

SOS RACISME ET LA FNAIM EN ACTIONS !



Avec la participation de la Délégation Interministérielle à la Lutte contre le Racisme, l'Antisémitisme et la Haine anti-LGBT



Le soutien du Ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances



et du Ministère chargé du Logement



INTRODUCTION	3
COMPRENDRE LA DÉMARCHE DES TESTINGS.....	5
Qu'est-ce qu'un testing ?	5
Types de testings envisageables.....	5
UNE DÉMARCHE INNOVANTE : LES « TESTINGS-CONTROLE-FORMATION » FNAIM PAR SOS RACISME	7
Contexte et enjeux de l'opération.....	7
Définition d'un échantillon	7
Travail préparatoire	7
Conduite de l'opération de testing.....	8
Traitement et analyse des résultats des opérations de « Testing-Contrôle-Formation »	9



Dominique SOPO, président de SOS Racisme : « *Les discriminations raciales ont pendant trop longtemps été minimisées alors même qu'elles empêchent celles et ceux qui en souffrent de bénéficier de toutes les opportunités qu'offre notre société. Je me réjouis que nous puissions avancer, grâce à ce partenariat innovant signé avec la FNAIM, sur un chemin qui pourrait inspirer d'autres acteurs du secteur de l'immobilier - et même au-delà – en matière de lutte contre les discriminations raciales. Avec la FNAIM, les testings internes que nous projetons ainsi que l'attention portée à l'efficacité des formations dispensées permettent de déployer à une échelle inédite des outils supplémentaires face au fléau des discriminations.* »



Jean-Marc TOROLLION, président de la Fédération Nationale de l'Immobilier : « *En tant que professionnels de l'immobilier, nous ne pouvons pas nous revendiquer comme tiers de confiance et ne pas être exemplaires sur des sujets aussi sensibles que la lutte contre les discriminations. Nous avons toujours revendiqué notre exigence sur la formation des professionnels, au service des consommateurs. Aujourd'hui, nous franchissons un nouveau pas. Ce travail a été conduit en conscience de nos responsabilités, a fortiori en tant que premier syndicat de l'immobilier, avec détermination, dans un seul but : l'efficacité. Je tiens en ce sens à saluer l'esprit dans lequel nous avons travaillé avec SOS Racisme.* »



Isabelle LONVIS-ROME, ministre déléguée auprès de la Première ministre chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances : « *Je suis très heureuse que l'engagement historique de SOS Racisme pour lutter contre les discriminations dans l'accès au logement se matérialise aujourd'hui par ce partenariat ambitieux avec la FNAIM et ses 10.000 adhérents. Avec Olivier KLEIN, nous sommes résolument engagés pour accompagner cet engagement et nous nous réjouissons de ce partenariat inédit qui, nous l'espérons, essaimera auprès d'autres acteurs concernés. Plus largement, le Gouvernement est déterminé à continuer à faire de la lutte contre toutes les formes de discriminations un axe central de l'action publique. C'est cette conviction qui a guidé le travail interministériel d'élaboration du prochain Plan national de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations liées à l'origine.* »



Olivier KLEIN, ministre délégué à la Ville et au Logement : « *Chaque discrimination est une blessure individuelle, un échec collectif. Dans la France de 2022, on ne peut pas se satisfaire de destins brisés alors qu'ils n'ont même pas commencé. Nous devons nous indigner mais surtout nous devons agir. C'est le sens de cette convention qui exprime la puissance des valeurs qui nous unit toutes et tous pour faire de notre société, une société inclusive et respectueuse de chacun. Il était important de pouvoir signer cet engagement avec Isabelle LONVIS-ROME, aux côtés de la FNAIM et de SOS Racisme. Je suis convaincu que cette initiative donnera envie à d'avantage d'acteurs du logement de se lancer dans ce travail de conviction et de formation* ».

INTRODUCTION

Association Loi 1901, **SOS Racisme** a pour objet d'entreprendre ou de faire entreprendre toute action humanitaire, éducative, ou judiciaire pour faire appliquer la loi susceptible de résoudre les problèmes liés au racisme et aux discriminations. L'association organise des actions de sensibilisation à la lutte contre les discriminations et mène des actions en justice contre les auteurs d'actes de racisme et de discrimination dans différents milieux professionnels et secteurs d'activités. Elle organise par ailleurs des opérations dites de « testings », consistant à prouver l'existence ou non de pratiques discriminatoires dans l'accès au logement, à l'emploi, à un service ou un bien, dans un but de sensibilisation, du grand public ou d'un secteur donné, ou dans un but judiciaire.

