrimination pour les comparaisons transversales par genres.

### *Origine ethnique*

La figure 11 montre le taux net de discrimination ainsi que la discrimination ethnique. Les tests de correspondance démontrent une discrimination significative à l'encontre des hommes nord-africains (23%), des femmes nord-africaines (12%), des hommes africains sub-sahariens (21%) et des femmes africains sub-sahariennes (23%) dans la Région de Bruxelles-Capitale. Il n'existe pas de discrimination significative à l'encontre des hommes et des femmes d'Europe de l'Est lors du premier contact. La différence de taux de discrimination entre la définition précise et large de la discrimination est minime. Le traitement discriminatoire des candidats locataires nord-africains et africains sub-sahariens est opéré par les agents immobiliers en d'autres termes en ne répondant pas, en ne les invitant pas à une visite, et non en leur demandant de plus amples informations.

Au moyen d'analyses de régression complémentaires logistiques multivariées, nous avons ensuite vérifié pour le groupe africain sub-saharien si des candidats locaux avec un nom africain chrétien (par ex. Linda Kisukidi) est plus souvent invités à visiter le logement que des candidats locaux avec un nom africain non chrétien (par ex. Binta Kabeya). Pour les femmes, nous n'avons trouvé aucune différence significative en termes de chances d'invitation, mais il y avait une petite différence significative pour les hommes. Des hommes africains sub-sahariens avec un nom chrétien ont un peu plus de chance d'être invité pour une visite de terrain que leurs homologues ayant un nom non chrétien.<sup>16</sup>

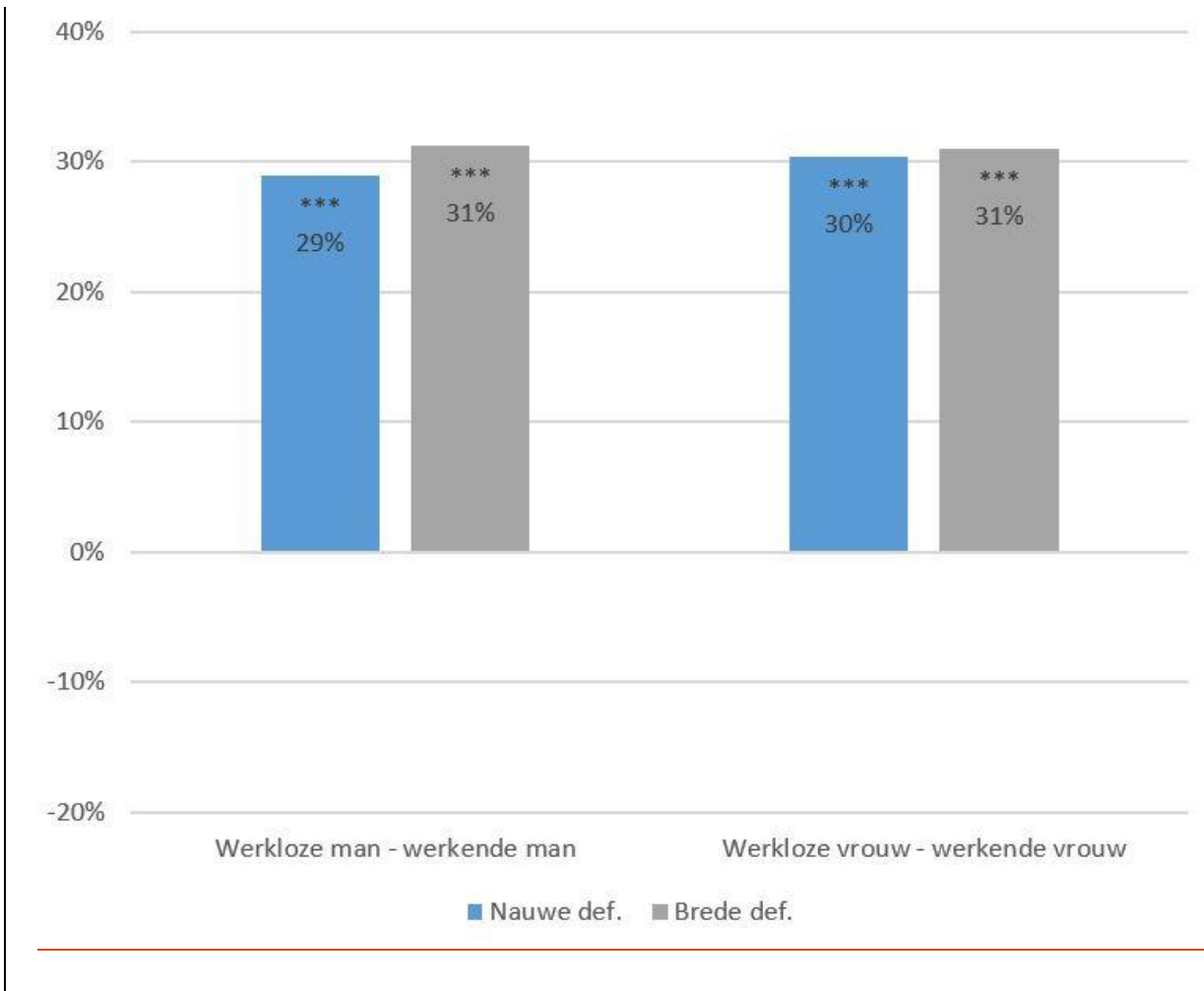
**Figure 11. Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination ethnique**



*Source des revenus*

Les tests de correspondance démontrent aussi une discrimination significative sur la base de la source de revenu (voir figure 12). Les candidats locaux avec une allocation de chômage sont traités défavorablement par des agents immobiliers par rapport aux candidats locaux avec un revenu professionnel, tant pour les hommes (29%) que pour les femmes (30%). A nouveau, il n'existe pas de différences remarquables entre la définition précise et la définition large de la discrimination.

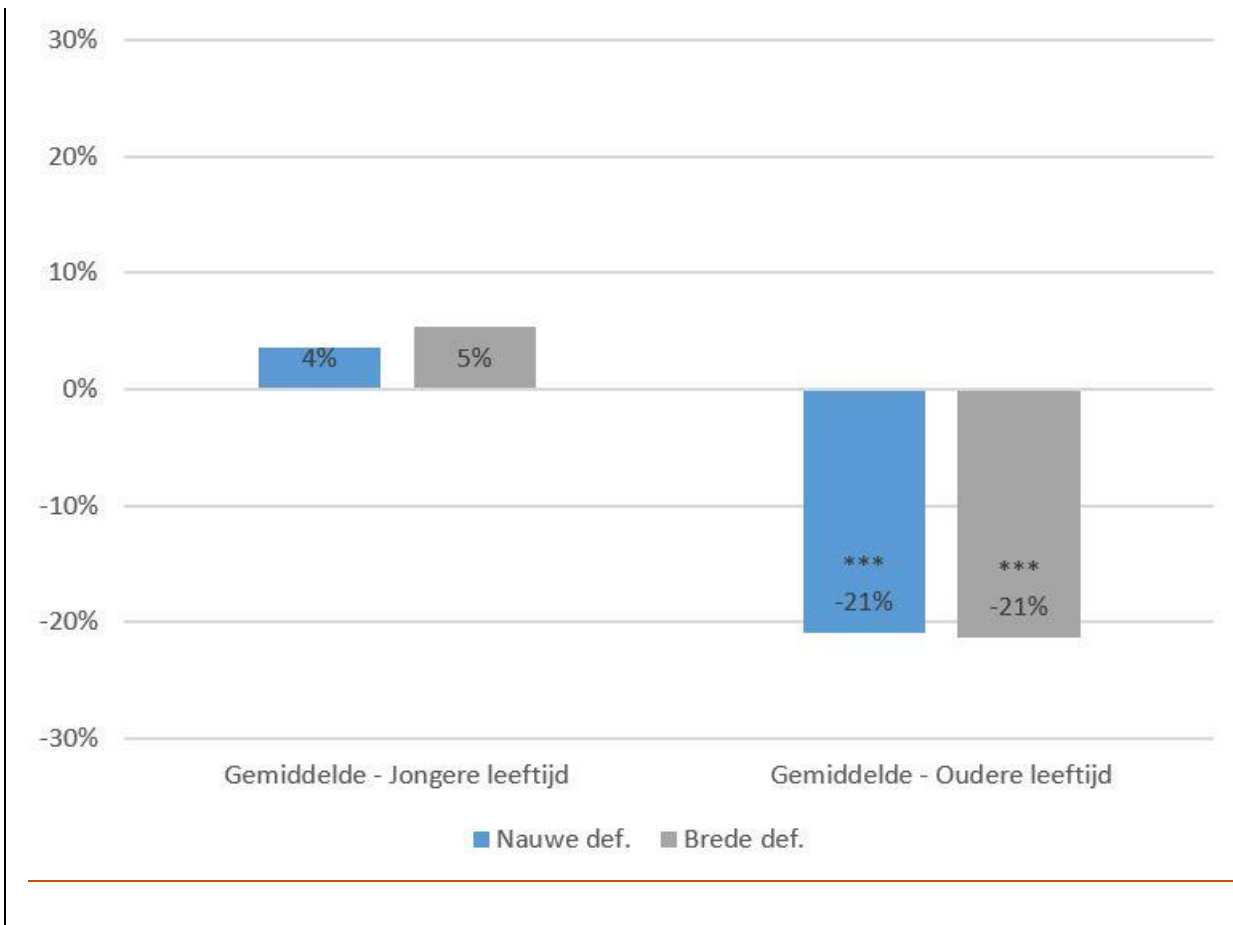
**Figure 12. Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination sur la base des revenus**



### Age

La figure 13 montre les résultats des tests de tests de correspondance liés à la discrimination selon l'âge. Seul apparaît un traitement significativement inégal entre les candidats locataires plus âgés et les candidats locataires d'un âge moyen (-21%). Le taux de discrimination est négatif ce qui signifie que les personnes âgées sont avantagées (discriminée positivement) par les agents immobiliers sur le marché de la location de logements bruxellois. En outre, il n'existe pas de traitement significativement inégal lors du premier contact entre les candidats locataires plus jeunes et les candidats locataires d'âge moyen. Les résultats ne diffèrent pas considérablement suivant la définition de la discrimination.

**Figure 13. Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination selon l'âge**

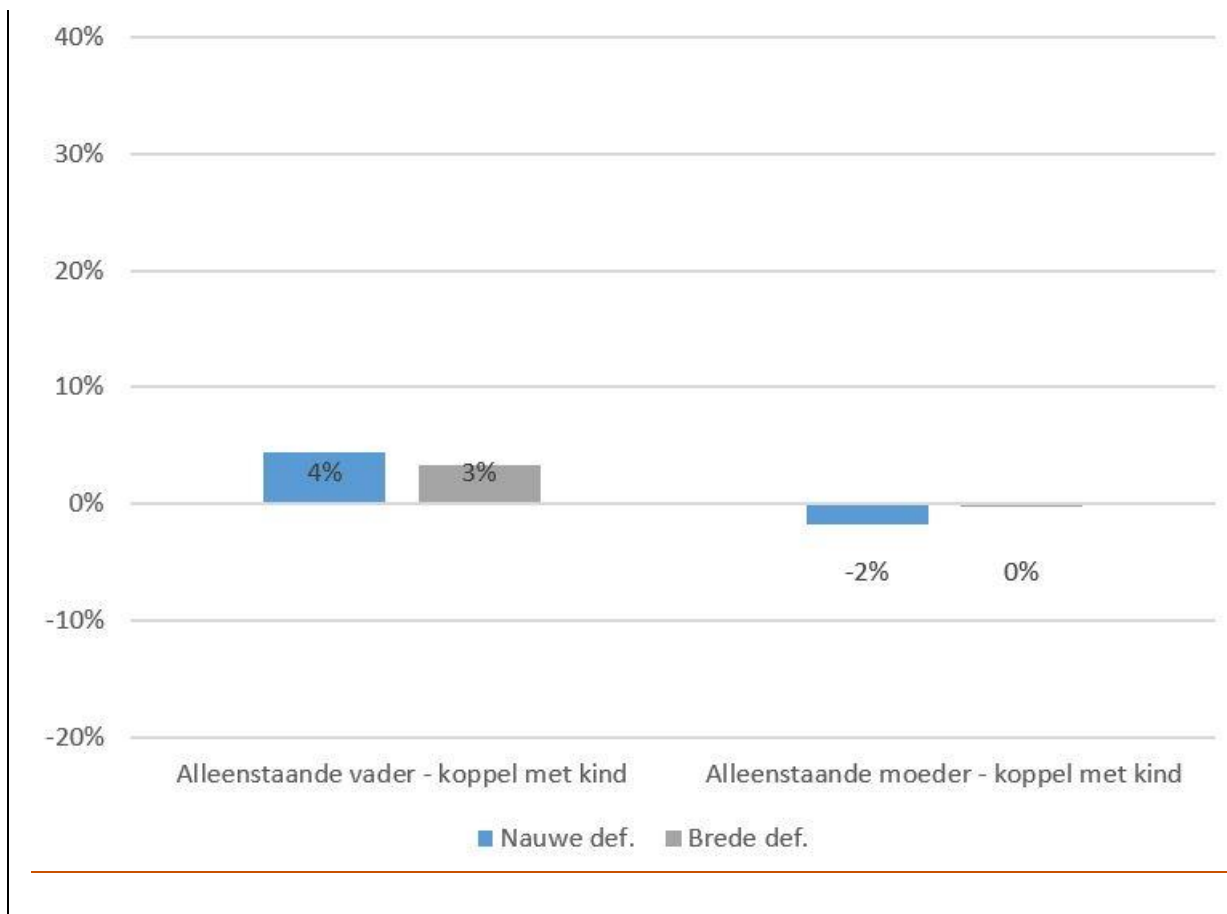


### *Composition de famille*

Les tests de correspondance ne démontrent aucune discrimination significative sur la base de la composition de famille, ni selon la définition précise, ni selon la définition large de la discrimination (voir figure 14). Les parents isolés avec un enfant sont traités de manière identique au cours de la première phase du processus de location que les couples avec un enfant, et ce tant selon la définition précise que selon la définition large de la discrimination.



