



Rapport annuel 2022

Des services accessibles à tous



Pour l'égalité,
contre la discrimination

Dans cette partie du rapport annuel 2022 d'Unia, nous vous présentons notre travail pour lutter contre les discriminations au travail et à l'école. Peut-être êtes-vous aussi intéressé·e par nos autres parties ? Consultez-les via notre site :

- › Etudier et travailler sur pied d'égalité
- › Discours et délits de haine
- › Unia comme organisme de promotion de l'égalité

Bonne lecture !

L'inclusion dans une période difficile

L'invasion de l'Ukraine par la Russie a déclenché une chaîne d'événements qui ont eu un impact d'une ampleur imprévue sur notre vie en Belgique. Il a fallu trouver rapidement des lieux d'accueil pour les **nombreuses personnes fuyant la guerre**. Beaucoup de Belges ont fait preuve d'hospitalité et ont mis des chambres à leur disposition. Pour la première fois, cela a été possible sans conséquence sur le calcul de l'impôt, le revenu d'intégration sociale, la garantie de revenus pour personnes âgées, l'allocation de remplacement de revenus ou l'allocation d'intégration de la personne qui a ouvert sa porte.

Cette guerre a aussi entraîné une **hausse sans précédent des prix de l'énergie**, qui s'est également répercutée sur les prix à la consommation. En raison de cette inflation, de plus en plus de Belges ont eu du mal à payer leurs factures d'énergie ou ont été contraints de réduire leurs dépenses d'alimentation, de soins de santé et de loisirs. Les mesures de soutien n'ont pas pu soulager tous les besoins et certaines catégories de la population en ont particulièrement souffert.

Cette vulnérabilité se manifeste le plus dans l'offre de biens et services. Unia reçoit traditionnellement de nombreux signalements liés à ce domaine. C'était aussi le cas en 2022, avec **1.707 signalements** reçus par Unia à propos d'une éventuelle discrimination liée à un bien ou un service. Un large groupe de personnes est ainsi exclu, ce qui leur donne le sentiment de ne pas compter dans la société. Un sentiment qui peut encore être exacerbé par la sous-représentation des minorités dans différents secteurs.

Un antidote puissant à ce sentiment consiste, pour les décideurs, à impliquer les minorités dans leurs choix politiques : **rien sur nous, sans nous**. Ils peuvent ainsi prendre conscience des lacunes dans leurs propositions et des obstacles qu'une approche indifférenciée continue de créer. En étant attentifs aux besoins de chacun et en éliminant les obstacles, nous pouvons parvenir à une société inclusive où tout le monde compte, indépendamment de son âge, son état de fortune, son origine sociale ou autre, son orientation sexuelle, sa conviction philosophique ou religieuse ou son handicap. ■

AU SOMMAIRE DE CE CAHIER

Logement

257 

dossiers ouverts en 2022
(14% de tous les dossiers d'Unia en 2022)



Le testing permet de refléter la réalité du marché du logement en une photographie précise.

p.7

Simon Lahaut, chef de cabinet du président du CPAS de Namur

Focus



Tests de discrimination
dans les différentes régions

p.8

Publics vulnérables
sur le marché du logement

p.10

Mobilité

122



signalements reçus en 2022

Sur la base desquels

48

dossiers ont été ouverts

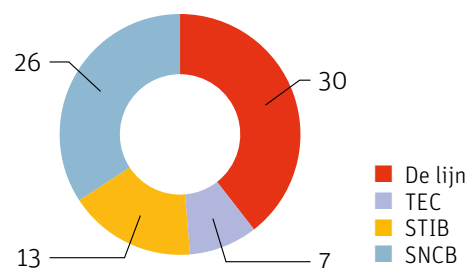
28 **dossiers** en lien avec le **handicap**



Focus

Signalements **transports publics**

p.15



Services publics

44



dossiers ouverts en 2022

Focus

Intersectionnalité

p.21

19 dossiers en lien avec des **critères raciaux**



Avec nos actions, nous cherchons à nous adresser à tout le monde, mais en tenant compte du fait que des actions ciblées sont parfois nécessaires pour certains publics.



Greet Claeys, collaboratrice stratégique à la Ville de Roulers

p.18



L'intersectionnalité, cela signifie pour moi une attitude. Une attitude qui consiste à porter systématiquement un regard critique sur la société.

