



VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

Mystery shopping auprès des agents immobiliers dans la Région de Bruxelles- Capitale

Prof. Pieter-Paul Verhaeghe

Laora Mastari

Novembre 2018

Veillez référer à cette publication comme suit :

Verhaeghe, P.P., Mastari, L. (2018). *Mystery shopping auprès des agents immobiliers dans la Région de Bruxelles-Capitale* Bruxelles: Département Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Tous droits réservés. Sauf exceptions expressément prévues par la loi, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de recherche documentaire ou publiée de quelque manière que ce soit sans l'autorisation expresse, préalable et écrite des auteurs.

Contact

Prof. Pieter-Paul Verhaeghe

Département Sociologie, Vrije Universiteit Brussel

Boulevard de la Plaine 2, 1050 Bruxelles

Pieter-Paul.Verhaeghe@vub.be

1. Introduction

La discrimination sur le marché du logement fait référence au traitement désavantageux des candidats-locataires en raison de leur origine ethnoculturelle, de leur sexe, de leur âge, de leur source de revenu, de leur composition familiale, de leur handicap ou d'autres caractéristiques légalement protégées.¹ Des études antérieures ont déjà par le biais de tests de situation démontré différentes formes de discrimination sur le marché de logements locatifs d'Anvers, Gand, La Région de Bruxelles-Capitale et la Belgique.² Les agents immobiliers occupent une position spécifique dans le processus de location : ils mettent en relation les candidats-locataires et les propriétaires. A cet effet, ils sont liés par la législation anti-discrimination et leur code d'éthique professionnelle, de sorte qu'ils ne sont pas autorisés à faire preuve de discrimination ou à accéder à des demandes discriminatoires de la part de leurs clients.³

Malgré ces règles juridiques et professionnelles, le projet Discrimibrux de 2017 a démontré, à l'aide d'un mystery calling, qu'environ un tiers des agents immobiliers actifs dans la Région de Bruxelles-Capitale ont accédé à la demande de discrimination à l'encontre des minorités ethniques et des personnes bénéficiant de prestations de la sécurité sociale.⁴ Par ailleurs, l'intention de discriminer sur la base de l'origine ethnique variait selon la catégorie de prix du logement à louer et la composition ethnique de la commune, les agents immobiliers étant les plus disposés à pratiquer la discrimination pour un logement à louer plus cher dans une commune 'blanche'. Enfin, de nombreux agents

¹La Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination (la loi anti-discrimination) L'Ordonnance du 19 mars 2009 portant modification de l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement

² Unia (2014). *Baromètre de la diversité Logement*. Bruxelles : Unia.

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*. Gand : Département Sociologie, Université de Gand.

Verhaeghe, P.P. (2017). *Liever Sandra dan Samira? Over praktijktesten, mystery shopping en discriminatie*. Berchem : Uitgeverij EPO.

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

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.

Verhaeghe, P.P., *Praktijktesten Nu* (2018). *Etnische discriminatie op de private huurwoningmarkt in Antwerpen*. Bruxelles : Département Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

³ Verstraete J., Vermeir D., De Decker P., Hubeau B. (2017). Een Vlaams antidiscriminatiebeleid op de private huurmarkt. De mogelijke rol van zelfregulering. Louvain : Steunpunt Wonen.

⁴Verhaeghe, 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*. Gand : Département Sociologie, Université de Gand.

immobiliers ont spontanément répondu que la demande discriminatoire est illégale (environ la moitié lors d'une demande discriminatoire au niveau ethnique et environ un tiers lors d'une demande discriminatoire au niveau de la source de revenu). Il est toutefois frappant de constater que de nombreux agents immobiliers qui ont accédé à la demande discriminatoire, ont spontanément déclaré qu'elle contrevenait à la législation contre la discrimination. Ces agents immobiliers discriminants savaient donc très bien que ce qu'ils avaient promis de faire était illégal.

Cette mesure de référence de 2017 a incité les décideurs politiques régionaux à passer à la vitesse supérieure avec un plan d'action contre la discrimination sur le marché du logement locatif.⁵ Le plan d'action comportait trois catégories de mesures. Une première mesure a été la régionalisation des baux, qui a renforcé les mesures existantes de lutte contre la discrimination. Concrètement, le champ d'application légal de l'égalité de traitement a été étendu du secteur public au secteur privé. La communication de l'origine ethnique et de la source de revenu a été interdite également explicitement par la loi comme motif de refus d'un candidat-locataire.

La deuxième catégorie de mesures consistait en un large éventail d'actions d'information et de sensibilisation au moyen de brochures et de campagnes d'affichage. Les apparitions médiatiques de la ministre bruxelloise du Logement, dans lesquelles elle a présenté son plan d'action contre la discrimination, peuvent également être vues dans cette catégorie. Il est important dans ce contexte que la ministre a également annoncé dans sa communication avec la presse la deuxième série de mystery shopping pour évaluer le plan d'action, sans toutefois préciser le timing et la méthodologie de cette deuxième série de mystery shopping.⁶ L'organisation professionnelle IPI a également communiqué le plan d'action dans son newsletter à ses membres.