Syndicat professionnel, la **Fédération Nationale de l'immobilier** représente près de 10 000 adhérents, notamment agences immobilières, administrateurs de biens et syndics de copropriété. Elle a notamment pour objet d'assurer la représentation des membres des organisations adhérentes qui la composent, la mise en œuvre de toute action tendant à développer la dignité de ses membres, professionnels de l'immobilier, l'étude de toutes les questions se rattachant à la réglementation et à l'exercice des professionnels de l'immobilier, ainsi que la formation professionnelle de ses membres. Possédant une triple expertise professionnelle, juridique et économique, la FNAIM est l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics ; elle propose des prestations pour développer leurs compétences et leur professionnalisme, afin qu'ils accompagnent et sécurisent au mieux les projets immobiliers de leurs clients. Elle les engage d'autre part à respecter une démarche éthique et déontologique à l'égard des consommateurs qui leur font confiance.

Dans la continuité de la Charte visant à « **renforcer l'action des professionnels de l'immobilier pour lutter contre toutes formes de discriminations dans l'accès au logement** », signée par le Gouvernement et les acteurs de l'immobilier le 1^{er} octobre 2020, paraphée notamment par la FNAIM et SOS Racisme, et du Décret du 14 octobre 2020 intégrant la thématique de la non-discrimination à l'accès au logement dans la formation continue obligatoire des professionnels de l'immobilier¹, une collaboration entre SOS Racisme et la FNAIM va être mise en place.

L'objectif de cette collaboration est de **permettre une amélioration des actions de prévention et de lutte contre les pratiques discriminatoires menées par la FNAIM auprès de ses adhérents**. Elle se matérialisera par la signature d'une convention de partenariat d'objectifs entre les deux parties, qui se traduira concrètement par l'organisation régulière de tests de contrôle desdites formations. Les tests de contrôle prendront la forme classique de testings sous l'appellation « **Testings-Contrôle-Formation - TCF** » et seront réalisés à grande échelle sur les professionnels FNAIM.

¹ Décret du 14 octobre 2020 modifiant le décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier

COMPRENDRE LA DÉMARCHE DES TESTINGS

Qu'est-ce qu'un testing ?

Le testing est une méthodologie ou action militante qui vise à vérifier ou à prouver une pratique de discrimination sur les critères liés à l'origine réelle ou supposée, la nationalité, le patronyme, la couleur de peau etc.

Cette méthode consiste à comparer les réponses apportées à plusieurs profils similaires en tous points, excepté leurs couleurs de peau, origines réelles ou supposées, nationalités, patronymes etc. Le premier testeur « non blanc », appelé « profil test » formulera par exemple une demande de location ou d'achat de logement. Si celui-ci se voit opposer un refus, alors le deuxième testeur, « blanc », appelé « profil contrôle » essaiera à son tour sur une même offre de location ou d'achat. Si le profil « contrôle » parvient à obtenir une réponse positive contrairement au profil « test », cela prouve que ce dernier a été refusé en raison de sa couleur de peau puisque leurs profils sont identiques à cette exception près. Le testing permet ainsi d'apporter la preuve de la discrimination devant les tribunaux.

- Un profil-test est un profil sur lequel une discrimination est susceptible de se porter : il peut s'agir d'un candidat à une location avec un nom/prénom à consonance étrangère, d'une candidate noire, asiatique ou maghrébine par exemple
- Un profil-contrôle est un profil qui va permettre de prouver qu'il y a eu une discrimination sur le/les profil(s)-test : il s'agit du profil d'un candidat ou d'une candidate d'apparence blanche et/ou au nom/prénom sans consonance étrangère.

Plusieurs profils-tests et profils contrôle sont habituellement prévus dans le cadre d'un testing : généralement, deux profils contrôle (1 homme 1 femme), quatre à six profils-tests (1 homme et 1 femme de type maghrébin, 1 homme et 1 femme de type noir, 1 homme et 1 femme de type asiatique...)

Types de testings envisageables

Il existe plusieurs types de testing poursuivant des objectifs différents. En effet, selon la nature du testing, le filtre de discrimination à tester et le mode opératoire seront différents.