Manuela Varrasso, consultante en inclusion chez Actiris

p.24

Focus

Fracture numérique

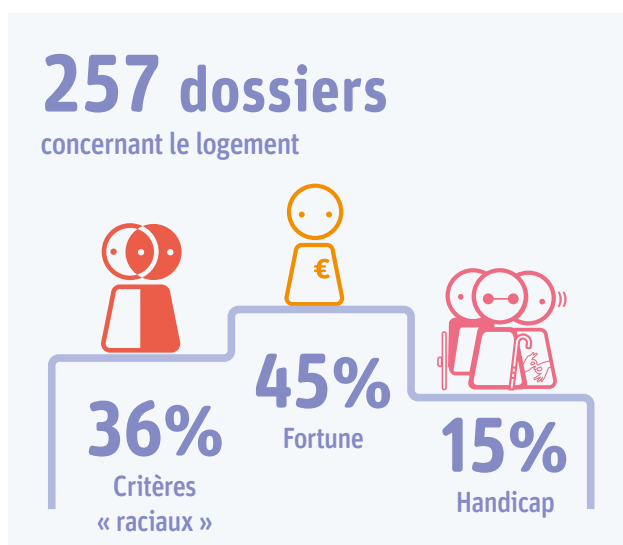
p.26

Logement

Les signalements relatifs au marché du logement se taillent toujours la part du lion. Cela ne surprendra pas ceux qui ont déjà dû chercher un logement à louer, par exemple pour une personne réfugiée en Belgique. En outre, la pénurie des logements mis en location permet aux propriétaires de choisir le candidat le plus fiable parmi de nombreuses personnes intéressées. Ils se basent souvent sur des **critères non pertinents**, tels que le type de revenu, le milieu social, l'origine ou les convictions philosophiques ou religieuses du candidat, ce qui met en péril le droit au logement et à la non-discrimination. Chacun doit pourtant avoir accès, sans distinction basée sur le type de revenu, le milieu social, l'origine ou les convictions philosophiques ou religieuses, à un logement décent situé dans un environnement de qualité, à un prix abordable et offrant une sécurité de logement suffisante.

En 2022, Unia a reçu **717 signalements** relatifs au logement, qui ont donné lieu à l'ouverture de **257 dossiers**. 45% de ces dossiers portaient sur une discrimination basée sur l'état de fortune, 36% sur une discrimination touchant à des critères raciaux. 15% des dossiers ouverts en matière de logement avaient trait à une discrimination liée au handicap (voir graphique au début de ce cahier). La plupart des dossiers concernent un logement proposé par des propriétaires privés.

	Nombre de dossiers
Logement privé avec agence	119
Logement privé sans agence	93
Autre logement	25
Logement social	17
Agence immobilière sociale	3
Total	257