La troisième catégorie comprend l'organisation d'une journée de formation le 27 avril 2018 pour les agents immobiliers actifs dans la Région de Bruxelles-Capitale, en collaboration avec l'Unia et l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI). Cette formation a été dispensée en français et en néerlandais et consistait en une formation sur la législation anti-discrimination et le plan d'action contre la discrimination. Au moyen d'un jeu de rôle interactif, les agents immobiliers ont appris à répondre aux demandes discriminatoires des clients. 48 agents immobiliers se sont inscrits à la formation, dont 39 se sont présentés.

Dans l'intervalle, dans le suivi du plan d'action, une ordonnance était également préparée, en vertu de laquelle les inspecteurs seraient habilités à organiser des tests de situation et des appels mystères pour

⁵ Pour plus d'infos, voir : <http://celinefremault.be/fr/des-tests-de-situation-pour-detecter-des-pratiques-discriminatoires-dans-l'accès-au-logement>

⁶ Voir par exemple :

<https://www.bruzz.be/politiek/fremault-actieplan-tegen-discriminatie-op-huurmarkt-2017-06-06>

démontrer la discrimination. Ce projet d'ordonnance a été déposé par le Gouvernement bruxellois au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale pour vote le 6 novembre 2018 et sera très probablement également approuvé.⁷

Cette étude a deux objectifs. Premièrement, nous voulons examiner dans quelle mesure les trois catégories de mesures susmentionnées ont eu un effet sur la volonté des agents immobiliers d'accéder aux demandes discriminatoires des clients. En second lieu, nous souhaitons en particulier vérifier cette volonté auprès des agences immobilières qui ont participé à la formation du 27 avril 2018 (la troisième catégorie de mesures). Ces deux objectifs exigent une comparaison valide et fiable avec la première série de tests d'appels mystères de 2017. Concrètement, nous avons organisé à cet effet un total de 520 appels mystères auprès des agents immobiliers actifs dans la Région de Bruxelles-Capitale. Dans la lignée du projet 2017, les appels mystères concernaient des demandes afin de discriminer des minorités ethniques et des personnes bénéficiant de prestations sociales.

⁷ Projet d'ordonnance portant modification du Code bruxellois du Logement afin de renforcer la lutte contre la discrimination à l'accès au logement. Voir: <http://weblex.brussels/data/crb/doc/2018-19/136088/images.pdf>

2. Méthodologie

2.1. Schéma d'étude

Le Mystery shopping est une méthode par laquelle un propriétaire (fictif) contacte un agent immobilier pour lui demander de louer une propriété.⁸ Ce client pose alors une demande discriminatoire (p. ex. veuillez ne pas louer à des minorités ethniques). Ensuite, on examine dans quelle mesure l'agent immobilier accède ou non à cette demande discriminatoire. Cette technique ne mesure pas le comportement discriminatoire réel, mais elle mesure l'intention de discriminer. Dans cette étude, le choix a été fait d'appeler les agents immobiliers (= mystery calling) et de les tester ensuite pour deux motifs de discrimination : la discrimination ethnique et la discrimination fondée sur la source de revenu. Concrètement, il était demandé par le propriétaire de ne pas louer le logement respectivement à « *des immigrés* » et à « *des personnes aux revenus sociaux* ». Ensuite ceci a été précisé avec la volonté de louer exclusivement aux « *candidats belges, pas des immigrés mais des gens bien de chez nous* » et « *candidats ayant un travail stable* ».

L'étude de 2017 a montré que la volonté d'accéder aux demandes discriminatoires variait selon la catégorie de prix du logement à louer et la composition ethnique de la commune dans laquelle le bien est situé. Pour cette raison, sept scénarios différents de mystery call ont été utilisés en 2017, la catégorie de prix du logement à louer et la composition ethnique de la commune variant selon les scénarios (voir tableau 1 pour un aperçu de la méthodologie et des résultats de l'étude de 2017).

Afin de maximiser la comparabilité avec la première étude, nous continuons à travailler sur les scripts existants de 2017 dans cette étude. Toutefois, les deux objectifs ont les implications suivantes pour le schéma d'étude. Premièrement, l'échantillon doit être suffisamment grand pour détecter même un impact faible des mesures. Cela signifie que nous préférons un scénario avec un taux de réponse élevé et donc un large échantillon réalisé. Dans l'étude précédente, les scénarios 2, 3, 4, 6 et 7 avaient des taux de réponse relativement élevés. Deuxièmement, il est préférable d'utiliser un scénario dans lequel la discrimination était relativement élevée afin de pouvoir vérifier au maximum si les mesures ont effectivement eu un impact. C'est ainsi que la probabilité que les agents immobiliers discriminants se fassent prendre, est obtenue au maximum. Les niveaux de discrimination les plus élevés ont été relevés

⁸ Verhaeghe, P.P. (2017). *Liever Sandra dan Samira. Over praktijktesten, mysterieshopping en discriminatie*. Berchem : Uitgeverij EPO. Publication imminente.

Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). *Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie?* *Sociologos*, 38, 182-200.

dans l'étude précédente dans les scénarios 4 (discrimination ethnique), 6 et 7 (discrimination sur la base de la source de revenu).

Tableau 1. Aperçu de la méthodologie et des résultats de l'étude de 2017

Motif de discrimination	Scénario	Appels mystères réussis		Niveau de discrimination
		Nombre	Taux de réponse	rencontré en 2017
Origine ethnique	Scénario 1 (Anderlecht – Logement bon marché)	71	49%	35%
Origine ethnique	Scénario (Schaerbeek – Logement cher)	92	64%	33%
Origine ethnique	Scénario 3 (Jette – Logement bon marché)	93	65%	24%
Origine ethnique	Scénario 4 (Watermael-Boitsfort – Logement cher)	94	65%	43%
Origine ethnique	Scénario 5 (Bruxelles Ville – Logement moyen)	50	36%	24%
Source de revenu	Scénario 6 (Ganshoren – Logement bon marché)	169	64%	37%
Source de revenu	Scénario 7 (Auderghem – Logement cher)	79	78%	35%

Sur base des considérations ci-dessus, nous choisissons de mesurer la discrimination ethnique sur la base du mystery calling scénario 4 (Watermael-Boitsfort ; logement à louer cher, taux de réponse attendu 65%, taux de discrimination du test précédent 43%) et de mesurer la discrimination sur la base de la source du revenu au moyen du mystery calling scénario 6 (Ganshoren, logement bon marché, taux de réponse attendu 64%, taux de discrimination du test précédent 35%). Pour la discrimination fondée sur le revenu, nous préférons le scénario 6 (logement à louer à bas prix) au scénario 7 (logement à louer cher), car le scénario 6 a une plus grande crédibilité et donc une plus grande validité externe que le scénario 7 en raison du logement à louer à bas prix pour tester la discrimination en fonction de la source du revenu. Plus précisément, le scénario 4 concerne la location d'une maison avec petit jardin (175 m² habitables et quatre chambres) avec un loyer de 1700 euros dans la commune de Watermael-

Boitsfort. Le scénario 6 concerne la location d'un petit appartement (surface habitable de 70 m² et une chambre) dans la commune de Ganshoren avec un loyer de 600 euros. Dans les scénarios 4 et 6, la raison pour laquelle le client fictif voulait louer sa maison était le déménagement à l'étranger pour des raisons professionnelles/le travail.

2.2. Collecte des données

La population étudiée de cette étude se compose de tous les agents immobiliers actifs sur le marché locatif privé en Région de Bruxelles-Capitale et qui souhaitent également louer des logements pour des particuliers. Toutefois, les cadres d'échantillonnage diffèrent selon l'objectif. Pour le premier objectif, le cadre d'échantillonnage est constitué d'agents immobiliers qui ont pu être rejoints dans l'étude de 2017 sur la base du mystery shopping. En 2017, il s'agissait de 443 agents immobiliers à Bruxelles pour les scénarios concernant la discrimination ethnique et 481 pour les scénarios concernant la discrimination sur base de la source de revenu. Pour le deuxième objectif, le cadre d'échantillonnage consiste en 39 agents immobiliers qui ont participé à la formation du 27 avril 2018. Leurs noms et numéros IPI nous ont été fournis par les organisateurs.

Les appels mystères ont été réalisés entre le 18 septembre et le 17 octobre 2018 par le bureau de recherche IPSOS sous la direction scientifique des chercheurs de la Vrije Universiteit Brussel. Les agents immobiliers ont été appelés par les téléphonistes à des moments et des jours différents. Les téléphonistes avaient tous le français comme langue maternelle et possédaient une vaste expérience de la méthode de recherche. Les appels mystères ont été faits principalement en français, à moins que l'agent immobilier appelé ne soit clairement néerlandophone. Les téléphonistes ont reçu une formation approfondie pour jouer le scénario le plus naturellement possible. De plus, les chercheurs ont écouté les premiers appels mystères dans le cadre d'un contrôle de la qualité et ont apporté des ajustements au besoin. Un maximum de cinq tentatives de contact a été fait par agent immobilier. Il n'y a pas eu de problèmes importants pendant la collecte des données.