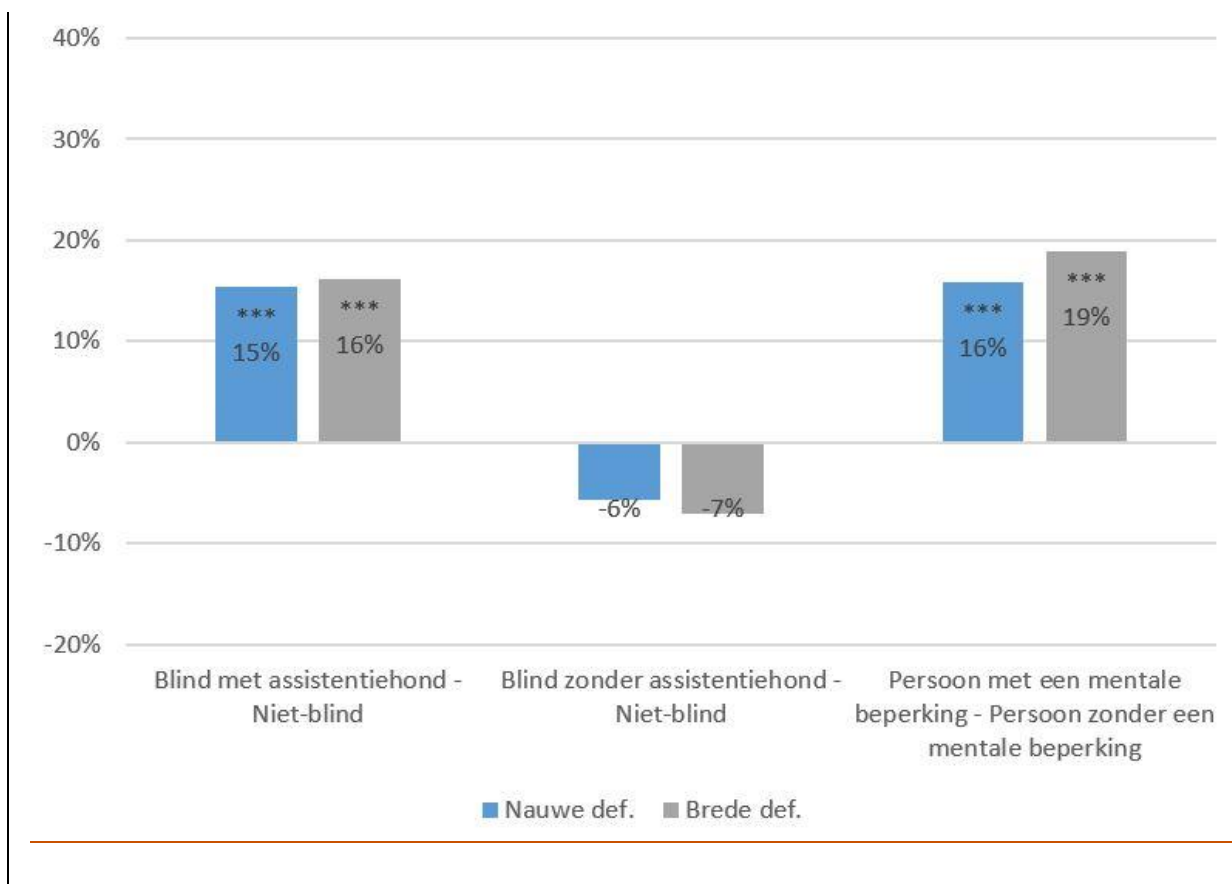
**Figure 14. Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination sur la base de la composition de famille**



### *Handicap mental et physique*

Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination sur la base du handicap. Les candidats locataires avec un chien d'assistance semblent être significativement discriminés (15%), alors que des candidats locataires aveugles sans chien d'assistance ne sont pas discriminés lors de la première phase de contact. Les candidats locataires avec handicap sont discriminés dans 16% par rapport aux candidats sans handicap. A nouveau, il n'existe aucune différence notable entre les définitions précises et larges de la discrimination.

**Figure 15. Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination sur la base d'un handicap mental ou physique**



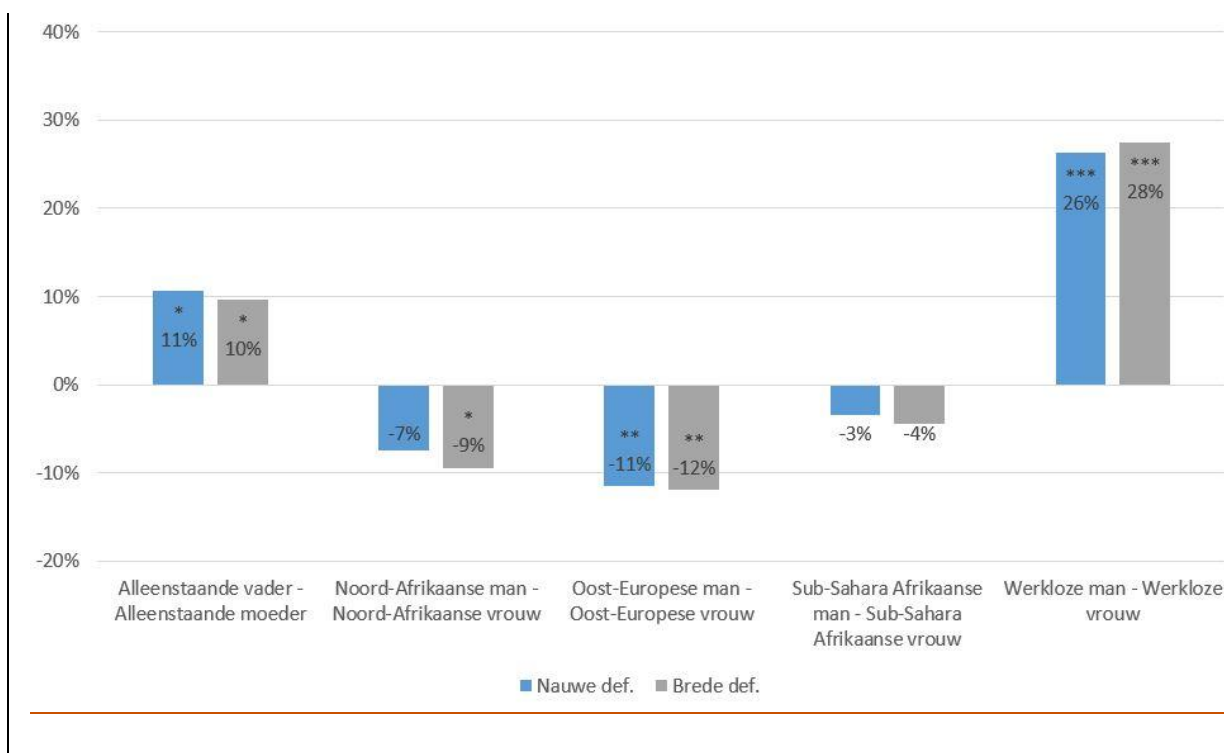
*Genre*

Différents motifs de discrimination ont également été testés transversalement en termes de genre. La figure 16 montre les résultats de ces comparaisons genrées. Les taux nets de discrimination supérieurs à zéro réfèrent à une discrimination des hommes, alors que les taux nets de discrimination inférieurs à zéro réfèrent à une discrimination des femmes. Les inégalités de genre diffèrent selon le motif de discrimination.

Nous constatons que des hommes sont discriminés par rapport aux femmes en tant que parents isolés (11%) et au chômage (26%). Les pères isolés sont significativement moins invités à visiter le logement que les mères isolées. Et les hommes au chômage sont moins invités à une visite sur place en comparaison aux femmes au chômage. Pour la plupart des groupes de minorité ethnique, l'inégalité de genre est totalement inverse, à savoir les femmes sont défavorisées par rapport aux hommes. Les femmes nord-africaines et d'Europe de l'Est sont traitées défavorablement par les agents immobiliers respectivement par rapport aux hommes nord-africains et d'Europe de l'Est. Le taux net de discrimination dans le groupe nord-africain est uniquement significatif selon la définition

large de la discrimination. Il existe des différences significatives de traitement entre les hommes et les femmes africains sub-sahariens.

**Figure 16. Taux nets de discrimination pour les tests de correspondance liés à la discrimination selon le sexe**



## 2.7. Conclusion intermédiaire

Les tests de correspondance écrits via Immoweb démontrent un schéma significatif de la discrimination au cours de la première phase de contact sur la base de l'origine ethnique, de la source de revenus, de l'âge, du handicap et du genre. Toutefois, pendant la première phase de contact, nous n'avons pas noté une discrimination significative par les agents immobiliers sur la base de la composition de famille. Les taux de discrimination diffèrent habituellement pas notablement entre les définitions précises et larges de la discrimination. Cela signifie que les agents immobiliers discriminent en ne répondant pas aux messages ou en n'invitant pas les candidats locataires pour une visite de terrain, mais pas en posant substantiellement plus de questions lors du premier contact.

La discrimination ethnique diffère suivant l'origine ethnique spécifique des candidats locataires ; alors que des Belges nord-africains et africains sub-sahariens sont fortement discriminés par des agents immobiliers, ce n'est pas le cas pour les Belges d'Europe de l'Est. Les taux nets élevés de discrimination pour les hommes nord-africains (23%) et les hommes africains sub-sahariens (21%) sont comparables avec des tests de correspondance (appariés) identiques dans les autres villes et pays : 26% chez les hommes turcs et nord-africains à Gand<sup>17</sup>, 15% chez les hommes marocains en Espagne<sup>18</sup>, 25% chez les hommes avec un nom arabe en Suède<sup>19</sup> et 5% chez les hommes afro-américains aux USA<sup>20</sup>. Lorsque nous comparons avec l'étude comportant des tests de correspondance de la ville de Gand<sup>21</sup>, deux éléments sautent aux yeux. Premièrement que les Nord-Africains sont environ discriminés dans les mêmes proportions en Région de Bruxelles-Capitale qu'à Gand. Deuxièmement qu'à Bruxelles, les Européens de l'Est ne sont pas discriminés par les agents immobiliers, alors qu'à Gand, c'est bien le cas (26%). Cette différence peut en effet s'expliquer par la composition différente des groupes de population d'Europe de l'Est à Bruxelles en comparaison à Gand. A Gand, les Européens de l'Est sont essentiellement des Bulgares et dans une moindre mesure des Polonais et des Slovaques.<sup>22</sup> Beaucoup de Gantois bulgares sont des Roms, ont une mauvaise situation socioéconomique et sont fortement stigmatisés. A Bruxelles, le groupe des Européens de l'Est est cependant plus diversifié, comptant beaucoup de Roumains, de Polonais et de Bulgares<sup>23</sup>. Un grand nombre de Bruxellois d'Europe de l'Est travaillent en outre pour les institutions européennes ou internationales et sont hautement qualifiés.<sup>24</sup> Cette plus grande diversité et ce profil socioéconomique plus favorable peut potentiellement expliquer l'absence de discrimination à l'encontre des Européens de l'Est à Bruxelles, mais une étude plus approfondie à ce sujet est nécessaire.

Selon l'étude réalisée à Gand, à Bruxelles, les agents immobiliers discriminaient aussi sur la base de la source de revenus. A Bruxelles, dans 29% des cas, les candidats locataires avec une allocation de chômage n'ont pas été invités par les agents immobiliers à visiter le logement. A Gand, cela s'est produit pour les candidats locataires avec un revenu d'intégration ou une allocation d'invalidité dans 37% des cas. A Gand, la discrimination est légèrement plus élevée qu'à Bruxelles, mais cela vient probablement de la différence de type d'allocation qui a été testée : une allocation de chômage à Bruxelles versus un revenu d'intégration ou une allocation d'invalidité à Gand. Dans cette étude, lors de certains tests de correspondance, le montant des revenus a été mentionné tant pour la personne test avec une allocation que pour la personne contrôle avec un salaire. Lors de ces tests, l'allocation de chômage était chaque fois aussi élevée que le salaire. Cela signifie que le traitement défavorable par les agents immobiliers ne peut être défendu sur la base du montant des revenus. En d'autres

termes, il ne s'agit pas ici d'une sélection par les agents immobiliers sur la base du montant des revenus, mais d'une forme illégale de sélection sur la base de la source de revenus.

Les tests de correspondance démontraient une discrimination sur la base de l'âge significative, où les candidats locataires plus âgés pensionnés sont plus souvent invités à visiter le logement que les candidats locataires non-pensionnés. Etant donné qu'il s'agit de la première étude de la discrimination sur la base de l'âge, nous ne pouvons pas comparer avec la situation dans d'autres villes en Belgique ou à l'étranger. Des explications potentielles pour le meilleur traitement des pensionnés sont la stabilité de leur pension et leur réputation de locataires calmes et soignés, mais une étude plus précise est nécessaire.