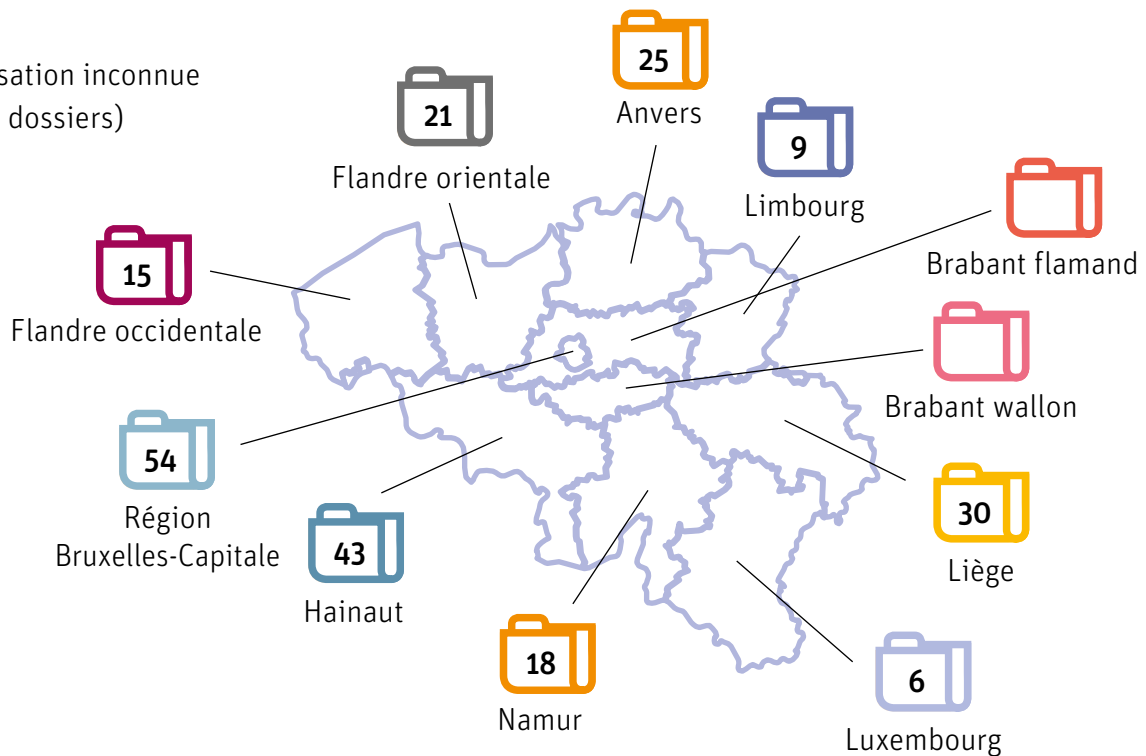


La répartition des dossiers de logement par province nous apprend que la plupart concernent des zones urbanisées et densément peuplées où la pénurie de logements est la plus grande : Bruxelles (54 dossiers), Hainaut (43 dossiers), Liège (30 dossiers), Anvers (25 dossiers) et Flandre occidentale (21 dossiers).

Nombre total de dossiers logement

257

(localisation inconnue pour 8 dossiers)



Importance d'une approche préventive

Beaucoup de gens ne connaissent Unia qu'au travers d'affaires judiciaires médiatisées. Cette jurisprudence a aussi un impact dissuasif. Pourtant, Unia agit surtout de manière préventive, notamment en **soutenant** des organisations, institutions et entreprises dans leurs initiatives en matière de non-discrimination, de diversité et d'inclusion, tant dans le secteur privé que public. Nous proposons une offre sur mesure, à partir de la réalité de l'organisation qui nous fait une demande. Notre soutien vise un impact structurel (pour améliorer des processus et des politiques).

Nous agissons aussi de manière préventive au niveau local. Les **ambassadeurs locaux** d'Unia ont

pour but de favoriser la lutte contre la discrimination et la promotion de l'égalité et de l'inclusion au niveau local et de soutenir les acteurs locaux. Ils expliquent la législation antidiscrimination et les divers aspects de l'égalité et de l'inclusion au personnel des administrations locales. Ce soutien est apprécié, en particulier par les collaborateurs qui viennent d'entrer en fonction. Unia contribue ainsi à la continuité des politiques locales en matière d'égalité.

En rejoignant la **Coalition européenne des villes contre le racisme (ECCAR)**, plusieurs communes se sont engagées à intensifier leurs efforts pour lutter contre le racisme (plusieurs d'entre elles élargissent ce concept à la lutte contre la discrimination). Dans le cadre des protocoles de collaboration qu'Unia a conclus avec plusieurs villes, les ambassadeurs locaux soutiennent ces villes lorsqu'elles développent des initiatives dans ce

domaine. Ce soutien est d'ailleurs également proposé aux villes qui ne sont pas membres de l'ECCAR.

En matière de logement, nos ambassadeurs locaux collaborent avec plusieurs villes. Les **tests de situation et les tests de correspondance** en sont un bel exemple (voir aussi plus loin dans ce chapitre). Des chercheurs vérifient s'il y a des discriminations sur le marché du logement. Les administrations locales peuvent alors se baser sur leurs recommandations pour établir un plan d'action avec des partenaires locaux. Après la mise en place de ce plan d'action, ils peuvent réaliser de nouveaux tests de situation pour évaluer les progrès accomplis. Unia leur transmet son expertise (méthodologique et théorique) et fait le lien entre les partenaires.

Anvers, Bruges, Gand, Genk (avec Beringen et Maasmechelen), Courtrai, Louvain, Malines, Namur et Sint-Niklaas se sont déjà engagées dans cette voie. Parallèlement à ces tests, Unia organise aussi des **formations** aux stéréotypes et à la législation antidiscrimination pour des acteurs locaux du logement, comme des collaborateurs d'agences immobilières, des CPAS, des 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk', le service Logement de communes ou des associations locales. En Wallonie, neuf villes se sont unies dans une plateforme Logement : Bastogne, Charleroi, Chaumont-Gistoux, Liège, Mons, Mouscron, Namur, Tournai et Verviers.