La réponse et l'échantillon réalisé diffèrent entre les deux scénarios. En ce qui concerne le scénario concernant la discrimination ethnique (Watermael-Boitsfort - Maison chère), le taux de réponse a été de 64% et l'échantillon réalisé était de 283 agents immobiliers. Ce taux de réponse est comparable à celui du même scénario dans l'étude de 2017 (65 %). En ce qui concerne le scénario concernant la discrimination sur la base de la source de revenu (Ganshoren - Logement bon marché), le taux de réponse a été de 49% et nous avons réalisé un échantillon de 237 agents immobiliers. Bien que ce taux de réponse soit un peu plus bas que le même scénario de l'étude de 2017 (64 %), il demeure acceptable sur le plan scientifique. Les principales raisons de la non-réponse étaient que les agents immobiliers appelés n'étaient pas actifs dans la commune du scénario utilisé, qu'ils avaient entre-temps fait faillite

et/ou qu'ils n'avaient pas assez de temps ou de personnel pour accepter de nouveaux immeubles au moment de l'enquête.

2.3. Analyses statistiques

L'étude de 2017 a déjà montré que les réponses des agents immobiliers aux demandes discriminatoires sont souvent diffuses. Peu d'agents immobiliers répondent immédiatement par un « oui » ou un « non » clair à la demande discriminatoire. De plus, de nombreux agents immobiliers ont évité la demande en répondant qu'ils dresseraient une liste de candidats et que le bailleur/propriétaire ferait finalement sa sélection à lui. Avec ce type de réponse, les opérateurs téléphoniques ont dû continuer à interroger l'agent immobilier en lui demandant s'il était possible pour lui d'établir une liste de 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* »). En raison de cette complexité, et conformément à l'étude de 2017, nous avons choisi de diviser les réponses des agents immobiliers en cinq grandes catégories : « Pas de discrimination », « Discrimination », « Pas de réponse », « Seulement une sélection stricte » et « Liste des candidats, strictement sélectionnés ou non ». Le tableau 2 de la page suivante clarifie davantage la répartition en ces cinq catégories.

Par la suite, il a également été examiné dans quelle mesure l'agent immobilier lui-même a indiqué que la demande discriminatoire était contraire à la législation anti-discrimination. Les réponses possibles étaient, par exemple, « Ceci est interdit par la loi », « Nous ne devrions pas faire cela », « C'est punissable », ou « C'est de la discrimination. » Tout d'abord, cela examine les connaissances des agents immobiliers en matière de législation anti-discrimination. Deuxièmement, cela nous permet de vérifier dans quelle mesure les agents immobiliers qui accèdent à une demande discriminatoire savent également qu'ils enfreignent la loi.

**Tableau 2. Aperçu des réponses possibles des agents immobiliers aux demandes discriminatoires
(appels mystères)**

Pas de discrimination	- L'agent immobilier refuse de discriminer immédiatement
Discrimination	<ul style="list-style-type: none"> - L'agent immobilier accède immédiatement à la demande de discriminer - L'agent immobilier répond qu'il découragera les minorités ethniques ou les personnes bénéficiant d'avantages sociaux (par exemple, en les contactant plus tard, en leur donnant moins d'occasions de visiter la propriété, en donnant moins d'informations, etc.) - L'agent immobilier propose d'établir une liste de candidats parmi lesquels le propriétaire peut choisir et accepte ensuite de n'inclure sur la liste que des candidats d'origine belge ou ayant un travail stable.
Pas de réponse	<ul style="list-style-type: none"> - L'agent immobilier répond qu'il ne veut pas discuter de telles questions par téléphone. - L'agent immobilier invite le propriétaire à discuter de tout en personne et veut prendre rendez-vous. - L'agent immobilier répond qu'il doit d'abord discuter de ces questions avec son patron.
Seulement une sélection stricte	- L'agent immobilier répond qu'il sélectionnera strictement en fonction d'autres critères (par exemple, le niveau de revenu du locataire, les informations du propriétaire précédent, les compétences linguistiques, la propreté, etc.).
Liste des candidats, strictement sélectionnés ou non	- L'agent immobilier propose d'établir une liste de candidats parmi lesquels le propriétaire peut choisir, mais n'accepte pas ensuite de n'inclure sur la liste que des candidats d'origine belge ou ayant un travail stable.

3. Résultats

3.1. Discrimination ethnique

Le tableau 3 montre les résultats des appels mystères de la présente étude (2018) concernant la discrimination ethnique pour le scénario de Watermael-Boitsfort avec un logement à louer cher. Une minorité parmi les agents immobiliers (18 %) ont clairement répondu qu'ils ne voulaient pas discriminer, tandis qu'un quart des agents immobiliers (25 %) ont répondu qu'ils traiteraient les minorités ethniques de façon plus défavorable. Un petit groupe d'agents immobiliers n'ont pas donné une réponse claire (7 %) en suggérant un rendez-vous personnel ou en référant à leur patron. En outre, une proportion significative des agents immobiliers ont répondu qu'ils sélectionneraient les candidats-locataires strictement sur la base d'autres critères (21 %) ou qu'ils dresseraient une liste de candidats, strictement sélectionnés ou non, parmi lesquels le propriétaire pourrait ensuite choisir (29 %).