En Région de Bruxelles-Capitale, les candidats locataires avec un handicap physique ou mental ont été discriminés dans un septième des cas par les agents immobiliers. La discrimination des aveugles avec un chien d'assistance était à Bruxelles (15%) ce qui est moins important que dans un même type d'enquête à Gand (21%).<sup>25</sup> Etant donné que les aveugles sans chien d'assistance n'ont pas été désavantagés à Bruxelles, nous pouvons dire que la discrimination des aveugles est liée à une résistance apparente des agents immobiliers (ou de leurs clients) par rapport aux chiens (d'assistance). Une étude italienne confirme cette conclusion.<sup>26</sup> Les agents immobiliers sont autorisés à refuser les animaux domestiques, mais il est légalement interdit de refuser les chiens d'assistance (même s'il existe une interdiction d'accès neutre concernant les animaux domestiques dans le règlement de location d'un logement locatif ou d'un bloc à appartements.<sup>27</sup> Celui-ci comporterait d'ailleurs d'une forme de discrimination indirecte. Il ressort cependant d'une étude qualitative précédente qu'un grand nombre d'agents immobiliers et de locataires ne sont pas au courant de cet élément. Une sensibilisation à ce sujet pourrait par conséquent apporter un soulagement. En outre, les candidats locataires avec un handicap mental ont été discriminés par les agents immobiliers, malgré le fait qu'ils pouvaient vivre en toute indépendance moyennant un accompagnement. Cela résulte vraisemblablement des préjugés négatifs en ce qui concerne les personnes avec un handicap mental. Du fait qu'il s'agissait de la première étude abordant la discrimination à la location en raison d'un handicap mental, nous ne pouvons pas comparer avec la situation dans d'autres villes ou pays.

Nous n'avons pas trouvé de discrimination significative à la location des agents immobiliers à l'encontre des parents isolés. Ceci est remarquable vu la position financière généralement plus faible des parents isolés. Dans l'étude belge précédente comportant des tests de correspondance, Unia a en outre constaté que des mères isolées sont discriminées par des agents immobiliers et des bailleurs par rapport aux candidats locataires masculins (sans enfant).<sup>28</sup> Leur enquête combinait le

sexe, les capacités et la composition de famille, alors que dans cette étude-ci, seule la discrimination sur la base de la composition de famille a été mesurée. Cela peut expliquer la différence.

Enfin, il y avait aussi les différences de genre au niveau de la discrimination. L'inégalité de genre diffère cependant en fonction du motif de discrimination : au sein du groupe des Bruxellois nord-africains et d'Europe de l'Est, les locataires féminines sont désavantagées par rapport aux locataires masculins, alors qu'au sein du groupe des parents isolés, les locataires masculins au chômage sont désavantagés par rapport aux locataires féminines.

## 2. Tests de situation téléphoniques

Par analogie aux tests de correspondance, lors des tests de situation, deux candidats locataires fictifs contactent un agent immobilier suite à une annonce locative concrète.<sup>29</sup> Les deux candidats sont les plus semblables possibles, sauf au niveau du motif de discrimination à tester. Ensuite, on vérifie si l'agent immobilier a traité les deux candidats de manière inégale ou non. Un éventuel traitement inégal indique une discrimination. La différence entre les tests de correspondance et de situation est que le premier type de test se déroule par écrit, tandis que lors du deuxième type de test, il existe un contact personnel. Pour cette étude, nous avons utilisé des tests de situation téléphonique. Le contact personnel entre le candidat locataire et l'agent immobilier s'est donc opéré par téléphone. Il s'agit d'une méthode très courante tant en Belgique qu'à l'étranger.<sup>30</sup>

Les tests de situation ont cependant trois grands inconvénients par rapport aux tests de correspondance. Premièrement, lors d'un contact personnel, vous avez moins le contrôle sur les circonstances du test et sur les différences entre les candidats locataires.<sup>31</sup> Même lorsque vous avez bien formé les candidats, il peut toujours y avoir des différences subtiles entre les deux appelants (par exemple au niveau de l'intonation, de l'assertivité, de l'accent...). On ne peut donc jamais exclure que l'éventuelle inégalité de traitement constatée soit due à ces différences subtiles au lieu d'une discrimination. Deuxièmement, les tests de situation téléphoniques aboutissent à un taux inférieur de discrimination que les tests de correspondance. La discrimination lors des contacts écrits est plus aisée que la discrimination lors des contacts téléphoniques.<sup>32</sup> Il est plus facile, plus anonyme et plus informel de ne pas répondre lorsque vous recevez un e-mail d'un candidat que vous voulez exclure que lorsque vous l'avez au téléphone. L'étude au moyen des tests de correspondance écrits déterminera donc plus de discrimination que les tests de situations téléphoniques. Enfin, la réalisation des tests de situation téléphoniques est plus onéreuse et longue que les tests de correspondance.

Malgré ces inconvénients, les tests téléphoniques de situation ont été conservés en tant que méthode de test dans cette étude, afin d'avoir suffisamment de variation dans la manière dont la discrimination est mesurée. Néanmoins, il a été décidé en concertation avec la Région de Bruxelles-Capitale et Unia de n'étudier qu'un nombre limité de motifs de discrimination au moyen de tests de situation téléphoniques. Finalement, seul le motif de discrimination 'origine ethnique' a été testé. Ce dernier est partiellement testé par genre.

### 3.1. Schéma d'étude

Dans cette étude, des agents immobiliers ont été contactés par téléphone pour un même logement locatif par deux candidats locataires (une personne test et une personne contrôle). Les deux candidats locataires commençaient par se présenter brièvement et ensuite ils demandaient si (1) le logement locatif est encore disponible et (2) si oui, s'ils pouvaient avoir un rendez-vous pour le visiter. Tout d'abord, la personne test (le candidat d'origine étrangère) a toujours téléphoné aux agents immobiliers et, ensuite, par la personne contrôle (le candidat d'origine belge). Les deux coups de téléphone s'éspacèrent de minimum quelques heures pour éviter tout soupçon de la part de l'agent immobilier. Les deux appels téléphoniques devaient avoir lieu sur une période de 24 heures (pour réduire le risque que le logement locatif soit déjà loué au moment où la personne contrôle d'origine belge téléphone). Tant les personnes test que les personnes contrôle ont reçu un script personnalisé reprenant des informations de base fictives concernant l'emploi, les revenus disponibles, la composition de famille, l'adresse e-mail, l'adresse actuelle et d'autres coordonnées. Ce script permettait de contrôler et d'harmoniser les entretiens téléphoniques des personnes test et personnes contrôle. Lorsqu'un agent immobilier était injoignable, on rappelait plus tard et ce jusqu'à un maximum de cinq tentatives. Afin de réduire au minimum la surcharge pour les agents immobiliers, soit on a évité de fixer un rendez-vous concret au moyen d'une excuse (par ex., je dois d'abord en parler avec mon partenaire), soit un rendez-vous fixé a été annulé quelques heures plus tard (par ex. en envoyant un sms disant que le candidat locataire a trouvé un autre logement locatif). L'origine ethnique de la personne test était clairement indiquée au moyen d'un nom à consonance nord-africaine ou d'Europe de l'Est lors de la présentation au début de l'entretien téléphonique (par ex. Fatima Amhali, Mohamed Elouahabi ou Preslava Bratanova). L'origine ethnique de la personne contrôle belge a été signalée en donnant un nom de consonance française lors de la présentation (par ex. Virginie Gobert ou Laurène Antoine). Tous les entretiens téléphoniques ont été réalisés dans un français correct et fluide. Concrètement, nous avons réalisé des tests de situation pour les comparaisons ci-dessous :

- Un nom féminin à consonance nord-africaine versus un nom féminin à consonance francophone
- Un nom féminin à consonance nord-africaine versus un nom masculin à consonance nord-africaine
- Un nom féminin à consonance d'un pays de l'Europe de l'Est versus un non féminin à consonance francophone



### 3.2. Echantillon

La base de sondage pour les tests téléphoniques pratiques se composait des annonces pour des logements situés dans la Région de Bruxelles-Capitale proposés par des agents immobiliers. Pour cette base, nous avons à nouveau utilisé le site internet Immoweb. Chaque semaine, nous avons pris un échantillon dans cette base de sondage, en sélectionnant une annonce locative par agent immobilier. Lors de la sélection, nous avons tenu compte du profil de la personne test et de la personne contrôle, tel que prévu dans leurs scripts personnalisés. Concrètement, nous avons suivi autant que possible la règle des 1/3, impliquant que le loyer ne pouvait pas dépasser 1/3 des revenus disponibles, et nous avons veillé à ce que le nombre de chambres à coucher corresponde à la composition de famille. Du fait que les tests de situation téléphoniques prennent beaucoup de temps, nous avons souvent dû organiser différents tours afin d'étudier une certaine comparaison. Le tableau 5 montre un aperçu du nombre de tours et des échantillons pour les tests de situation téléphoniques.

**tableau 5** Aperçu du nombre de tours et des logements locatifs à contacter pour les tests de situation téléphoniques

<b>Motif de discrimination</b>	<b>Test</b>	<b>Genre</b>	<b>Nombre de tours</b>	<b>Nombre de logements à contacter par téléphone</b>
Origine ethnique	Nord-africaine vs. Belge	Femme - Femme	14	435
	Nord-africaine vs. Nord-africaine	Femme - Homme	6	242
	Eur. de l'Est vs. Belge	Femme - Femme	6	201
<b>TOTAL</b>				<b>878</b>

### 3.3. Déroulement de la collecte de données

La collecte de données des tests de situation téléphoniques s'est déroulée du 18 novembre 2016 au 6 février 2017 inclus. Tous les testeurs ont eu avant le début du test une formation poussée par l'enquêtrice francophone de l'équipe. Les personnes test et les personnes contrôle devaient apprendre par cœur leurs scripts personnalisés et ont été formées afin que les tests téléphoniques se

déroulent le plus naturellement possible. En outre, les premiers coups de téléphone ont été réalisés en présence de l'enquêtrice francophone, puis évalués avec elle. Tout au long de la collecte de données, l'enquêtrice était disponible pour des questions méthodologiques ou pratiques, et les réponses étaient ensuite communiquées aux autres testeurs.

Il y a eu quelques problèmes lors de l'exécution des tests de situation téléphoniques. Premièrement, des différences subtiles persistaient entre les personnes test et les personnes contrôle, malgré la formation poussée et la supervision de l'enquêtrice. De ce fait, il fut impossible d'exclure qu'une éventuelle inégalité de traitement soit due à ces subtiles différences plutôt qu'à une discrimination. Ce problème est propre à la méthode des tests de situation avec contact personnel.<sup>33</sup> Les différences subtiles de cette collecte de données avaient trait à l'assertivité et à un accent régional. Il est possible de prendre ce problème en compte dans une certaine mesure en contrôlant ce qu'on appelle les 'effets testeur' lors des analyses (multivariables) des résultats.

Deuxièmement, certains agents immobiliers confondent entre elles les personnes test et les personnes contrôle. Par exemple, quand dans la matinée, une personne test féminine nord-africaine a téléphoné à un agent immobilier concernant une certaine annonce locative et dans l'après-midi, une personne contrôle féminine belge a téléphoné à ce même agent immobilier, il est ressorti que l'agent immobilier ne pouvait pas différencier les deux femmes (par ex. "N'avez-vous pas déjà téléphoné?"). Un problème du même type est apparu lors de la comparaison d'une personne test féminine nord-africaine et d'une personne contrôle masculine nord-africaine. "Votre femme n'a-t-elle pas déjà téléphoné, monsieur?"). Cette confusion a au moins deux raisons sous-jacentes. Certains agents immobiliers sont moins vigilants quand la personne test et la personne contrôle mentionnent leurs noms lors de la salutation, de sorte que ces agents immobiliers confondent plus rapidement les personnes test et les personnes contrôle. En outre, il existe aussi des logements locatifs dans la Région bruxelloise pour lesquels la demande est relativement faible. De sorte que des agents immobiliers pensent rapidement soit qu'il s'agit du même candidat locataire, soit qu'il s'agit d'un couple dont les deux partenaires téléphonent séparément.

Enfin, nous avons été confrontés à un certain nombre de problèmes pratiques, de sorte qu'il était difficile et que cela prenait du temps pour faire correspondre un test téléphonique de la personne test et un test téléphonique de la personne contrôle. Par exemple, certains agents immobiliers demandent d'envoyer un e-mail parce qu'il ne dispose que de peu de temps. De ce fait, le test téléphonique n'a pas pu avoir lieu. Certains agents immobiliers n'étaient joignables qu'à des moments très spécifiques (par ex. uniquement l'après-midi ou uniquement le soir). Il est aussi arrivé qu'un agent immobilier décroche, mais demande qu'on le rappelle plus tard parce qu'il n'était pas

encore au bureau. Du fait de tous ces éléments, il a été difficile de faire passer les tests des personnes test et des personnes contrôle sur une période de 24 heures, avec quelques heures entre les coups de téléphones des deux personnes. Nous n'avons donc pas pu vérifier si ces réactions étaient 'normales' ou plutôt dues à une discrimination. Il existait des circonstances sur lesquelles nous n'avons aucune prise et engendrant un contrôle et une standardisation moindres des tests de situation téléphoniques par rapport aux tests de correspondance écrits.