Des tests de correspondance réalisés au début de l'année 2022 par des chercheurs de la VUB à la demande de la Ville de Namur ont démontré l'existence de pratiques discriminatoires dans le secteur du logement namurois. Face aux résultats, la Ville de Namur a décidé de sensibiliser les agents immobiliers à la problématique de la discrimination sur le marché locatif namurois.

En collaboration avec la Ville de Namur et le Centre Régional d'Intégration, Unia a organisé à la Bourse de Namur une **journée d'étude** sur la discrimination sur le marché du logement et la réglementation relative à la cohabitation. Environ 50 agents immobiliers de Namur et du Brabant wallon ont pris part à cette journée d'étude, qui a bénéficié du soutien de l'Institut professionnel des Agents immobiliers. Des outils ont été proposés pour sélectionner des candidats locataires sans discrimination.





Le rôle du testing dans la lutte contre la discrimination au logement

Nous donnons la parole à Simon Lahaut, chef de cabinet du président du CPAS de Namur, au sujet de l'importance des tests et de la collaboration avec Unia.

La Ville de Namur a réalisé en 2022 un test de correspondance de grande ampleur sur son territoire. Quelles ont été les principales conclusions ?

Ce testing visait les agences immobilières namuroises ou ayant un bien en location sur la commune. L'angle choisi était la discrimination sur base de l'origine et de la fortune. Réalisé par la VUB, le professeur Pieter-Paul Verhaeghe et son équipe ont procédé à deux phases de tests par correspondances. Chaque phase (± 1000 envois) avait pour but de solliciter par mail une demande de visiter un bien en location. Deux mails étaient envoyés pour le même bien. Un mail signé avec un nom

à consonance marocaine et un à consonance belge.

Le résultat a prouvé que sur 5 personnes à consonance belge invités à venir visiter le bien, seulement 4 sur 5 avec un nom à consonance marocaine étaient à leur tour invités, soit un taux de discrimination légèrement inférieur à 20%. L'aspect sur la fortune n'a quant à lui pas été assez significatif lors de la première phase de test.

Quelle valeur ajoutée le testing peut-il apporter pour lutter contre la discrimination sur le marché du logement ?

Le fait d'avoir réalisé ce testing en grandeur nature avec la VUB

a apporté un gage d'objectivité scientifique à la démarche. Les tests de correspondance permettent de refléter la réalité du marché du logement en une photographie précise. De plus, les agences immobilières sont mises au courant de la démarche, ce qui laisse planer le doute sur de nouveaux testings. Cela crée un effet dissuasif, au bénéfice de la lutte contre la discrimination.

Comment avez-vous utilisé l'offre d'accompagnement de l'ambassadeur local d'Unia ?

Outre l'apport financier sur fond propre de la Ville de Namur, ce projet a été rendu possible grâce à la qualité des acteurs et actrices membres du comité de pilotage. Unia, de par son expertise précise, a été d'une grande aide dans l'analyse et la mise en place de la réflexion sur cette problématique. Ils ont, par la suite, travaillé avec le Comité à la conception et la réalisation d'une matinée de formation à destination des professionnels de l'immobilier en rappelant le cadre légal en lien avec la discrimination.

Tests de discrimination dans les différentes Régions

Bruxelles a été la première Région à donner à l'inspection du logement (Direction régionale de l'Inspection du Logement ou DRIL) la possibilité de réaliser des tests de discrimination et d'infliger des amendes (ordonnance du 21 décembre 2018 modifiant le Code bruxellois du logement afin de renforcer la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement). Deux types de tests ont été définis :

- › Les **tests de situation** permettent de constater de manière contrôlée une différence de traitement sur la base d'un ou plusieurs motifs de discrimination. Deux ou plusieurs sujets tests, réels ou fictifs, ayant des profils similaires et ne présentant pas d'autres différences que les motifs de discrimination à tester, se portent candidats auprès d'un propriétaire ou d'un agent immobilier. La comparaison des réponses permet de vérifier si la législation a été respectée.
- › Les **'mystery shoppers'** sont des candidats locataires réels ou fictifs qui vérifient si le propriétaire ou l'agent immobilier agit en conformité avec la loi.

Mais dans la pratique, peu de tests de discrimination sont

réalisés. Un test de discrimination ne peut en effet être mis en place que lorsqu'il existe des éléments permettant de **suspecter une discrimination**. Avec une nouvelle ordonnance (ordonnance du 9 juin 2022 modifiant le Code bruxellois du logement en vue d'assurer l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes et de lutter contre les discriminations), il devient désormais possible de mettre en place des tests de discrimination de manière proactive pour autant qu'ils n'aient pas un caractère provocateur. De plus, du personnel supplémentaire a été prévu pour réaliser ces tests. Bruxelles répond ainsi à une recommandation d'Unia.