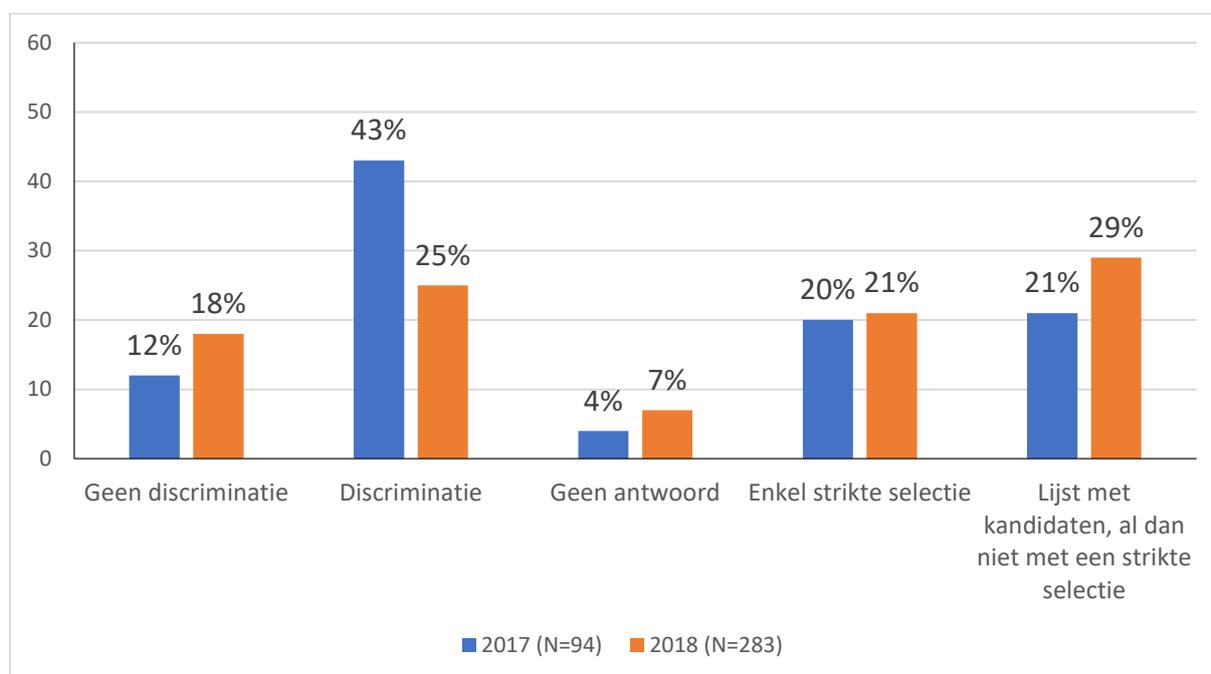
Tableau 3. Résultats des appels mystères concernant la discrimination ethnique pour le scénario de Watermael-Boitsfort avec un logement à louer cher en 2018.

	Nombre	%
Pas de discrimination	50	18%
Discrimination	72	25%
Pas de réponse	21	7%
Seulement une sélection stricte	59	21%
Liste des candidats, strictement sélectionnés ou non	81	29%
Total	283	100%

Pour chaque catégorie de réponse, la figure 1 compare l'étude de 2017 à celle de 2018. Le pourcentage d'agents immobiliers qui refusent de discriminer est passé de 12% en 2017 à 18% en 2018, mais cette augmentation n'est pas statistiquement significative (valeur-p bilatérale = 0,174). De plus, le pourcentage d'agents immobiliers voulant établir une liste de candidats potentiels, qu'ils soient ou non strictement sélectionnés, augmente légèrement, passant de 21 % à 29 %, bien que cette augmentation ne soit pas non plus statistiquement significative (valeur-p bilatérale = 0,164). Toutefois, le pourcentage d'agents immobiliers qui acceptent de discriminer les candidats d'origine étrangère a diminué de façon statistiquement significative, passant de 43 % en 2017 à 25 % en 2018 (valeur-p bilatérale = 0,002). Aussi, le pourcentage d'agents immobiliers qui, en 2018, ne répondent pas ou

donnent une réponse évasive et ceux qui indiquent de sélectionner strictement, est proche du pourcentage en 2017.