### 3.4. Echantillon réel

L'échantillon total des annonces locatives à appeler se composait de 878 logements. Chaque test de situation est en principe constitué de deux coups de téléphone : un test téléphonique par la personne test et un test téléphonique par la personne contrôle. Le nombre de coups de téléphone devrait donc être égal au double du nombre de logements à tester : 1756 coups de téléphone pour 878 logements locatifs. En raison de problèmes pratiques pendant la collecte de données (voir ci-dessus), l'échantillon réel est bien moindre. Au total, il y a eu 1542 tests téléphoniques réussis, où un test de la personne test a pu être mis en correspondance avec un test de la personne contrôle (voir tableau 6). Cela équivaut à un taux de réponse de 88%.

**Tableau 6. Echantillon réel des tests de situation téléphoniques**

Motif de discrimination	Test	Genre	Nombre		
			de logements à contacter par téléphone	de tests réussis	Réponses
Origine ethnique	Nord-africaine vs. Belge	Femme -	435	772	89%
		Femme			
	Nord-africaine vs. Nord-africaine	Femme -	242	413	85%
	Eur. de l'Est vs. Belge	Homme	201	357	89%
		Femme -			
<b>TOTAL</b>			<b>878</b>	<b>1542</b>	<b>88%</b>

### 3.5. Techniques d'analyse

Dans la lignée des tests de correspondance, la discrimination lors des tests de situation téléphoniques est redéfinie précisément et largement :

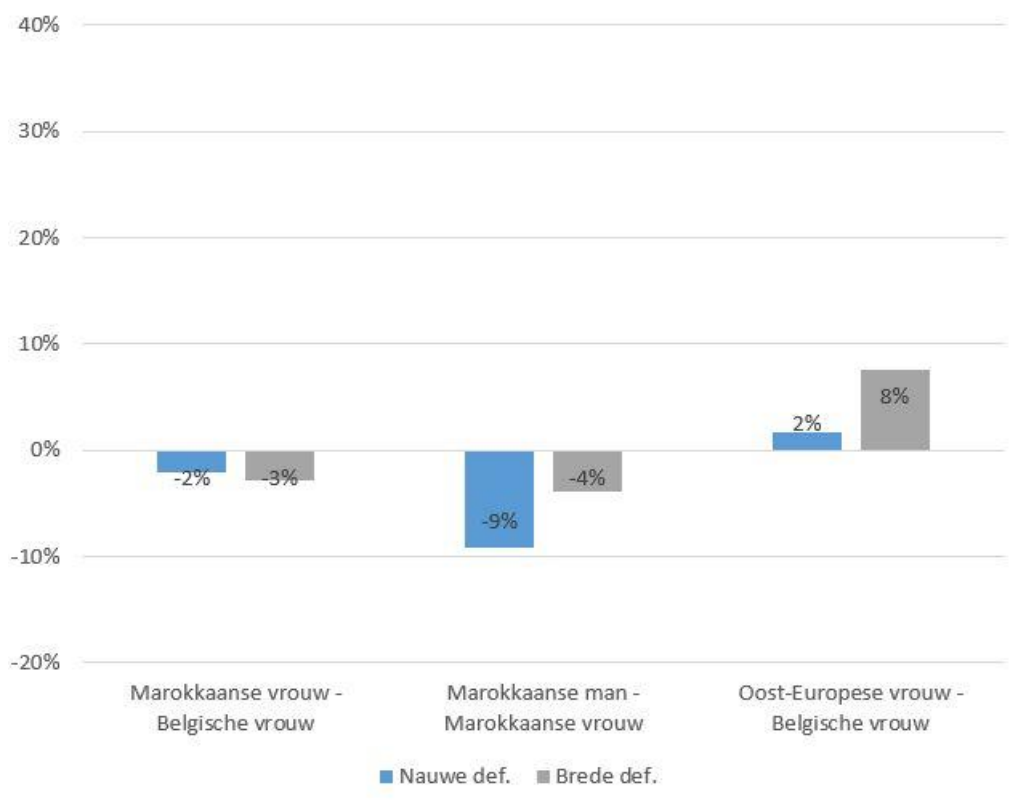
- Définition précise de la discrimination: un des candidats locataires (la personne contrôle) est invité par l'agent immobilier à visiter le logement locatif, alors que l'autre candidat locataire (la personne test) n'est pas invité à visiter le logement locatif.
- Définition large de la discrimination: un des candidats locataires (la personne contrôle) est invité par l'agent immobilier à visiter le logement locatif sans demander plus d'informations, alors que l'autre candidat locataire (la personne test) n'est pas invité à visiter le logement, ou est invité mais après des questions complémentaires pour de plus amples informations.

Dans ce cas aussi, il existe trois possibilités : (a) les personne test et personne contrôle sont toutes deux invitées à visiter le logement par l'agent immobilier, (b) la personne test est traitée préjudicialement par rapport à la personne contrôle (= discrimination négative) et (c) la personne contrôle est traitée préjudicialement par rapport à la personne test (= discrimination positive). Les taux nets de discrimination et les niveaux de signification sont calculés pour les tests de situation téléphoniques de la même manière que pour les tests de correspondance via Immoweb (voir 2.5.).

### 3.6. Résultats

La figure 17 montre les taux nets de discrimination des tests de situation téléphoniques en termes de discrimination ethnique et/ou sexuelle sur le marché privé de location dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les tests de situation ne montrent aucun modèle significatif de la discrimination par les agents immobiliers lors de la première phase de contact du processus de location. Bien que dans 9% des coups de téléphone, les femmes nord-africaines n'ont pas été invitées par rapport aux hommes nord-africains (définition précise), ce désavantage n'est pas significativement différent de zéro ( $0,05 < p < 0,1$ ) et ne peut donc pas être généralisé. Les femmes d'Europe de l'Est sont souvent l'objet de questions complémentaires de la part des agents immobiliers par rapport aux femmes belges (8% dans la définition large), mais ce préjudice n'est pas non plus significatif ( $p > 0,2$ ) et ne peut par conséquent pas être généralisé.

**Figure 17. Taux nets de discrimination pour les tests de situation téléphoniques relatifs à la discrimination ethnique et sexuelle**



### 3.7. Conclusion intermédiaire

Dans cette étude, les tests de situation téléphoniques n'indiquent aucun modèle significatif de la discrimination ethnique par les agents immobiliers lors de la première phase de contact du processus de location. Cette absence de discrimination contraste avec les taux de discrimination trouvés antérieurement au moyen des tests de correspondance (voir 2.6), où 12% des femmes nord-africaines ont été discriminées par rapport aux femmes belges et 9% des femmes nord-africaines par rapport aux hommes nord-africains. Cela peut s'expliquer par le fait que la discrimination est plus aisée et plus anonyme par e-mail que par téléphone. Il suffit de ne pas répondre à l'e-mail envoyé par le candidat locataire nord-africain pour procéder à de la discrimination, tandis qu'au téléphone, un renvoi actif ou un refus explicite d'un candidat locataire nord-africain est nécessaire. Cognitivement parlant, c'est beaucoup plus lourd. L'étude précédente établissait par conséquent que les tests de correspondance écrits déterminaient systématiquement plus de discrimination que les tests de situations téléphoniques.<sup>34</sup>

En outre, d'autres études belges ont trouvé un taux de discrimination très bas ou insignifiant au moyen de tests de situation téléphoniques. Le baromètre de la diversité d'Unia en Belgique a montré via des tests téléphoniques un faible taux de discrimination des hommes nord-africains par rapport aux hommes belges, mais aucune discrimination significative des femmes nord-africaines par rapport aux femmes belges.<sup>35</sup> Une autre étude au moyen de tests de situation téléphoniques à Anvers et à Gand a donné un taux net de discrimination relativement faible, mais significatif, de 12 % des candidats avec un nom nord-africain ou turc par rapport aux candidats avec un nom à consonance belge.<sup>36</sup>

Le fait que lors du premier contact, des agents immobiliers discriminent moins souvent au téléphone que par e-mail n'exclut pas la possibilité qu'ils procèdent à de la discrimination lors des phases ultérieures du processus de location. On peut analyser cette situation de deux manières. D'une part, les minorités ethniques qui téléphonent à un agent immobilier au lieu de lui envoyer un e-mail sont moins discriminées dans la toute première phase. De ce fait, ils ont au moins la chance de visiter le logement locatif et ils peuvent se présenter à l'agent immobilier ou au bailleur. Cet agent immobilier ou bailleur peut ensuite potentiellement constater que le candidat locataire d'origine étrangère ne correspond pas à ses préjugés, ce qui peut éventuellement amener à la location du logement au candidat locataire d'origine étrangère. D'autre part, il se peut aussi que la discrimination soit simplement reportée et que le candidat locataire d'origine étrangère n'ait vraiment plus aucune chance de louer le logement. Il en résulte uniquement une perte de temps et d'énergie.

### **3. Mystery shopping**

Le mystery shopping est une méthode où un propriétaire (fictif) contacte un agent immobilier en vue de proposer un logement à la location.<sup>37</sup> Ce client pose ensuite une mesure discriminatoire (par ex. veuillez ne pas louer à des minorités ethniques). Ensuite, on voit dans quelle mesure l'agent immobilier applique ou non cette mesure discriminatoire. Cette technique mesure l'intention de discriminer, mais pas un comportement réellement discriminatoire. Dans cette étude, il a été choisi de téléphoner aux agents immobiliers (= mystery call) et de les tester sur deux motifs de discrimination : la discrimination ethnique et la discrimination sur la base de la source des revenus.

#### **4.1. Pré-test**

Le mystery calling est une nouvelle méthode visant à mesurer la discrimination sur le marché locatif. En Belgique, seul le Baromètre Diversité Logement d'Unia de 2014 a fait usage du mystery calling pour mesurer le baromètre diversité sur le marché locatif.<sup>38</sup> En concertation avec Unia et la Région de Bruxelles-Capitale, un script a par conséquent été établi pour un pré-test par mystery calls pour la discrimination ethnique. Ce script a été testé tant par les enquêteurs francophones que néerlandophones auprès de 14 agents immobiliers dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les 14 agents immobiliers ont été trouvés via le site internet Immoweb. Il est ressorti de ce pré-test que des agents immobiliers donnaient des réponses différentes en fonction de la composition ethnique du quartier et de la catégorie de prix du logement ; que souvent des agents immobiliers ne donnaient pas immédiatement suite à la mesure discriminatoire ; mais donnaient des réponses évasives ou des excuses, et que le taux de réponse est bien plus élevé parmi les mystery callers francophones que parmi les mystery callers néerlandophones. Par conséquent, il a été décidé de travailler au moyen de différents scénarios selon le type de quartier et de logement (voir ci-dessous) et de travailler uniquement avec des mystery callers francophones.

#### **4.2. Schéma d'étude**

Dans le schéma d'étude, pour ce qui concerne la discrimination ethnique, nous tenons compte de deux dimensions : la catégorie de prix du logement locatif et la composition ethnique de la commune. Il en résulte quatre combinaisons possibles : (1) un logement locatif pas cher dans une commune où vivent beaucoup de minorités ethniques, (2) un logement locatif cher dans une

commune où vivent beaucoup de minorités ethniques, (3) un logement locatif pas cher dans une commune où vivent relativement peu de minorités ethniques, et (4) un logement locatif cher dans une commune où vivent relativement peu de minorités ethniques. Les pourcentages de minorités ethniques par commune sont basés sur le 'Lokale Integratie- en Inburgeringsmonitor' édition 2016 du 'Studiedienst' du Gouvernement flamand.<sup>39</sup> Les pourcentages ont trait à la situation au 1er janvier 2015. Pour déterminer l'origine d'une personne, il a été tenu compte de quatre critères : la nationalité actuelle de la personne, la nationalité de naissance de la personne (préalablement à un éventuel changement de nationalité), la nationalité de naissance du père et la nationalité de naissance de la mère. Si un de ces quatre critères n'est pas la nationalité belge, alors la personne est considérée comme étant une personne d'origine étrangère. On a ainsi obtenu pour 2015 un taux de 70,4% de personnes d'origine étrangère dans la Région de Bruxelles-Capitale. Nous considérons toutes les communes bruxelloises ayant un pourcentage supérieur à 70,4% comme des communes où vivent relativement beaucoup de minorités ethniques et toutes les communes bruxelloises ayant un pourcentage inférieur à 70,4% comme des communes où vivent relativement peu de minorités ethniques.

Ces quatre combinaisons ont été traduites dans quatre scripts (voir tableau 7a). Le premier script concerne la location d'un petit appartement (surface habitable de 60 m<sup>2</sup> et une chambre à coucher) pour un loyer de 650 euros dans la commune d'Anderlecht. Le deuxième script concerne la location d'une grande maison (surface habitable de 200 m<sup>2</sup> et quatre chambres à coucher) pour un loyer de 1600 euros dans la commune de Schaerbeek. Le troisième script concerne la location d'un appartement (surface habitable de 80 m<sup>2</sup> et deux chambres à coucher) pour un loyer de 750 euros dans la commune de Jette. Le quatrième script concerne la location d'une maison (surface habitable de 175 m<sup>2</sup> et quatre chambres à coucher) pour un loyer de 1700 euros dans la commune de Watermael-Boitsfort. Les quatre scripts sont réalistes étant donné qu'ils correspondent toujours à des annonces déjà parues sur Immoweb au cours de ces derniers mois. La raison de la mise en location était chaque fois identique : les propriétaires déménagent à l'étranger (plus précisément à Genève en Suisse) pour leur travail et souhaitent par conséquent louer leur maison. On a choisi de toujours utiliser la même raison afin de mesurer le plus clairement possible les effets de la classe de prix et de la composition du quartier.