- Un **testing normal** consiste à se mettre dans la position de la potentielle victime de la discrimination. Par exemple, il s'agit de candidats à une même offre de location d'appartement qui soumettent leurs dossiers à une agence immobilière. Ainsi, plusieurs profils de candidats, identiques en tout point à l'exception de leur couleur de peau et/ou origine supposée, sont soumis à l'offre en question afin de comparer les résultats et identifier s'il y a eu un traitement différent entre eux.
- Un **testing dit inversé** consiste à se mettre dans la position d'une personne ayant des exigences discriminatoires dans la demande qu'elle adresse à la personne testée. Par exemple, un propriétaire fictif souhaitant mettre en location son appartement et ayant des exigences discriminatoires par rapport à la sélection des locataires. Il demanderait alors systématiquement aux agences

immobilières s'il est possible pour l'agence de **sélectionner les dossiers en fonction de l'origine des candidats** et de leur présenter que les dossiers de locataires européens et non les profils dits arabes ou noirs afin, par exemple, d'éviter les problèmes de voisinage.

Les testings peuvent prendre des formes différentes :

- Un **testing téléphonique** implique d'effectuer des appels-tests pour obtenir les résultats à analyser. En effet, des appels sont réalisés et les conversations sont enregistrées pour constituer d'éventuelles preuves de discriminations.
Par exemple, pour tenter de faire une réservation dans un établissement ou pour formuler une demande de mise en location d'un bien, nous appelons ledit établissement pour formuler cette demande à un nom laissant supposer/entendre une origine étrangère et nous constatons la réponse donnée à notre demande selon les différents profils. Le même appel est réalisé quelques instants plus tard, pour éviter tout changement de circonstances dû à un laps de temps écoulé, mais cette fois-ci en donnant un nom de client ne laissant pas supposer une autre origine que française.
- Un **testing sur dossier / formulaire** consiste à soumettre plusieurs dossiers similaires en tout point, à l'exception de la couleur de peau/origine de la personne candidate. Toutes les pièces du dossier doivent être semblables entre les différents profils : en effet, les « Candidats » à la même offre de location doivent avoir des revenus équivalents, un âge pas trop éloigné l'un de l'autre, une situation familiale comparable (par exemple, célibataires sans enfant d'une trentaine d'années), un lieu de résidence similaire. C'est parce qu'ils sont dans la même situation financière/personnelle que la seule différence notable entre les profils est bel et bien l'origine/la couleur de peau, permettant de prouver la différence de traitement sur un critère discriminatoire !

UNE DÉMARCHE INNOVANTE : LES « TESTINGS- CONTROLE-FORMATION » FNAIM PAR SOS RACISME

Contexte et enjeux de l'opération

La FNAIM organise depuis 2019 à travers l'Ecole Supérieure de l'Immobilier des formations de non-discrimination à l'accès au logement. Depuis le décret du 14 octobre 2020, les professionnels de l'immobilier ont l'obligation de suivre une formation relative à la non-discrimination à l'accès au logement, dans le cadre de leur formation continue. Le suivi de cette formation conditionne le renouvellement de leur carte professionnelle.

Dans le cadre de leur convention de partenariat, SOS Racisme organisera régulièrement des opérations de « testings-contrôle-formation » dans un objectif de sensibilisation aux problématiques de discriminations raciales des professionnels de l'immobilier, adhérents au réseau FNAIM.

L'objectif sera de tester l'éventuelle pratique par les agences immobilières d'une **discrimination à la location, et ainsi mesurer à la fois l'efficacité des formations et l'amélioration des comportements des professionnels.**

Définition d'un échantillon

L'opération sera réalisée sur un échantillon représentatif de la répartition géographique des agences immobilières FNAIM, premier syndicat représentatif de l'immobilier en France, et de la réalité économique de l'immobilier (indépendants, groupes intégrés, réseaux de franchises). La FNAIM fournira lesdites données économiques sur le paysage de l'immobilier, et notamment l'organisation de sa base d'adhérents, pour garantir une représentation juste de la réalité des professionnels de l'immobilier.

La FNAIM fournira à SOS Racisme une base d'adhérents, pratiquant une activité de gestion locative, et la liste des adhérents ayant suivi une formation à la lutte contre les discriminations. Les agences sélectionnées par SOS Racisme dans le cadre du testing feront partie de celles ayant préalablement bénéficié de la formation proposée par la FNAIM.