Figure 1. Comparaison entre 2017 et 2018 pour les résultats des appels mystères concernant la discrimination ethnique



Le tableau 4 montre dans quelle mesure les agents immobiliers, qui disent spontanément que la demande discriminatoire est illégale, accèdent oui ou non à la demande discriminatoire. En général, 56 % des agents immobiliers disent spontanément que la demande discriminatoire est illégale, alors que 44 % ne le disent pas. Il est frappant de constater que 29% des agents immobiliers qui ont accédé à la demande de discrimination à l'encontre des minorités ethniques ont également répondu spontanément que c'était en fait illégal. Cela signifie que près d'un agent immobilier sur trois est très conscient qu'il s'agit d'une demande discriminatoire. Ce pourcentage est à peine inférieur à celui de l'étude de 2017 (33 %).

Tableau 4. La mesure dans laquelle les agents immobiliers disent spontanément que la demande discriminatoire sur base ethnique est illégale

L'agent immobilier, accède-t-il à la demande discriminatoire afin de refuser des minorités ethniques ?			
	Non	Oui	Total
Non	109	51	160

L'agent immobilier,		52%	71%	56%
dit-il spontanément	Oui	102	21	123
que la demande est				
illégale ?		48%	29%	44%

3.2. Discrimination sur la base de la source de revenu

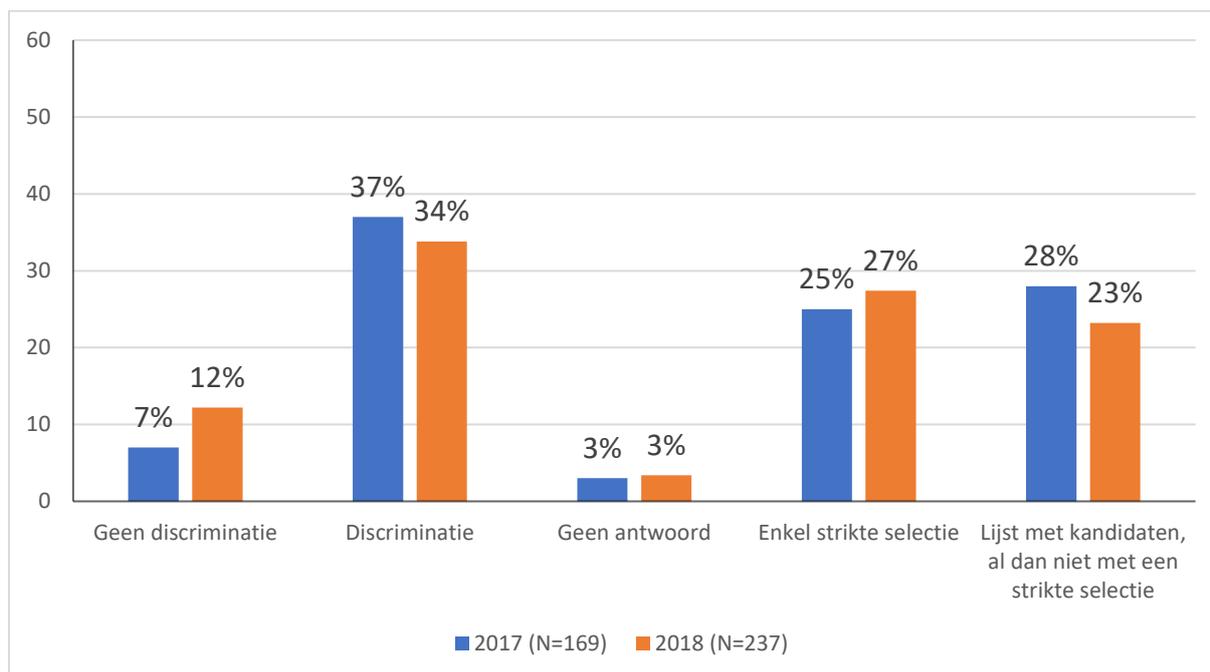
Le tableau 5 montre les résultats des appels mystères en 2018 sur la discrimination sur la base de la source de revenu pour le scénario de Ganshoren avec un logement à louer bon marché. Une petite minorité de 12 % des agents immobiliers répond immédiatement qu'ils ne veulent pas discriminer les candidats qui touchent des allocations sociales. Environ un agent immobilier sur trois (34 %) est toutefois disposé à discriminer en fonction de la source de revenu. C'est rare que la question discriminatoire ne soit pas répondue par les agents immobiliers (3 %). Une proportion significative des agents immobiliers répondent qu'ils sélectionneraient les candidats-locataires sur la base d'autres critères (27%) ou qu'ils dresseraient une liste de candidats, strictement sélectionnés ou non, parmi lesquels le propriétaire pourrait ensuite choisir (23%).