**Tableau 7a. Le schéma d'étude des mystery calls liés à la discrimination ethnique - scripts 1-4**

				<b>Classe de prix du logement</b>	
				BAS	HAUT
<b>Composition ethnique du quartier</b>	COMMUNE AVEC	<b>Script 1</b>	<b>Script 2</b>		
	RELATIVEMENT	Commune d'Anderlecht	Commune de Schaerbeek		
	BEAUCOUP DE	Déménagement à l'étranger	Déménagement à l'étranger		
	MINORITES	Appartement	Maison		
	ETHNIQUES	1 chambre	4 chambres		
		60 m <sup>2</sup>	200 m <sup>2</sup>		
		€ 650	€ 1.600		
	COMMUNE AVEC	<b>Script 3</b>	<b>Script 4</b>		
	RELATIVEMENT PEU	Commune	Commune		
	DE MINORITES	Jette	Watermael-Boitsfort		
ETHNIQUES	Déménagement à l'étranger	Déménagement à l'étranger			
	Appartement	Maison avec petit jardin			
	2 chambres	4 chambres			
	80 m <sup>2</sup>	175 m <sup>2</sup>			
	€ 750	€ 1.700			

La collecte de données a cependant montré que beaucoup d'agents immobiliers n'étaient actifs que dans une partie limitée de la Région de Bruxelles-Capitale, engendrant un taux d'absence de réponse élevé (par ex. beaucoup d'agents immobiliers du nord de Bruxelles ne veulent pas louer de logements à Watermael-Boitsfort et inversement, un grand nombre d'agents immobiliers du sud de Bruxelles ne veulent pas louer de logements à Jette). De ce fait, il a été décidé d'ajouter au schéma d'étude un cinquième script (voir tableau 7b). Ce cinquième script concerne la location d'un

appartement pour un loyer de 900 euros (surface habitable de 120 m<sup>2</sup> et trois chambres à coucher) dans la commune de Bruxelles. On part du principe que la plupart des agents immobiliers sont prêts à louer un logement dans le centre de la région bruxelloise. La raison de la mise en location était à nouveau un déménagement à l'étranger pour le travail.

Ces cinq scripts nous permettent de vérifier l'impact du loyer, mais aussi de la composition du quartier sur la mesure dans laquelle les agents immobiliers posent des questions discriminatoires. En fonction des scripts, le loyer varie comme suit (du plus bas au plus haut) : 650 euros (script 1), 750 euros (script 3), 900 euros (script 5), 1600 euros (script 2) et 1700 euros (script 4). En fonction des scripts, le pourcentage de minorités ethniques dans la commune varie comme suit (du plus bas au plus haut): 41% (script 4; Watermael-Boitsfort), 63% (script 3; Jette); 74% (script 1; Anderlecht); 78% (script 5; Ville de Bruxelles) et 78% (script 2; Schaerbeek).<sup>40</sup>

**Tableau 7b. Le schéma d'étude des mystery calls liés à la discrimination ethnique - script 5**

<b>Script 5</b>
Commune Ville de Bruxelles
Déménagement à l'étranger
Appartement
3 chambres à coucher
120 m <sup>2</sup>
€ 900

Le schéma d'étude pour la discrimination sur la base de la source de revenus se distingue uniquement en termes de classe de prix du logement locatif. Il en résulte deux scripts (voir tableau 8). Le script 6 concerne la mise en location d'un petit appartement (surface habitable de 70 m<sup>2</sup> et une chambre à coucher) dans la commune de Ganshoren pour un loyer de 600 euros. Le script 7 concerne la mise en location d'une maison (surface habitable de 150 m<sup>2</sup> et trois chambres à coucher) dans la commune d'Auderghem pour un loyer de 1000 euros. Afin de contrôler autant que possible l'impact de la composition ethnique du quartier, nous avons opté pour deux communes avec relativement peu de minorités ethniques (Ganshoren : 59% et Auderghem : 50%). La raison de la mise en location du logement était pour ces scripts le déménagement du propriétaire vers le logement d'un nouveau partenaire.

**Tableau 8. Le schéma d'étude des mystery calls liés à la discrimination sur la base de la source de revenus - scripts 6 et 7**

Classe de prix du logement	
BAS	HAUT
<i>Script 6</i>	<i>Script 7</i>
Commune de Ganshoren	Commune d'Auderghem
Déménage chez un nouveau partenaire	Déménage chez un nouveau partenaire
Appartement	Maison
1 chambre	3 chambres à coucher
70 m <sup>2</sup>	150 m <sup>2</sup>
€ 600	€ 1.000

#### 4.3. Echantillon

La population étudiée de cette partie de l'étude se compose de l'ensemble des agents immobiliers actifs sur le marché privé de location dans la Région de Bruxelles-Capitale et qui souhaitent également louer des logements pour des particuliers. La base de sondage pour cette population étudiée a été établie en deux étapes. Dans un premier, on a établi une liste de tous les agents immobiliers qui ont proposé une habitation sur le site internet Immoweb entre le 17 mai 2016 et le 16 février 2017 inclus, à savoir 908 agents immobiliers. Cependant, beaucoup ne sont que sporadiquement actifs à Bruxelles. De plus, un grand nombre d'agents immobiliers ne mettent en location que leurs propres logements et ne veulent pas mettre en location des logements pour des particuliers. C'est pourquoi, dans un deuxième temps, nous avons rayé de la liste tous les agents immobiliers qui ont mis moins de cinq annonces sur Immoweb au cours de la période examinée. Ces agents immobiliers n'étaient pas suffisamment actifs dans la région bruxelloise. En outre, nous avons rayé tous les agents immobiliers qui ne s'adressaient pas explicitement aux particuliers sur la page Immoweb ou sur leur site internet personnel. Enfin, tous les agents immobiliers sans coordonnées claires ainsi que ceux qui s'adressent exclusivement au segment du marché du logement locatif très cher ont également été rayés. Il en a résulté une base définitive de sondage de 576 agents immobiliers.

Les agents immobiliers de cette base de sondage ont été répartis au hasard parmi les quatre premiers scripts, ce qui fait 144 agents immobiliers par script. Il s'agissait des scripts liés à la discrimination ethnique. Le mystery calling a montré que beaucoup d'agents immobiliers n'étaient

actifs que dans une partie limitée de la région bruxelloise. Quand un agent immobilier répondait à un des quatre premiers scripts qu'il/elle ne louait aucun logement dans la commune du script, alors cet agent immobilier était à nouveau appelé dans le cadre du script 5 (Bruxelles centre). De cette manière, 140 agents immobiliers des échantillons 1 à 4 ont été rappelés dans le cadre du script 5.

Pour les scripts 6 et 7 liés à la discrimination sur la base la source de revenus, les 576 agents immobiliers ont été répartis au hasard sur les deux scripts : 3/4 des agents immobiliers ont été attribués au script 6 (432 agents immobiliers) et 1/4 des agents immobiliers ont été attribués au script 7 (144 agents immobiliers). La plupart des agents immobiliers ont été testés au moyen du script 6 au lieu du script 7, parce que ce script a trait à un logement avec un loyer bas ce qui convient mieux à une demande discriminatoire concernant la source de revenus. Sur les 576 agents immobiliers, seuls ont été contactés ceux qui ont déjà pu être contactés dans le cadre des scripts 1 à 4, c.-à-d. respectivement 263 agents immobiliers (script 6) et 101 agents immobiliers (script 7). Pour un aperçu du nombre d'agents immobiliers à contacter par script voir tableau 9.

**Tableau 9. Aperçu du nombre d'agents immobiliers à contacter par script**

<b>Motif de discrimination</b>	<b>Script</b>	<b>N</b>
Origine ethnique	Script 1	144
Origine ethnique	Script 2	144
Origine ethnique	Script 3	144
Origine ethnique	Script 4	144
Origine ethnique	Script 5	140
Source des revenus	Script 6	263
Source des revenus	Script 7	101

#### **4.4. Déroulement de la collecte de données**

Les mystery calls ont été réalisés par le bureau d'enquête IPSOS entre le 16 mars et le 13 avril 2017 inclus. Les agents immobiliers ont été contactés par 7 téléphonistes. Tous les appelants avaient le français comme langue maternelle et étaient très expérimentés en mystery shopping. Les téléphonistes ont eu une formation minutieuse afin de pouvoir suivre le script le plus naturellement possible. En outre, pour chaque appelant, les premiers mystery calls ont été réécoutés par les enquêteurs afin de contrôler la qualité et d'apporter des corrections le cas échéant. Les téléphonistes

travaillaient de chez eux/elles dans un environnement calme. Il y a eu maximum quatre tentatives de contact par agent immobilier. Il n'y a eu aucun problème significatif pendant la collecte de données.

#### 4.5. Echantillon réel

Le tableau 10 donne un aperçu des réponses par script. Pour les scripts relatifs à la discrimination ethnique, il y a eu 400 mystery calls réussis, soit un taux de réponse de 56%. Pour les scripts relatifs à la discrimination sur la base de la source de revenus, il y a eu 284 mystery calls réussis, soit un taux de réponse de 68%. Les principales raisons de non-réponse étaient que les agents immobiliers appelés par téléphone ne travaillaient pas dans la commune du script utilisé et/ou qu'ils n'avaient pas suffisamment de temps ou de personnel pour s'occuper à ces moments de nouveaux logements.

**Tableau 10. Aperçu des réponses aux mystery calls par script**

Motif de discrimination	Agents immobiliers à appeler			
	Script			Mystery calls réussis
Origine ethnique	Script 1	144	71	49%
Origine ethnique	Script 2	144	92	64%
Origine ethnique	Script 3	144	93	65%
Origine ethnique	Script 4	144	94	65%
Origine ethnique	Script 5	140	50	36%
Source des revenus	Script 6	263	169	64%
Source des revenus	Script 7	101	79	78%
	<b>Total</b>	<b>1080</b>	<b>648</b>	<b>60%</b>

#### 4.6. Méthodes d'analyse

Il est ressorti du pré-test que les agents immobiliers ne répondaient pas directement aux demandes discriminatoires, mais esquivent la demande ou donnent des réponses évasives. Cette complexité a également été mise en lumière dans les résultats des mystery calls. Seule une minorité d'agents immobiliers ont répondu clairement par l'affirmative ou la négative à la demande discriminatoire. Certains agents immobiliers proposaient de décourager les minorités ethniques ou les personnes percevant une allocation en leur accordant moins de temps pour visiter le logement, en leur donnant moins d'informations concernant le logement, en les faisant patienter plus longtemps pour une

réponse, etc. Etant donné qu'il s'agit d'un traitement désavantageux, nous considérons aussi ces éléments comme de la discrimination. De plus, beaucoup d'agents immobiliers évitent la demande en répondant qu'ils vont établir une liste de candidats et que c'est le bailleur/propriétaire qui fera la sélection finale. Lors de ce type de réponses, les téléphonistes devaient insister et demandaient si l'agent immobilier pouvait établir une liste reprenant uniquement des candidats d'origine belge ("*candidats belges, pas des immigrés mais des gens bien de chez nous*") ou ayant un emploi stable ("*candidats ayant un travail stable*"). Si l'agent immobilier répondait positivement à ces questions complémentaires, il était question de discrimination. Une autre réponse souvent donnée par les agents immobiliers était qu'ils transmettraient une sélection stricte sur la base du montant des revenus, de la présentation, etc. Parfois, les agents immobiliers ne répondaient pas et proposaient d'aborder le sujet lors d'un entretien ou qu'ils devaient soumettre cette demande à leur patron.

Cette étude proposera donc une analyse quantitative et qualitative des résultats des mystery calls. L'avantage de l'approche quantitative est que nous pouvons donner des pourcentages clairs sur la mesure dans laquelle des agents immobiliers réagissent à une demande discriminatoire. L'analyse qualitative (en français) nous permet à nouveau d'approfondir les questions et de comprendre comment se déroule la discrimination du point de vue de ceux qui procèdent à la discrimination.

### ***Approche quantitative***

Nous avons pu subdiviser les réponses des agents immobiliers au mystery calls en cinq types : 'Pas de discrimination', 'Discrimination', 'Pas de réponse', 'Uniquement une sélection stricte' et 'Liste des candidats, strictement sélectionnés ou non'. Le tableau 11 précise cette subdivision en cinq catégories.

Ensuite, on a analysé dans quelle mesure l'agent immobilier mentionnait que la demande discriminatoire est contraire à la législation anti-discrimination. Les réponses possibles étaient ici par exemple "C'est interdit par la loi.", "A vrai dire, nous ne pouvons pas faire cela.", "C'est punissable." ou "C'est de la discrimination." Premièrement, cela sonde la connaissance des agents immobiliers en matière de législation anti-discrimination. Deuxièmement, de cette manière, nous pouvons vérifier dans quelle mesure des agents immobiliers qui réagissent à une demande discriminatoire, savent qu'ils enfreignent la loi.

**Tableau 11. Aperçu des réponses possibles des agents immobiliers aux mystery calls**

<b>Pas de discrimination</b>	- L'agent immobilier refuse immédiatement de discriminer.
<b>Discrimination</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agent immobilier réagit immédiatement à la demande de discriminer.</li> <li>- L'agent immobilier répond qu'il/elle va décourager les minorités ethniques ou les personnes ayant une allocation (par ex. en les contactant plus tard, en leur donnant moins de chances de visiter le logement, en leur fournissant moins d'informations...)</li> <li>- L'agent immobilier propose d'établir une liste de candidats où le propriétaire peut choisir et accepte ensuite de reprendre sur cette liste uniquement des candidats d'origine belge ou avec un travail stable.</li> </ul>
<b>Pas de réponse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agent immobilier répond qu'il/elle ne veut pas aborder ce genre de choses au téléphone.</li> <li>- L'agent immobilier invite le propriétaire pour une discussion personnelle et veut fixer un rendez-vous</li> <li>- L'agent immobilier répond qu'il/elle doit d'abord discuter d'une telle demande avec son patron</li> </ul>
<b>Uniquement une sélection stricte</b>	- L'agent immobilier répond qu'il/elle procèdera à une sélection stricte sur la base d'autres critères (par ex. le montant des revenus du locataire, les informations fournies par le bailleur précédent, les capacités linguistiques, la propreté/présentation).
<b>Liste des candidats, avec sélection stricte ou non</b>	- L'agent immobilier propose d'établir une liste de candidats où le propriétaire peut choisir mais ensuite n'accepte pas de reprendre sur cette liste uniquement des candidats d'origine belge ou avec un travail stable.

### ***Approche qualitative***

Les analyses qualitatives sont basées sur les réponses totalement scénarisées des agents immobiliers, permettant ensuite via un codage ouvert de constater des mécanismes sous-jacents.

## **4.7. Résultats quantitatifs**

### ***Discrimination ethnique***

Le tableau 12 montre les résultats des mystery calls liés à la discrimination ethnique. Une minorité d'agents immobiliers (14%) répond clairement qu'ils ne veulent pas discriminer, alors qu'un tiers des agents immobiliers (32%) répond qu'ils/elles défavoriseront d'une manière ou d'une autre des minorités ethniques. Un petit groupe d'agents immobiliers ne fournit aucune réponse claire (5%) en proposant un rendez-vous ou en référant à leur patron. En outre, une partie considérable des agents immobiliers ont répondu que les candidats locataires seraient strictement sélectionnés sur la base d'autres critères (22%) ou qu'ils/elles établiraient une liste des candidats, strictement sélectionnés ou non, permettant ensuite au propriétaire de faire un choix (28%).

Lorsque nous examinons de plus près le groupe des agents immobiliers qui réagissent à la demande de discrimination, alors nous constatons des différences entre les divers scénarios : 35% pour le scénario d'un logement locatif relativement peu cher à Anderlecht, 33% pour le scénario d'un logement locatif cher à Schaerbeek, 24% pour le scénario d'un logement locatif relativement peu cher à Jette, 43% pour le scénario d'un logement locatif cher à Watermael-Boitsfort et 12% pour le scénario d'un logement locatif moyennement cher à la Ville de Bruxelles. Les différences en termes de discrimination entre les scénarios sont significatives.<sup>41</sup> En d'autres termes, la classe de prix du logement et/ou la composition ethnique du quartier impactent la mesure dans laquelle les agents immobiliers réagissent aux demandes des propriétaires pour discriminer des minorités ethniques. Notons surtout la forte discrimination (43%) dans le quatrième scénario proposant un logement locatif cher dans une commune 'blanche'.



**Tableau 12. Résultats des mystery calls liés à la discrimination ethnique**

	<b>Pas de discrimination</b>	<b>Discrimination</b>	<b>Pas de réponse</b>	<b>Uniquement une sélection stricte</b>	<b>Liste de candidats, strictement triés ou non</b>	<b>Total</b>
<b>Scénario 1. Anderlecht</b>	7 10%	25 35%	3 4%	19 27%	17 24%	71
<b>Scénario 2. Schaerbeek</b>	12 13%	30 33%	6 7%	19 21%	25 27%	92
<b>Scénario 3. Jette</b>	18 19%	22 24%	5 5%	15 16%	33 35%	93
<b>Scénario 4. Watermael-Boitsfort</b>	11 12%	40 43%	4 4%	19 20%	20 21%	94
<b>Scénario 5. Ville de Bruxelles</b>	6 12%	12 24%	1 2%	15 30%	16 32%	50
<b>Total scénarios - discrimination ethnique</b>	54 14%	129 32%	19 5%	87 22%	111 28%	400

Il ressort du tableau 13 que 52% des agents immobiliers disent spontanément que la demande discriminatoire est illégale ou punissable, alors que 48% ne le font pas. De plus, il est à noter que 33% des agents immobiliers qui réagissent à la demande de discriminer des minorités ethniques, ont aussi répondu spontanément que c'est en fait illégal. Cela signifie qu'au moins un agent immobilier sur trois discriminent tout à fait consciemment.

**Tableau 13. La mesure dans laquelle des agents immobiliers disent spontanément que la demande discriminatoire est illégale**

		<b>L'agent immobilier réagit-il à la demande discriminatoire de refuser des minorités ethniques?</b>		
		<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Total</b>
<b>L'agent immobilier</b>	<b>Non</b>	107	86	193

<b>dit-il spontanément</b>		39%	67%	48%
<b>que la demande est</b>	<b>Oui</b>	164	43	207
<b>illégal ?</b>		61%	33%	52%
<b>Total</b>		271	129	400

### ***Discrimination sur la base de la source de revenus***

Le tableau 14 montre les résultats des mystery calls relatifs à la discrimination sur la base de la source de revenus. Seuls 7% des agents immobiliers répondent immédiatement qu'ils/elles ne veulent pas discriminer des candidats ayant une allocation sociale. Environ un agent immobilier sur trois (36%) accepte par contre de discriminer sur la base de la source de revenus. Il est rare que la demande discriminatoire soit restée sans réponse de la part des agents immobiliers (2%). Une grande partie des agents immobiliers répondent que les candidats locataires seraient strictement sélectionnés sur la base d'autres critères (27%) ou qu'ils/elles établiraient une liste des candidats, strictement sélectionnés ou non, permettant ensuite au propriétaire de faire un choix (27%). Il est à noter qu'il n'existe pas de différences significatives au niveau des mystery calls entre les deux scénarios : la classe de prix du logement locatif n'a vraisemblablement aucun effet sur la demande de discriminer des candidats ayant une allocation sociale.

**Tableau 14. Résultats des mystery calls relatifs à la discrimination sur la base de la source de revenus**

	<b>Pas de discrimination</b>	<b>Discrimination</b>	<b>Pas de réponse</b>	<b>Uniquement une sélection stricte</b>	<b>Liste de candidats, strictement triés ou non</b>	<b>Total</b>
<b>Scénario 6. Ganshoren</b>	12 7%	62 37%	5 3%	43 25%	47 28%	169
<b>Scénario 7. Auderghem</b>	5 6%	28 35%	1 1%	24 30%	21 27%	79
<b>Total scénarios - discrimination revenus</b>	17 7%	90 36%	6 2%	67 27%	68 27%	248

Le tableau 15 montre la mesure dans laquelle des agents immobiliers disent spontanément que la demande de refuser des personnes ayant une allocation sociale, est en contradiction avec la loi anti-discrimination. Près de 35% semblent le mentionner spontanément. Parmi les agents immobiliers qui réagissent effectivement à la demande discriminatoire, ce chiffre s'élève à 16%. Cette minorité d'agents immobiliers est donc tout à fait conscient qu'elle discrimine.

**Tableau 15. La mesure dans laquelle des agents immobiliers disent spontanément que la demande discriminatoire est illégale**

		<b>L'agent immobilier réagit-il à la demande discriminatoire de refuser des personnes ayant une allocation sociale ?</b>		
		<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Total</b>
<b>L'agent immobilier</b>	<b>Non</b>	86	76	162
		54%	84%	65%
<b>dit-il spontanément que la demande est illégale ?</b>	<b>Oui</b>	72	14	86
		46%	16%	35%
<b>Total</b>		158	90	248

#### **4.8. Résultats qualitatifs**

Il est ressorti des analyses qualitatives qu'un certain nombre de mécanismes sous-jacents jouent à partir du point de vue de l'agent immobilier. Nous abordons ci-dessous un certain nombre d'éléments qui reviennent régulièrement.

- **La distinction entre des 'bons' et 'mauvais' étrangers**

Le cosmopolitisme bruxellois n'est pas seulement redevable des migrations, mais également des mobilités de ceux que l'on appelle 'expatriés', fonctionnaires ou experts pour la communauté européenne ou pour de grandes entreprises, et dont les profils socio-économiques peuvent être hautement plus attrayants pour un propriétaire ou un agent immobilier, que celui des nationaux.

L'une des questions du mystery shopping, on l'a vu, consistait à demander à obtenir une liste de candidats exclusivement belgo-belges. Or, dans un certain nombre de cas, les agents mentionnent le fait qu'il y a de bons et de mauvais étrangers (i.e. selon les origines, les conditions de l'arrivée en Belgique et le statut social) et que dans cette hiérarchie des candidats à la location, les "bons étrangers" sont souvent au-dessus des Belgo-Belges.

*« A Watermael-Boitsfort vous avez 30% de la population composée d'expatriés, ce sont des étrangers et ce sont les meilleurs profils. »*

*« C'est difficile, 70% de la population belge sont des étrangers; vous avez des Roumains qui sont très bien; nous demandons les fiches de paie pour voir si les gens sont solvables ou non. »*

*« Ecoutez, les meilleurs locataires sont des étrangers et je dis étrangers, les expatriés comme les Anglais et Américains qui sont payés par Coca-Cola, ils sont solvables avec des contrats de travail expatriés. Deuxième catégorie d'étrangers, les diplomates j'aime moins mais ça va, encore. Et troisième catégorie, ce sont les Belges et ça j'aime pas, car dans ça, on a 85% de Belges qui ont acheté leurs maisons et 15% de Belges qui sont, soit employés ou indépendants. Je préfère les employés car leur salaire tombe tous les mois. »*

*« Il faut faire une distinction avec les immigrés et les expatriés qui, eux, viennent ici et travaillent pour des grosses boites connues, et qui sont l'image de leurs sociétés, et qui peuvent se permettent de payer un loyer de cette somme car nos Belges, pour ce prix, préfèrent acheter ou bien on a des problèmes avec ceux qui perdent leur travail et ne savent plus payer, donc ils occupent moins longtemps l'appartement. »*

- **Le client est roi**

Un nombre considérable d'agents immobiliers a accepté de produire une sélection de candidats sur une base discriminante, liée à l'origine et à la source des revenus. La réponse la plus fréquente de l'agent est alors la suivante: "c'est vous qui décidez". Que l'agence soit ou pas disposée à faire la sélection discriminante, le propriétaire est dans une grande majorité de cas autorisé à le faire par l'agent, au nom de son libre arbitre. C'est lui, le propriétaire, qui, en dernière instance, effectue le choix et donc la sélection, sur des critères propres.

*« Il faut savoir que toute discrimination est interdite. Mais à la fin c'est à vous de dire si vous voulez cette personne, oui ou non. »*

*« Si j'entends que quelqu'un téléphone avec un accent, je peux dire qu'il y a déjà une option. Je sais que c'est discriminatoire mais je suis obligé de suivre les souhaits des clients. »*

- **Des agents immobiliers sont prudents**

Il faut donc “faire attention”. Les agents préviennent leurs potentiels clients sur le fait qu'on ne peut pas aborder librement ce point de la transaction. Certains proposent de ne pas en parler par téléphone, et invitent le propriétaire à passer dans le bureau. D'autres acceptent d'en parler mais en adaptant leur vocabulaire de manière à ce que la demande de discrimination soit traitée comme une exigence parmi tant d'autres de la part d'un client au moyen d'un vocabulaire « d'apparence neutre » (p.ex. « de bonne gens » « des locataires de chez nous »)

*« Légalement non, on ne peut pas refuser une visite sur la base de la couleur de peau, ce genre de choses. On peut refuser un dossier sur le nombre d'enfants, sur les animaux de compagnie, ça on peut. Si votre refus se base sur la couleur de peau, je serai très embêté parce qu'il faudra que je trouve autre chose. »*

Un certain nombre aborde la discrimination comme un service professionnel garantissant le sérieux de la maison. Ils abondent alors dans le sens de la demande, sans nécessairement l'énoncer mais en donnant toutes les garanties d'une sélection de qualité et rigoureuse: “Nous travaillons dans ce sens”, “On ne prend pas le premier venu” ou “On filtre avant les visites”.

- **Certains agents immobiliers ont professionnalisé la discrimination**

Certaines agences, on l'a dit, ont un fonctionnement discriminant qui précède la demande, et intègrent sans difficultés la demande du propriétaire, à laquelle ils sont manifestement habitués.

*« C'est possible, mais on ne peut pas l'écrire, ce serait discriminatoire, mais on peut le faire. Je vous décris la personne, nous sommes obligés de prendre toutes les candidatures, mais je vous envoie un petit message ou petit e-mail et vous me dites 'non'. Cela prend 30 secondes et je dis que le propriétaire ne veut pas car elle a une amie ou qu'il attend de voir toutes les candidatures. On doit seulement pas mentionner qu'il (i.e. le candidat) est 'noir'. Vous me comprenez? »*

*« La peau noire, cela reste entre nous, on ne peut pas faire ça. On ne refuse pas catégoriquement les visites parce qu'on ne peut pas; les candidats locataires pourraient déposer plainte pour racisme. Si*

*vous le souhaitez nous répondons à votre demande mais nous le faisons d'une manière un peu cachée, respectueuse, pour que ça se passe sans problème. »*

*« On présélectionne deux fois, on regarde les revenus et les contrats de travail. Chez nous, c'est interdit d'accepter des personnes au chômage ou au CPAS. »*

- **Le refus catégorique de discriminer**

Un refus catégorique, de principe, peut conduire à refuser de travailler avec le propriétaire discriminant. Certains tentent au passage de déconstruire les représentations discriminantes en faisant appel au droit au logement ou en donnant des exemples de location réussis avec les profils en question.