Travail préparatoire

Au plan opérationnel, une telle opération impliquera donc au préalable :

- D'identifier une équipe à mobiliser, le cas échéant à recruter et former à la méthodologie de testing, susceptible de conduire l'opération
 - ➔ *Par exemple, pour un testing téléphonique à la location avec **6 profils différents** (2 profils dits « contrôle », femme et homme correspondant à un profil blanc, 2 profils dits « tests », femme et homme correspondant à un profil maghrébin et 2 profils dits « tests », femme et homme correspondant à un profil de personne noire), il faut **entre quatre et six personnes des deux sexes** pour procéder aux appels-tests, en plus **d'une personne chargée de la coordination des opérations et du traitement des résultats.***
- De procéder à une analyse de l'état du marché quelques temps avant la réalisation du testing ;

- De réaliser un repérage d'offres immobilières au sein des agences ciblées (offres auxquelles les différents profils candidateront lors des opérations de testing) ;
- De créer les profils avec les pièces pour chaque dossier à soumettre aux agences, s'il s'agit d'un testing avec envoi de dossier ;
 - ➔ *Si le testing envisagé est un testing avec envoi de dossier, il faudra avant cela sûrement procéder à des appels-tests pour déterminer s'il est possible ou non d'obtenir un rendez-vous pour une visite ou une quelconque réponse, positive ou négative, quant à la candidature à une offre de l'agence².*
- De rédiger un scénario-type d'une opération de testing : il s'agit du script à suivre par les testeurs (ce qu'il faut dire au lancement de l'enregistrement audio, lors des appels, ce qu'il faut noter suite à l'appel, les étapes à suivre d'envoi des dossiers...) ;
- D'obtenir suffisamment de lignes de téléphone pour réaliser les appels et installer une application on/off³ ;
- De former les équipes réalisant les appels à la méthodologie du testing.

Conduite de l'opération de testing

Il faut **fixer une période de réalisation du testing**, qui dépend bien souvent de la disponibilité des personnes à mobiliser pour le réaliser et de l'opportunité de la période, notamment selon l'évolution de la tension du marché immobilier de la région des agences concernées.

Selon le nombre de profils sélectionnés, la nature du testing (téléphonique/envoi de dossier etc...), le nombre d'agences concernées par les opérations de testing, le **temps de réalisation de celles-ci peut considérablement être différent.**

➔ *Par exemple, pour un testing téléphonique visant simplement 50 agences, avec 2 groupes de 2 personnes⁴ réalisant les appels, il est envisageable de prévoir en moyenne 10 appels par jour par groupe (soit 20 appels par jour), un appel durant en moyenne une vingtaine de minutes pour éviter de couper court à la conversation ce qui pourrait éveiller des soupçons.*

Si l'existence et les objectifs de ce partenariat sont connus de ses adhérents, la FNAIM ne communiquera en aucun cas la période de réalisation d'opérations de testings-contrôle-formation par SOS Racisme et de leur inscription ou non sur la liste d'agences adhérentes communiquée par la FNAIM à SOS Racisme en amont des testings-contrôle-formation.

² Il faut considérer qu'il est souvent nécessaire de faire des envois de dossier dans le cadre du testing dans le domaine immobilier puisqu'il est aujourd'hui très fréquent de ne pouvoir obtenir une réponse de la part d'une agence quant à une offre qu'en envoyant son dossier préalablement. Il est très rare d'obtenir un rendez-vous de visite d'appartement, une acceptation ou un refus avant même d'avoir déposé un dossier.

³ Cette application permet d'avoir un « numéro virtuel » sur n'importe quel téléphone.

⁴ Il est toujours préférable d'effectuer les appels en binôme pour qu'une personne converse au téléphone pendant que l'autre prend des notes avec le plus de détails possibles sur l'interlocuteur, le contenu des échanges, tout en se chargeant de l'enregistrement via dictaphone de la conversation.

Traitement et analyse des résultats des opérations de « Testing-Contrôle-Formation »

Une fois les opérations de testing réalisées, pour obtenir les résultats, seront organisés :

- Un passage en revue des enregistrements audio et/ou des mails de réponse aux candidatures fictives;
- Un tri des potentielles discriminations pour chaque appel/candidature ;
- Des calculs et statistiques par profil, selon les agences/enseignes/régions/tailles d'agences etc. ;
- Un bilan des conclusions chiffrées tirées des opérations et une réflexion autour des suites à donner au testing (organisation de formation à destination des professionnels, forme d'intervention auprès des régions/agences concernées...).

Le détail des résultats de ces testings à finalité pédagogique seront à diffusion interne, afin de protéger l'anonymat des agences ciblées par les opérations.

En cas de résultats négatifs, la FNAIM procédera à la prise de **mesures à l'encontre des agences adhérentes** au syndicat, qui auraient exercé des pratiques discriminatoires révélées dans le cadre des testings-contrôle-formation. **Le choix de la nature de telles mesures relèvera entièrement du ressort de la FNAIM, pouvant aller de l'avertissement, la recommandation d'une formation complémentaire, à la suspension (temporaire voire définitive) de l'adhésion au syndicat FNAIM selon les faits.**