Tableau 5. Résultats des appels mystères sur la discrimination sur la base de la source de revenu pour le scénario de Ganshoren avec un logement à louer bon marché

	Nombre	%
Pas de discrimination	29	12%
Discrimination	80	34%
Pas de réponse	8	3%
Seulement une sélection stricte	65	27%
Liste des candidats, strictement sélectionnés ou non	55	23%
Total	237	100%

Si l'on compare ces résultats avec ceux du même scénario de l'étude de 2017, on remarque surtout les pourcentages inchangés. En effet, les pourcentages changent à peine entre 2017 et 2018 et aucune de ces différences n'est statistiquement significative (les valeurs-p bilatérales sont toujours supérieures à 0,05).

Figure 2. Comparaison entre 2017 et 2018 pour les résultats des appels mystères concernant la discrimination sur la base de la source de revenu



Le tableau 6 montre dans quelle mesure les agents immobiliers déclarent spontanément que la demande de refus de personnes bénéficiant d'une prestation sociale constitue une violation de la législation anti-discrimination. Environ 32 % l'ont spontanément remarqué. Parmi les agents immobiliers qui ont effectivement accédé à la demande discriminatoire, il s'agit de 20%. Ce pourcentage est de nouveau comparable à celui de l'étude de 2017 (16%).

Tableau 6. La mesure dans laquelle les agents immobiliers disent spontanément que la demande discriminatoire sur base de la source de revenu est illégale

		L'agent immobilier, accède-t-il à la demande discriminatoire afin de refuser des minorités ethniques ?		
		Non	Oui	Total
L'agent immobilier, dit-il spontanément que la demande est illégale ?	Non	97	64	161
		62%	80%	68%
	Oui	60	16	76
		38%	20%	32%

3.3. L'impact de la formation des agents immobiliers le 27 avril 2018

Le 27 avril 2018, le ministre bruxellois du Logement, en collaboration avec Unia et l'Institut des professionnels de l'immobilier (L'IPI), a organisé une formation pour les agents immobiliers actifs dans la Région de Bruxelles-Capitale. Finalement, 39 agents immobiliers ont suivi cette formation. Sur ces 39 agents immobiliers, nous avons pu atteindre 17 (ou 44 %) par le biais des appels mystères à la discrimination ethnique et/ou de revenu. Pour vérifier l'impact de cette journée de formation spécifique, il est possible de vérifier si les 17 agents immobiliers qui ont suivi cette formation accèdent oui ou non moins à la demande discriminatoire que les agents immobiliers qui n'ont pas suivi cette formation. Toutefois, en raison des très petits nombres, les résultats doivent être interprétés avec prudence. Il est impossible de tirer de cette partie de l'étude des conclusions approfondies. Les petits nombres sont également la raison pour laquelle, dans ces analyses, nous ne faisons pas de distinction entre les deux scénarios et pourquoi nous divisons les cinq catégories de réponses en deux catégories : « Pas de discrimination » et « Discrimination ». Les analyses du tableau 7 montrent que les agents immobiliers qui ont suivi la formation n'accèdent pas significativement moins à la demande discriminatoire (24%) que ceux qui n'ont pas suivi la formation (29%).

Tableau 7. Relation entre le fait de participer à la formation et le fait d'accéder oui ou non à la demande discriminatoire

		Pas de discrimination	
		Discrimination	Discrimination
Participé à la formation ?	Non	355 71%	148 29%
	Oui	13 76%	4 24%

4. Conclusion

Cette étude a examiné, dans la mesure du possible, dans quelle mesure les trois catégories de mesures du plan d'action 2018 contre la discrimination sur le marché bruxellois du logement ont eu un impact sur la volonté des agents immobiliers à accéder à une demande discriminatoire. Entre le 18 septembre et le 17 octobre 2018, nous avons organisé 283 appels mystères concernant la discrimination ethnique et 237 appels mystères concernant la discrimination fondée sur la source de revenu.

Les résultats ont montré que 25% des agents immobiliers bruxellois sont prêts à traiter les candidats locataires d'origine étrangère de manière plus défavorable d'une manière ou d'une autre à la demande du propriétaire. Par ailleurs, 34 % sont prêts à faire de même pour les candidats-locataires bénéficiant de prestations de sécurité sociale. Ces formes de discrimination fondées sur l'origine ethnique et la source de revenus sont explicitement interdites par la loi. Il est également frappant de constater que près d'un agent immobilier sur trois est prêt à faire de la discrimination ethnique et un sur cinq qui est prêt à faire de la discrimination sur la base de la source de revenu indique spontanément que ce qu'il promet de faire est en violation de la législation anti-discrimination. Il s'agit donc d'une discrimination très délibérée. De plus, il y a des réponses qui tombent dans une « zone grise ». En effet, Les agents immobiliers proposent souvent de dresser une liste de candidats-locataires, parmi lesquels le propriétaire peut ensuite choisir. Ce mode opératoire n'étant pas illégal, peut toutefois faciliter la discrimination parce que de cette façon, il donne aux clients la possibilité de discriminer tout de même. Dans cette étude, l'établissement d'une telle liste de candidats - rigoureusement sélectionnés ou non - a été effectué chez 29 % des agents immobiliers testés dans le cas de la discrimination ethnique et chez 23 % des agents immobiliers dans le cas de la discrimination sur base de la source de revenu. Enfin, il existe également des cas où l'agent immobilier n'est pas disposé à discriminer (18% dans le cas de discrimination ethnique et 12% dans le cas de discrimination fondée sur le revenu) ou répond de sélectionner rigoureusement uniquement sur la base d'autres critères (par exemple, solvabilité ou expériences de locations antérieures), mais de ne pas discriminer (21% dans le cas de discrimination ethnique et 27% dans le cas de discrimination fondée sur le revenu).