Le plan bruxellois de lutte contre le racisme

Le plan régional de lutte contre le racisme a été rédigé en décembre 2022 sur la base d'une série de débats au Parlement bruxellois concernant la lutte contre le racisme sous toutes ses formes. Unia a contribué de manière significative à ces débats et a émis un avis sur le plan régional. Dans cet avis, Unia demande de renforcer la lutte contre la discrimination dans le domaine du logement, notamment en rendant obligatoire la **formation** des agents immobiliers en matière de discrimination. Unia demande également la création d'un **fonds de garantie locative** pour aider les locataires. Pour les gens du voyage, Unia demande une politique régionale forte pour aménager des **emplacements** et de ne pas laisser cette tâche aux communes.

L'expertise et les conseils d'Unia ont joué un rôle majeur dans l'ancrage des tests de discrimination dans le Code bruxellois du logement. Unia a également conseillé le **gouvernement wallon** dans le cadre de l'avant-projet de décret visant à lutter contre la discrimination dans l'accès au logement, qui inclut aussi des tests de discrimination. Unia conseille d'intégrer les mesures dans le décret existant du 6 novembre 2008 visant à lutter contre certaines formes de discrimination, et non dans un décret distinct.

Unia conseille au gouvernement wallon de qualifier explicitement le **refus d'aménagements raisonnables** comme un comportement discriminatoire pouvant faire l'objet d'un test. D'autre part, une campagne de sensibilisation doit mieux faire connaître les tests de discrimination. Cela inciterait aussi des particuliers et des associations

qui les soutiennent à utiliser ces tests. Enfin, Unia est prêt à élaborer un protocole pour les tests de situation en collaboration avec le monde associatif et académique.

Outre les tests de discrimination, tant l'ordonnance bruxelloise que l'avant-projet de décret wallon comprennent une liste exhaustive d'informations qui peuvent être demandées au candidat locataire par le propriétaire ou l'agent immobilier. Comme **les informations qui peuvent être demandées par les propriétaires** au sujet des candidats locataires sont souvent disproportionnées et peuvent entraîner une discrimination, Unia a mis au point un formulaire-type que les propriétaires et les agents immobiliers peuvent utiliser. Ce formulaire, facile d'utilisation, indique clairement quelles informations peuvent être collectées auprès des candidats locataires en fonction du stade de la procédure (après la visite du logement et à la conclusion du bail). La page du site internet d'Unia qui présente ce [formulaire type](#) a été l'une des plus consultées en 2022 avec **3.607 visiteurs**.

Augmentation des indemnités forfaitaires

La secrétaire d'État à l'Égalité des genres, à l'Égalité des chances et à la Diversité a demandé à Unia de la conseiller sur une éventuelle **augmentation des indemnités forfaitaires** dans d'autres domaines que l'emploi, en particulier dans l'accès aux biens et aux services. La secrétaire d'État entend donner suite à une recommandation du [rapport d'évaluation de la commission d'experts](#) de la législation fédérale de lutte contre la discrimination. Le montant limité des indemnités forfaitaires limitées ainsi que les coûts élevés et la longue durée des procédures dissuadent les victimes de faire valoir leurs droits. Les sanctions

ne sont donc ni efficaces, ni proportionnées, ni dissuasives.

Pour être conformes aux dispositions des directives européennes, les **montants** des indemnités forfaitaires doivent être augmentés afin d'être efficaces et d'avoir un effet dissuasif. Il faut aussi qu'ils puissent être perçus lorsque la victime ne s'est pas constituée partie civile. Unia recommande d'augmenter les montants actuels de 650 et 1.300 euros et de les porter à 3.000 et 6.000 euros, ou au moins de les tripler. Il faudrait également prévoir un mécanisme d'indexation afin que ces montants conservent leur efficacité et leur effet dissuasif à long terme.

Solutions négociées

Bien qu'Unia plaide en faveur d'une législation antidiscrimination efficace et dissuasive, nous donnons toujours la préférence à une approche constructive pour trouver ensemble des solutions. Souvent, les discriminations ne sont pas intentionnelles, mais les gens ne sont pas suffisamment conscients des limites légales ou des alternatives possibles. Nous essayons toujours de parvenir à une solution négociée, comme par exemple dans le cas d'une agence immobilière qui avait refusé un candidat locataire parce qu'il avait un contrat à durée déterminée. Bien que son employeur ait confirmé que le contrat serait prolongé, cela n'a pas suffi pour l'agent immobilier. Suite à l'intervention d'Unia, l'agent immobilier s'est engagé à ne plus tenir compte de la **durée du contrat de travail** en sélectionnant les candidats locataires.