*« Je peux comprendre que le propriétaire recherche un candidat avec un travail, des revenus et une stabilité, et nous demandons les références de l'ancien propriétaire, mais je ne travaille pas avec les propriétaires qui font de la discrimination de quelle que façon que ce soit. »*

*« Non, pour nous, tout le monde se vaut. On a 15 ans d'expérience dans le domaine et on recherche la solvabilité des locataires, que ce soit la couleur de leur peau, que ce soit jaune arabe ou noir. Et je peux vous dire qu'on a eu plus de problèmes avec des Belges qu'avec des personnes étrangères. »*

*« Dernièrement, j'ai loué à des Blacks tous; les deux sont des médecins, alors je n'ai pas peur de louer car je sais qu'ils payeront suivant leurs revenus. »*

#### **4.9. Conclusion intermédiaire**

Dans cette enquête, les mystery calls chez des agents immobiliers indiquent également un modèle significatif de discrimination. Environ un tiers des agents immobiliers travaillant dans la Région de Bruxelles-Capitale réagissent à la demande de discriminer des minorités ethniques et des personnes ayant une allocation sociale. Ce chiffre est inférieur à celui de l'enquête du même type d'Unia en 2014, où 42% des agents immobiliers suivaient la demande d'écartier des étrangers et 61% à la demande d'écartier les chômeurs.<sup>42</sup> Ces différences en termes de discrimination ethnique s'expliquent peut-être par le pourcentage de minorités ethniques dans les environs. Le baromètre de diversité d'Unia étudie en effet des agents immobiliers dans toute la Belgique (y compris un grand

nombre de communes comptant relativement peu de minorités ethniques), alors que cette étude se concentrait sur la Région de Bruxelles-Capitale. Cette étude nous montre que le pourcentage d'agents immobiliers qui applique une demande discriminatoire ethnique est supérieur dans les communes comptant relativement peu de minorités ethniques. Il est par conséquent étonnant que le pourcentage d'agents immobiliers procédant à une discrimination ethnique dans le quatrième scénario avec un logement locatif cher dans une commune 'blanche' (42%) est aussi élevé que le pourcentage d'agents immobiliers discriminants dans toute la Belgique (42%).

Le traitement préjudiciable peut prendre différentes formes. Une première manière est que les agents immobiliers découragent les candidats locataires non souhaités par exemple en leur fournissant moins d'informations sur le logement locatif ou en leur fournissant les informations plus tardivement, en leur donnant moins de possibilités ou aucune possibilité de visiter le logement, ou en fixant des critères supplémentaires (en matière de revenus ou de garantie locative). Une deuxième manière est de faciliter la discrimination, en établissant une liste de candidats locataires soumise au propriétaire reprenant uniquement des candidats d'origine belge ou uniquement des candidats ayant un revenu de travailleur. Ensuite, c'est le propriétaire qui choisit. Cette pratique s'inscrit dans la philosophie : 'le client est roi'. Certains agents immobiliers appellent par conséquent cette forme de discrimination : 'discrimination professionnelle'.

Beaucoup d'agents immobiliers répondent spontanément que la demande discriminatoire du propriétaire fictif est illégale (environ la moitié dans le cadre d'une demande discriminatoire ethnique et environ un tiers dans le cadre d'une demande discriminatoire sur la base de la source de revenus). Il est frappant que de nombreux agents immobiliers qui suivent la demande discriminatoire, disent spontanément que c'est contraire à la loi anti-discrimination (33% en cas de discrimination ethnique et 16% en cas de discrimination sur la base des revenus). Ces agents discriminants sont donc tout à fait conscients que ce qu'ils promettent, est illégal.

Une minorité d'agents immobiliers refuse catégoriquement d'appliquer la demande discriminatoire (14% en cas de demande discriminante ethnique et 7% en cas de question discriminante sur la base de la source de revenus). Ces pourcentages sont comparables aux pourcentages du baromètre de la diversité d'Unia pour toute la Belgique.<sup>43</sup> Un grand nombre de ces agents immobiliers tentent même de faire changer d'avis le propriétaire et de briser ses préjugés.

## 4. Conclusion

Cette étude visait l'analyse de la discrimination par des agents immobiliers sur le marché locatif privé dans la Région de Bruxelles-Capitale. 10.978 tests de correspondance via Immoweb, 1.542 tests de situation téléphoniques et 648 mystery calls à des agents immobiliers ont été réalisés. Six motifs de discrimination ont été testés (l'origine ethnique, la source de revenus, l'âge, la composition de famille, le handicap et le genre), dont la moitié pour les hommes et les femmes séparément (l'origine ethnique, la composition de famille et la source de revenus). Une étude de la discrimination de cette ampleur est tout à fait unique en Europe.

La survenue de la discrimination différait suivant le motif de discrimination et méthode de test. Le tableau 16 montre un aperçu global des résultats. Pour une discussion approfondie de tous les résultats par méthode de test, nous référons aux conclusions intermédiaires des chapitres du présent rapport. Les tests de correspondance et mystery calls révèlent de la discrimination lors du premier contact des minorités ethniques (surtout des candidats nord-africains, africains sub-sahariens et non des candidats d'Europe de l'Est), personnes ayant une allocation sociale, aveugles avec un chien d'assistance et handicapés mentaux. Au sein du groupe des candidats nord-africains et d'Europe de l'Est, les femmes sont discriminées par les agents immobiliers, alors qu'au sein du groupe des chômeurs et parents isolés, les hommes sont désavantagés. Les candidats locataires plus âgés ont été discriminés positivement par les agents immobiliers. Nous n'avons pas trouvé de discrimination de parents isolées et de jeunes. Le nombre limité de tests de situation téléphoniques dans cette étude ne pouvait certainement pas confirmer ces résultats. Selon l'enquête précédente, il semble que des agents immobiliers à Bruxelles discriminent plus par e-mail ou via une annonce sur Immoweb qu'au téléphone.<sup>44</sup> Il est en effet plus contraignant de devoir renvoyer un candidat locataire indésirable de manière active au téléphone ou de le refuser explicitement, que de ne pas répondre à un e-mail ou à un message ou de le refuser par écrit.



**Tableau 16. Aperçu des résultats des tests de correspondance, tests de situation et mystery calls par motif de discrimination**

		Tests de discrimination via Immoweb	Tests de situation téléphoniques	Mystery calling
<b>Origine ethnique</b>	Hommes nord-africains	--		
	Femmes nord-africaines	-	/	
	Hommes africains sub-sahariens	--		
	Femmes africaines sub-sahariennes	--		
	Hommes d'Europe de l'Est	/		
	Femmes d'Europe de l'Est	/	/	
	Général			--
<b>Source des revenus</b>	Hommes chômeurs	--		
	Femmes chômeuses	--		
	Général			--
<b>Composition de famille</b>	Pères isolés	/		
	Mères isolées	/		
<b>Age</b>	Jeunes	/		
	Personnes âgées	++		
<b>Handicap</b>	Aveugles avec chien d'assistance	-		
	Aveugles sans chien d'assistance	/		
	Personnes avec handicap mental	-		
<b>Genre</b>	Nord-africains	-	/	
	Européens de l'Est	-		
	Africains sub-sahariens	/		
	Chômeurs	++		
	Parents isolés	+		

- = discrimination négative ; + = discrimination positive (avec une distinction entre discriminations (- ou +), discrimination lourde (- - ou ++)

Au niveau du genre, un signe négatif indique la discrimination des femmes et un signe positif la discrimination des hommes

Le signe / indique une absence de discrimination significative.

Une cellule blanche signifie que ce motif de discrimination n'a pas été testé au moyen de cette méthode

Cette étude connaît un certain nombre de restrictions. D'abord, nous avons uniquement étudié la première phase du processus de location. Nous avons déjà constaté lors du premier contact entre le candidat locataire et l'agent immobilier une discrimination lourde à très lourde d'un grand nombre de groupes vulnérables. On peut se demander si ces groupes seraient encore plus discriminés au cours des phases ultérieures du processus de location (par ex. lors de la visite ou pendant la négociation du bail). Nous n'avons pas étudié ces phases ultérieures du processus de location. Vu l'envergure de l'étude, nous voulions en effet autant que possible minimiser la surcharge pour les agents immobiliers. Deuxièmement, nous avons toujours dû faire un choix lors de l'opérationnalisation des motifs de discrimination, impliquant que certains groupes spécifiques n'ont pas été testés ou ont été testés de manière générale. Nous avons par ex. opérationnalisé le motif de discrimination source de revenus lors des tests de correspondance en comparant des candidats ayant une allocation de chômage avec des candidats ayant des revenus professionnels. On peut se demander si le modèle de discrimination serait différent en travaillant avec des candidats avec un revenu d'intégration ou une allocation d'invalidité. En ce qui concerne le motif de discrimination handicap, nous avons également dû faire des choix forcés. Nous avons opérationnalisé le handicap au moyen des profils d'un candidat locataire aveugle et d'un candidat locataire handicapé mental. Il aurait été intéressant d'approfondir l'étude en vue de vérifier la discrimination des autres handicaps (par ex. des candidats locataires en chaise roulante). En dépit de ces restrictions, cette étude a démontré objectivement que la discrimination par les agents immobiliers est très répandue sur le marché privé de location de la Région de Bruxelles-Capitale.

## 5. Recommandations politiques

Sur la base d'une étude préalable et des résultats de celle-ci, nous pouvons formuler plusieurs recommandations politiques pour lutter contre la discrimination pratiquée par les agents immobiliers. Nous plaidons pour une approche globale intégrée qui mise aussi bien sur la sensibilisation et la formation que sur le contrôle et la sanction. Tous les aspects sont indispensables : les campagnes de sensibilisation et d'information ne vont pas sans contrôle et répression et vice-versa.

Au moyen de tests pratiques et de "mystery shopping" (enquêtes anonymes indépendantes), cette étude a montré de manière objective que la discrimination est un problème de taille sur le marché locatif privé en Région de Bruxelles-Capitale. Nous recommandons que la Région de Bruxelles-Capitale contrôle ou fasse contrôler les agents immobiliers au moyen de tests pratiques et de mystery shopping. Une étude préalable sur le marché locatif gantois avait déjà montré que le fait de contrôler les agents immobiliers au moyen de tests pratiques permettait de réduire la discrimination ethnique de manière significative (de 26 % à 10 %).<sup>45</sup> De simples contrôles sans sanctions engendraient déjà un changement de comportement souhaité chez une partie des agents immobiliers. Une petite minorité a toutefois continué à pratiquer des discriminations. Suivant la politique anti-discriminatoire de Gand, nous proposons dès lors un plan d'action articulé autour de quatre phases.

Tout d'abord, les agents immobiliers actifs sur le marché locatif de la Région de Bruxelles-Capitale devraient tous faire l'objet d'un contrôle relatif à la discrimination. Pour cette phase proactive, nous proposons d'avoir recours au mystery calling (appels anonymes). Cette méthode de test est la plus adéquate pour contrôler l'ensemble des agents immobiliers, car un mystery call par agent immobilier suffit pour vérifier si il/elle répond favorablement ou non à une demande discriminatoire. C'est pourquoi le mystery calling est très efficace en termes de temps et de coûts. Les agents immobiliers qui ne répondent pas favorablement à cette demande discriminatoire pourraient alors obtenir un "feu vert" de la part de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces agents immobiliers ne seraient plus contrôlés pendant une certaine durée. L'IPI pourrait éventuellement récompenser les agents immobiliers en leur octroyant un label d' "agent immobilier diversité". Quant aux agents immobiliers qui répondent favorablement à la demande discriminatoire et qui se rendent dès lors coupables de l'intention de pratiquer une discrimination, ils recevraient un "feu jaune-orange clignotant". Ces agents passeraient à la phase 2 de l'information et la formation.

Dans la deuxième phase du plan d'action, les agents immobiliers ayant reçu un feu jaune-orange clignotant seraient informés de leurs résultats de test négatifs. Ensuite, il leur serait demandé de regarder d'un œil critique leur politique de la diversité. Cette phase est axée sur l'information (par ex. expliquer la limite entre la discrimination et la sélection professionnelle) et la formation (par ex. une journée de formation sur la manière de faire face aux questions discriminatoires des clients). Les agents immobiliers feraient ensuite une nouvelle fois l'objet d'un contrôle au moyen des tests pratiques de réaction dans la phase 3. Pour l'information et la formation, la Région de Bruxelles-Capitale peut collaborer avec Unia et/ou une autre organisation spécialisée dans l'organisation de formations relatives à la diversité. La région peut éventuellement encourager financièrement les agences immobilières à suivre une telle formation. L'IPI et la CIB peuvent jouer un rôle dans l'information et une meilleure formation de leurs membres. L'IPI offre actuellement un outil d'e-learning obligatoire de 240 minutes lors de la formation des agents immobiliers. On peut toutefois se poser la question de savoir dans quelle mesure cette formation est efficace. Un examen scientifique de l'efficacité de cet outil s'impose.