Pour évaluer l'impact du plan d'action contre la discrimination, nous pouvons comparer le pourcentage d'agents qui étaient prêts à discriminer en 2018 avec le pourcentage d'agents qui étaient prêts à discriminer dans l'étude de 2017. Cette comparaison montre que la volonté de discriminer sur la base de l'origine ethnique a considérablement diminué, passant de 43 % à 25 %, mais que la volonté de discriminer sur la base de la source de revenu n'a pas diminué sensiblement (passant de 37 % à 34 %). Cependant, nous ne pouvons pas tirer de conclusions causales entre le plan d'action et les tendances de discrimination constatées, puisque dans cette étude, il n'y avait pas de groupe de contrôle d'agents

immobiliers en Région de Bruxelles-Capitale auxquels le plan d'action ne s'appliquait pas. Nous n'avons pas non plus été en mesure de contrôler toutes les autres explications possibles (par exemple, le climat dans la société en général ou l'offre et la demande sur le marché de la location).

Malgré ces limites, la forte diminution de la discrimination ethnique et la stabilité de la discrimination fondée sur le revenu demeurent remarquables. Si nous supposons que le plan d'action a eu un effet, la question suivante est de savoir quelles catégories spécifiques de mesures du plan d'action ont eu ou n'ont pas eu un effet potentiel. Sur base de nos analyses statistiques, nous ne pouvons pas dire que la journée de formation des agents immobiliers (la troisième catégorie de mesures) a eu un effet significatif sur la volonté de discrimination. Toutefois, les très petits nombres dans les analyses (en raison du faible taux de participation le jour même de la formation) incitent à la prudence. Reste encore un effet possible de la régionalisation des baux (la première catégorie) et les actions d'information et de sensibilisation et le discours dans les médias de la part de la ministre bruxelloise de Logement (la deuxième catégorie). Par le biais de ce schéma d'étude, il était impossible de distinguer les effets potentiels des deux catégories. Il existe toutefois, jusqu'à présent, peu d'évidence scientifique montrant l'efficacité des actions de sensibilisation et d'information contre la discrimination.⁹ Par contre, il est possible que le discours dans les médias de la part de la ministre bruxelloise et notamment son annonce d'une deuxième série de tests de discrimination ait eu un effet. En effet, des études antérieures sur le marché de logements locatifs à Gand ont démontré que la discrimination ethnique par les agents immobiliers diminuait substantiellement (de 26% à 10%) quand ils apprenaient par une lettre personnelle ou par les médias qu'ils allaient être contrôlés de nouveau par le biais de tests de situation.¹⁰ Cependant, il est remarquable que malgré l'annonce de cette nouvelle série de tests de situation, à Gand la discrimination sur base de la source de revenu ne diminuait non plus et augmentait même légèrement (de 36% à 44%). Par conséquent, il est possible que l'annonce de cette deuxième série de tests de situation à Bruxelles ait eu un effet possible, bien que plus d'études soient nécessaires afin de confirmer ceci définitivement.

⁹ Verhaeghe, P.P. (2017). Liever Sandra dan Samira? Over praktijktesten, mystery shopping en discriminatie. Berchem : Uitgeverij EPO, p. 80-86.

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

Références

Unia (2014). *Baromètre de la diversité Logement*. Bruxelles : Centre interfédéral d'égalité des chances.

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

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.

Verhaeghe, P.P. (2017). *Liever Sandra dan Samira? Over praktijktesten, mystery shopping en discriminatie*. Berchem : Uitgeverij EPO.

Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38, 182-200.

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*. Gand : Département Sociologie, Université de Gand.

Verhaeghe, P.P., Praktijktesten Nu (2018). *Etnische discriminatie op de private huurwoningmarkt in Antwerpen*. Bruxelles : Département Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Verstraete J., Vermeir D., De Decker P., Hubeau B. (2017). Een Vlaams antidiscriminatiebeleid op de private huurmarkt. De mogelijke rol van zelfregulering. Louvain : Steunpunt Wonen.

La Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination (la loi anti-discrimination)

L'Ordonnance du 19 mars 2009 portant modification de l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement