

# MANAGEMENTSUMMARY - FR

## NOTORIÉTÉ

- ▲ De manière générale, la population belge connaît peu les organisations en charge de la lutte pour l'égalité des chances et contre la discrimination. 58% des répondants ne savent citer spontanément aucune organisation, tandis que 74% n'ont aucune idée de qui contacter en priorité s'ils sont confrontés à une question ou un problème relatif à la discrimination. Face à une liste de ces organisations, 22% des répondants n'en connaissent aucune.
- ▲ Le paysage des associations et des organisations en charge de l'égalité des droits, de l'intégration, de la lutte contre la discrimination et le racisme semble être très fragmenté avec d'innombrables asbl, fondations, accords de coopération entre asbl... Ce sont souvent de petites initiatives locales, mais aussi des organisations internationales et étrangères qui sont citées. L'interprétation tant d'« organisations qui luttent contre la discrimination » et de « motifs de discrimination » est en outre très large : il s'agit aussi bien d'organisations qui font de cette lutte leur cœur de métier que d'organisations pour lesquelles il s'agit d'un aspect secondaire ; mais aussi de campagnes, de fonds de recherche... qui sont considérés comme des « organisations ». De plus, des organisations qui s'occupent d'alphabétisation, de droits des animaux, etc. ont également été citées.
- ▲ Rien d'étonnant dès lors que le Centre interfédéral pour l'égalité des chances (CIEC) soit assez peu connu de manière générale : 15% le connaissent spontanément, 9% disent qu'ils contacteraient le CIEC en priorité en cas de questions/problèmes relatifs à la discrimination. Le CIEC est cependant l'organisation la plus citée dans son domaine. 21% reconnaissent le CIEC dans une liste d'organisations. Seuls la Ligue des droits de l'homme, la Ligue braille et le Commissariat aux droits de l'enfant ont un score de notoriété plus élevé (chez les répondants néerlandophones, les CAW ont également un score plus élevé, tandis que chez les répondants francophones l'AWIPH et le MRAX ont aussi un score plus élevé). Le CIEC est mieux connu par les répondants plus âgés (55+), par les répondants hautement qualifiés et sur son lieu d'implantation à Bruxelles.

# MANAGEMENTSUMMARY - FR

- ▲ La notoriété exacte est très faible. Le terme « Centre interfédéral pour l'égalité des chances » ou une abréviation de ce nom ne sont presque jamais cités. Le CIEC semble également mieux connu sous son ancienne dénomination « Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ». Ici aussi, c'est toutefois souvent une question de mots, avec des termes qui montrent clairement que le répondant veut parler du centre, sans pouvoir le citer exactement. Les différentes compétences et parfois des noms proches (ex. Centre de lutte contre la pauvreté) troublent également la notoriété du CIEC.
- ▲ Les ramifications du CIEC dans les Points de contact pour la discrimination dans les villes flamandes et dans les Espaces Wallonie sont à peine connues.
- ▲ Le CIEC n'est pas mieux connu sous le nom de ses (anciens) directeurs. En Wallonie en particulier, ces noms n'évoquent presque rien.
- ▲ Tout cela fait qu'il semble difficile pour le CIEC d'être explicitement considéré comme la référence absolue dans ses domaines d'activité.

## CONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

- ▲ La connaissance relative au CIEC est essentiellement une connaissance de « seconde main », où les médias jouent un rôle important : 76% des répondants connaissent le CIEC via des messages dans les médias ; 12% ont entendu parler du CIEC via la famille, les amis ou les collègues et 13% ont été informés à propos du CIEC par une autre organisation. Seuls 6% des répondants qui connaissent le CIEC ont déjà personnellement été en contact avec le centre.
- ▲ Étant donné que le CIEC est relativement peu connu et que les répondants sont peu en contact avec lui dans la réalité, la connaissance du CIEC est également assez limitée. Sur une échelle de 0 (« Je ne connais le CIEC que de nom ») à 10 (« Je suis au courant de tout ce qu'ils font »), la moyenne est de 3/10, où 24% attribuent le score 0 et 67% un score inférieur à 5.

# MANAGEMENTSUMMARY - FR

- ▲ Comme les principales tâches du CIEC sont surtout mentionnées de manière assez générale, même si l'on remarque ici aussi une grande fragmentation, cela témoigne d'une image peu claire des tâches et des compétences du CIEC.
- ▲ Ce manque de clarté est confirmé quand on demande aux répondants pour quels problèmes ils peuvent selon eux s'adresser au CIEC. Le CIEC est en priorité considéré comme une institution à laquelle on s'adresse pour des problèmes relatifs à la dissension « autochtone/allochtone » et aux idées religieuses/philosophiques.
- ▲ Les compétences qui relèvent ou non du CIEC manquent elle aussi de clarté : le sexe et la langue sont, à tort, estimés faire partie des compétences du CIEC, tandis que les compétences effectives comme l'âge, l'état de santé et les revenus ne sont pas considérés comme faisant partie de l'ensemble de tâches du CIEC.
- ▲ Fait remarquable (et plus problématique) : les publics cibles spécifiques du CIEC ne sont pas plus au courant du fait qu'ils peuvent s'adresser au CIEC en cas de discrimination relative à leur situation spécifique.

## ÉVALUATION

- ▲ Compte tenu de la notoriété limitée, l'impression générale à propos du Centre interfédéral pour l'égalité des chances est relativement neutre. Sur une échelle de 0 (« très négative ») à 10 (« très positive »), la moyenne se situe à 5,6. Ceux qui ont déjà été personnellement en contact avec le CIEC ont une bien meilleure impression (7/10). Le CIEC laisse également une meilleure impression sur ceux qui se situent au centre ou plutôt à gauche du spectre politique et sont plus tolérants par rapport aux motifs de discrimination sur lesquels se concentre le CIEC. Les répondants plus jeunes et plus hautement qualifiés ont aussi une impression un peu meilleure.

# MANAGEMENTSUMMARY - FR

- ▲ Le « Net Promotor Score » (NPS) indique dans quelle mesure les répondants conseilleraient le CIEC à d'autres personnes qui seraient confrontées à des problèmes ou des questions concernant la discrimination ou l'égalité des chances. Le NPS est exprimé par un chiffre compris entre -100 et +100. Dans la population belge, ce score est de -25. Ce chiffre indique également une attitude plutôt neutre, avec peu de partisans ou d'opposants affirmés.
- ▲ Le CIEC est résolument associé positivement aux notions « contemporain » (68%), « médiateur » (67%), « expert » (66%) et « accessible à tous » (65%). « Expert » et « accessible à tous » contribuent à la formation de l'image, des caractéristiques que le CIEC doit attentivement surveiller.
- ▲ Les associations « neutre et équilibré » (58%), « impartial » (57%), « indépendant » (54%) et « efficace » (53%) sont des associations plus polarisées et plus problématiques. C'est un axe de vigilance, car les répondants qualifient explicitement ces caractéristiques de « très importantes » pour une institution comme le CIEC. Avec « proche des gens », ces caractéristiques contribuent à casser l'image, des caractéristiques que le CIEC doit tenter d'améliorer de manière proactive.
- ▲ Tous les répondants ont aussi dû se positionner sur une échelle d'attitude à propos du CIEC. 60% d'entre eux estiment que la Belgique a besoin d'une institution comme le CIEC (22% sans avis). D'un autre côté, 43% estiment que l'argent consacré au CIEC ferait mieux d'être utilisé pour d'autres choses. En croisant ces items, nous pouvons, comme mesure supplémentaire pour la pertinence du CIEC, déterminer la taille du groupe de « believers ». Il s'agit des répondants qui sont d'accord avec le premier énoncé et pas d'accord avec le deuxième : 26% des répondants sont des « believers ».
- ▲ Le CIEC est également considéré comme une institution ayant une grande expertise dans le domaine de l'égalité des chances (49%, 33% sans avis).
- ▲ Ici aussi, l'impression selon laquelle le CIEC est une institution qui est « surtout là pour aider les allochtones » (51%, 27% sans avis) est présente, et la neutralité du CIEC est quand même mise en question (« Le CIEC prend la discrimination contre certains groupes de population plus au sérieux que contre d'autres » : 51%, 32% sans avis). Pour finir, l'impression que le CIEC est trop loin de l'environnement quotidien des gens est elle aussi présente (47%, 29% sans avis).

# MANAGEMENTSUMMARY - FR

## INFORMATION ET COMMUNICATION

- ▲ Seuls peu de Belges cherchent de l'information sur l'égalité des chances, la diversité ou la discrimination : 75% ne le font jamais ou presque jamais, 20% le font tout au plus de temps en temps.
- ▲ Par conséquent (et bien sûr aussi étant donné la notoriété relativement faible du CIEC en soi), les canaux de communication et d'information du CIEC sont peu connus. 52% des répondants indiquent ne connaître aucun canal d'information. Le site web (21%), les brochures et dépliants d'information (19%) et les campagnes (19%) du CIEC sont les canaux et les formes de communication les plus connus du CIEC.

UNIVOQUE DANS LA FORME

---

UNIVOQUE DANS LA FONCTION

---

**INCLUSIF**