Dans la phase 3, tous les agents immobiliers ayant reçu un feu jaune-orange clignotant seraient contrôlés une nouvelle fois. Nous proposons dans cette phase d'avoir recours à des tests pratiques de réaction répétés. Il est nécessaire de procéder à des tests répétés pour un même agent immobilier afin de pouvoir faire la distinction entre un comportement discriminatoire systématique et un traitement inégal ponctuel. Nous optons ici pour des tests pratiques, car cette méthode de contrôle mesure le comportement effectivement discriminatoire plutôt que les intentions discriminatoires, comme le mystery calling. Il est important de mesurer les pratiques discriminatoires en vue des poursuites juridiques de la phase 4. Les agents immobiliers qui sont à nouveau pris sur le fait suite aux tests pratiques répétés, obtiendraient un "feu rouge" et passeraient à la phase 4 du plan d'action. Les agents immobiliers pour lesquels aucun comportement discriminatoire systématique n'a pu être démontré passeraient du "feu jaune-orange clignotant" au "feu vert". Ces agents immobiliers ne seraient plus contrôlés pendant un certain temps. L'IPI pourrait éventuellement récompenser ces agents immobiliers en leur octroyant un label d' "agent immobilier diversité".

Dans la phase 4, les agents immobiliers qui ont reçu un "feu rouge" feraient l'objet de poursuites judiciaires. Il s'agit ici d'agents immobiliers entêtés qui continuent de pratiquer des discriminations, malgré le mystery calling proactif, l'information, la formation et les tests pratiques de réaction. Nous recommandons que la Région de Bruxelles-Capitale porte plainte devant la chambre disciplinaire de l'IPI et auprès d'Unia. Dans les deux cas, elle leur transmettrait l'ensemble du dossier. La chambre disciplinaire de l'IPI peut ensuite lancer une enquête

disciplinaire, suite à quoi l'agent immobilier peut perdre son agrément pour exercer le métier. Quant à Unia, elle peut décider, sur la base de son expertise, d'entreprendre des démarches judiciaires dans une procédure civile et/ou de poursuivre la médiation.

Outre ce plan d'action articulé autour de quatre phases, nous recommandons que la Région de Bruxelles-Capitale continue à sensibiliser les agents immobiliers aux aspects moins connus de la loi anti-discrimination (par ex. l'interdiction de refuser des chiens d'assistance). Nous recommandons également que la région promeuve activement la fiche de renseignements standard auprès des bailleurs, locataires et agents immobiliers. Nombre de bailleurs et candidats-locataires sont insuffisamment informés de ce qu'ils peuvent demander/donner après la visite du logement locatif (par ex. en ce qui concerne les revenus, l'origine, l'état civil...). C'est pourquoi en 2013, l'IPI et l'ancien Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ont développé une fiche de renseignements standard pouvant servir aux candidats-locataires et bailleurs dans un stade avancé du processus de location. Cette fiche de renseignements est toutefois trop peu connue. Notez cependant l'importance de n'utiliser cette fiche qu'après la visite du logement par les candidats-locataires. En effet, il serait disproportionné de recueillir autant d'informations sur les locataires intéressés (par ex. concernant les revenus, l'état civil et la composition du ménage) même avant qu'ils aient visité le bien.

## Notes

<sup>1</sup> Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination (loi anti-discrimination)  
Ordonnance du 19 mars 2009 modifiant l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement

<sup>2</sup> Riach, P.A., Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.

Rich, J. (2014). What do field experiments of discrimination in markets tell us? A meta-Analysis of studies conducted since 2000. *IZA Discussion Paper No. 8584*. Bonn: The Institute for the Study of Labor.

<sup>3</sup> Il existe dans ce cas des différences entre le contexte américain et européen. Aux EU, on utilise le terme 'tests d'audit' ('audit tests') pour les tests de situation avec contact personnel, alors qu'en Europe, on utilise le terme 'tests de situation' ('situation tests') pour ces tests (Riach & Riche 2002).

<sup>4</sup> Banton, M. (1997). The ethics of practice-testing. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 23, 413-420.

Bovenkerk, F. (1992). *A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and 'Ethnic origin'*. Geneva: International Labour Organization.

Riach P., Rich J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? *Kyklos*, 57, 457-470.

Zschirnt, E. (2016). Revisiting ethics in correspondence testing. *Working paper series #8, NCCR On the Move*.

<sup>5</sup> Riach P., Rich J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? *Kyklos*, 57, 457-470.

<sup>6</sup> Carpusor, A., Loges, W. (2006). Rental discrimination and ethnicity in names. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 934-952.

Ahmed, A., Hammarstedt, M. (2008). Discrimination in the rental housing market: a field experiment on the internet. *Journal of Urban Economics*, 64, 362-372.

Hanson, A., Hawley, Z., Taylor, A. (2011). Subtle discrimination in the rental housing market: evidence from e-mail correspondence with landlords. *Journal of Housing Economics*, 20, 276-284.

Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.

Baldini, M., Federici, M. (2011). Ethnic discrimination in the Italian rental housing market. *Journal of Housing Economics*, 20, 1-14.

Andersson, L., Jakobsson, N., Kotsadam, A. (2012). A field experiment of discrimination in the Norwegian housing market: gender, class and ethnicity. *Land Economics*, 88, 233-240.

Van der Bracht, K., Coenen, A., Van de Putte, B. (2014). The not-in-my-property syndrome: the occurrence of ethnic discrimination in the rental housing market in Belgium. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, 158-175.

<sup>7</sup> Fumarco, L. (2015). *Disability discrimination in the rental housing market. A field experiment on blind tenants*. Linnaeus University Labour market and discrimination studies centre. [Working paper]

Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Centrum voor Gelijke van Kansen.

Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2016). Discrimination of tenants with a visual impairment on the housing market: empirical evidence from correspondence tests. *Disability and Health Journal*, 9, 234-238.

Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

<sup>8</sup> Pour de plus amples informations concernant cette méthode, voir :

Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

Storms, B. (2012). *Referentiebudgetten voor maatschappelijke participatie*. Doctoraal proefschrift. Antwerpen: Universiteit Antwerpen, p. 322.

<sup>9</sup> Le dernier test de correspondance a été réalisé le 22 mars 2017 (précisément un an après les attentats terroristes). Il ne s'agissait pas d'un test relatif à la discrimination ethnique, mais d'un test relatif à la discrimination sur la base de la source de revenus.

<sup>10</sup> Parlement régional bruxellois (10 novembre 2016). Compte rendu intégral des interpellations et des questions dans la Commission Logement.

<sup>11</sup> Dans le cadre de l'étude gantoise concernant la discrimination sur le marché des logements locatifs privés, certains agents immobiliers avaient également deviné les tests de correspondance (voir Van der Bracht, Verhaeghe en Van de Putte, 2016).

<sup>12</sup> Bovenkerk F. 1992. *A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and 'Ethnic origin'*. Geneva: International Labour Organization.

---

Voir aussi : Voir : Riach, P., Rich, J. (2014). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.

<sup>13</sup> Pour plus d'informations, voir :

Ondrich, J., Ross, S., Yinger, J. (2000). How common is housing discrimination? Improving on traditional measures. *Journal of Urban Economics*, 47, 470-500.

Pitingolo, R., Ross, S. (2015). Housing discrimination among available housing units in 2012: Do paired testing studies understate housing discrimination? *Housing Policy Debate*, 17, 61-85.

Riach, P.A., Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.

Ross, S., Turner, M.A. (2005). Housing discrimination in metropolitan America: explaining changes between 1989 and 2000. *Social Problems*, 52, 152-180.

Turner, M.A., Ross, S., Glaster, G., Yinger, J. (2002). *Discrimination in Metropolitan Housing Markets: Phase I – National Results from Phase I of the HDS 2000*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Development.

<sup>14</sup> Pour plus d'informations, voir :

Ross, S., Turner, M.A. (2005). Housing discrimination in metropolitan America: explaining changes between 1989 and 2000. *Social Problems*, 52, 152-180.

Turner, M.A., Ross, S., Glaster, G., Yinger, J. (2002). *Discrimination in Metropolitan Housing Markets: Phase I – National Results from Phase I of the HDS 2000*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Development.

<sup>15</sup> Pour les tests liés au taux net de discrimination, nous utilisons le test de McNemar qui est calculé comme suit :  $\frac{(b - c)^2}{(b + c)}$ . Le résultat suit une loi  $\chi^2$  à 1 degré de liberté. Pour plus d'informations, voir :

Agresti, A. (1996). *An introduction to categorical data analysis*. New York: John Wiley.

Vuolo, M., Uggen, C., Lageson, S. (2016). Statistical power in experimental audit studies: cautions and calculations for matched tests with nominal outcomes. *Sociological Methods and Research*, 45, 260-303.

<sup>16</sup> Le pourcentage qui a été invité à visiter un logement diffère de la manière suivante entre les quatre groupes africains sub-sahariens : 27% (femme avec un nom chrétien), 29% (femme avec un nom non chrétien), 28% (homme avec un nom chrétien) et 23% (homme avec un nom non chrétien). Il est ressorti des analyses de régression logistique des chances d'être invité, pour les hommes et femmes à part, que seule la différence entre les hommes avec un nom chrétien et les hommes avec un nom non chrétien est statistiquement significative ( $p < 0,05$ ), tant avant qu'après le contrôle de la classe de prix et de la taille du logement locatif.

<sup>17</sup> Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

<sup>18</sup> Bosch, M., Carnero, M., Farré, L. (2010). Information and discrimination in the rental housing market: evidence from a field experiment. *Regional Science and Urban Economics*, 40, 11-19.

<sup>19</sup> Ahmed, A., Hammarstedt, M. (2008). Discrimination in the rental housing market: a field experiment on the internet. *Journal of Urban Economics*, 64, 362-372.

<sup>20</sup> Hanson, A., Hawley, Z. (2011). Do landlords discriminate in the rental housing market? Evidence from an internet field experiment in US cities. *Journal of Urban Economics*, 70, 99-114.

<sup>21</sup> Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

<sup>22</sup> Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2012). *Migrant zkt Toekomst*. Antwerpen: Garant.

<sup>23</sup> Selon les chiffres de la Région de Bruxelles-Capitale, au 1er janvier 2016, 36.690 personnes de nationalité roumaine, 26.399 personnes de nationalité polonaise et 11.371 personnes de nationalité bulgare étaient domiciliées dans la Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>24</sup> Corijn, E., De Lannoy, W. (2000) *Crossing Brussels. La qualité de la différence. De kwaliteit van het verschil*. Brussel: VUB Press.

<sup>25</sup> Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2016). Discrimination of tenants with a visual impairment on the housing market: empirical evidence from correspondence tests. *Disability and Health Journal*, 9, 234-238.

<sup>26</sup> Fumarco, L. (2015). *Disability discrimination in the rental housing market. A field experiment on blind tenants*. Linnaeus University Labour market and discrimination studies centre. [Working paper]

<sup>27</sup> Advies Unia april 2017 met betrekking tot de toegang van assistentiehonden in huurwoningen.

<sup>28</sup> Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederaal Gelijkekansencentrum.

- 
- <sup>29</sup> Riach, P.A., Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.
- Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38, 182-200.
- <sup>30</sup> Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Turner, M.A., Santos, R., Levy, D. et al. (2013). *Housing Discrimination against Racial and Ethnic Minorities 2012*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Development.
- Van der Bracht, K., Coenen, A., Van de Putte, B. (2015). The not-in-my-property syndrome: the occurrence of ethnic discrimination in the rental housing market in Belgium. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, 158-175.
- <sup>31</sup> Heckman, J. (1998). Detecting discrimination. *Journal of Economic Perspectives*, 12, 101-116.
- Heckman, J., Siegelman, P. (1993). The Urban Institute audit studies: Their methods and findings. In: M. Fix, R.J. Struyk (eds.), *Clear and Convincing Evidence: Measurement of Discrimination in America* (pp. 187-258). Washington, DC: Urban Institute Press.
- <sup>32</sup> Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- <sup>33</sup> Heckman, J. (1998). Detecting discrimination. *Journal of Economic Perspectives*, 12, 101-116.
- Heckman, J., Siegelman, P. (1993). The Urban Institute audit studies: Their methods and findings. In: M. Fix, R.J. Struyk (eds.), *Clear and Convincing Evidence: Measurement of Discrimination in America* (pp. 187-258). Washington, DC: Urban Institute Press.
- <sup>34</sup> Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- <sup>35</sup> Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- <sup>36</sup> Van der Bracht, K., Coenen, A., Van de Putte, B. (2015). The not-in-my-property syndrome: rental housing market discrimination in two Belgian cities. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, 158-175.
- <sup>37</sup> Verhaeghe, P.P. (2017). *Liever Sandra dan Samira. Over praktijktesten, mysterieshopping en discriminatie*. Berchem: Uitgeverij EPO. Accepted for publication.
- Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38, 182-200.
- <sup>38</sup> Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- <sup>39</sup> <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/monitor-lokale-inburgering-en-integratie>
- <sup>40</sup> Gebaseerd op de Lokale Integratie- en Inburgeringsmonitor editie 2016. <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/monitor-lokale-inburgering-en-integratie>
- <sup>41</sup> Un test ANOVA donne un test F de 2,418 avec une valeur p de 0,048. Les tests post-hoc LSD démontrent ensuite des différences significatives entre le scénario 4 (Watermael-Boitsfort) d'une part et le scénario 3 (Jette) et le scénario 5 (Ville de Bruxelles) d'autre part (resp. p = 0,006 et p = 0,023).
- <sup>42</sup> Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- <sup>43</sup> Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- <sup>44</sup> Voir aussi les études de Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- <sup>45</sup> Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gand : UER Sociologie, Université de Gand.
- Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Can racism be reduced by inducing compliance? A quasi-experiment in rental housing discrimination. *Revised and resubmit to Plos One*.