Les publics vulnérables sur le marché du logement

Discrimination de personnes afrodescendantes

Le racisme et la discrimination ont de nombreux visages et se manifestent autrement selon les (groupes de) personnes qu'ils visent. Ainsi, ce ne sont pas seulement les stéréotypes et les préjugés à l'encontre des **certains publics** qui diffèrent, mais aussi leurs positions dans la société. Ces différences exigent des approches différenciées. Unia a réalisé dans ce but un rapport concernant spécifiquement la discrimination à l'encontre des personnes afrodescendantes.

Dans ce rapport, Unia s'appuie sur de précédents rapports datant de 2011 et 2017 qui traitaient de la discrimination à l'égard des personnes d'origine africaine. Le rapport de 2011 examinait déjà les formes de discrimination et les stéréotypes auxquels ces personnes sont confrontées. Il a révélé que l'**histoire coloniale** de la Belgique avait une forte influence sur la perception des personnes afrodescendantes. En 2017, Unia a complété son analyse grâce à un aperçu des dossiers de discrimination à l'égard des personnes de couleur.

Le chapitre sur le logement donne un aperçu des **tests de situation** qui ont été réalisés au fil des ans en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles et qui montrent systématiquement que les candidats locataires sont discriminés en raison de leur origine. Bien que les tests de situation portent toujours sur la discrimination en fonction de l'origine, les origines étudiées varient. Il est important d'examiner systématiquement la discrimination à l'égard des personnes afrodescendantes, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement.



Personnes en exil

La vague de solidarité en faveur des milliers de **réfugiés ukrainiens** a fait chaud au cœur. Dès leur arrivée en Belgique, ils ont pu disposer en un minimum de temps d'un nouveau centre d'enregistrement et de mesures d'accueil d'urgence. Les différentes autorités ont trouvé des solutions de logement temporaires ou à plus long terme. Les personnes isolées qui se sont engagées à accueillir des Ukrainiens en exil ont pu conserver leur statut d'isolés sans perte de revenus ou d'allocations. L'accès au marché du travail a aussi été considérablement facilité pour les réfugiés ukrainiens.

Unia, l'Institut fédéral des droits humains, Myria, le Service de lutte contre la pauvreté, le Commissaire flamand aux droits de l'enfant et le Délégué

général aux droits de l'enfant de la Fédération Wallonie-Bruxelles constatent de réels progrès dans l'accès aux différents droits et services. Ils estiment que des politiques structurelles peuvent en résulter pour **aider aussi d'autres personnes vulnérables ou en exil.**

Unia a également reçu des **signalements** de personnes qui craignent que les initiatives en matière de logement n'aident que les personnes fuyant la guerre en Ukraine alors que beaucoup d'autres ont également du mal à trouver un logement : soit parce qu'il y a une grave pénurie de logements abordables, soit parce qu'ils sont discriminés sur le marché du logement. D'autres signalements concernaient les avantages dont bénéficient les réfugiés ukrainiens au niveau de l'accès aux services privés et

publics. Unia a dû attirer l'attention de certaines entreprises sur la nature potentiellement discriminatoire de mesures favorisant des personnes en fonction de leur origine.

Les six institutions ont rédigé un [rapport contenant des propositions politiques](#) à l'intention des autorités fédérales et régionales ainsi que des acteurs privés tels que les entreprises et les banques. Concrètement, les signataires proposent, entre autres, des **recommandations** visant à :

- › augmenter la capacité d'enregistrement et l'accueil initial des personnes en exil afin que d'autres personnes en exil aient immédiatement accès à la procédure de protection (qui leur est applicable) ;

- › investir dans une politique de logement socialement équitable en agissant en priorité et rapidement pour augmenter l'offre de logements abordables et de qualité, tant sur le marché locatif public que privé ;
- › sur la base de l'expérience acquise lors de différentes crises, prévoir la possibilité d'introduire structurellement des mesures relatives à des solutions de logement et au statut de cohabitant.

Les Belges et leurs autorités publiques sont **solidaires** des personnes dans le besoin. Faisons fructifier ce capital au profit de **tous les publics vulnérables**.

Logement social

Unia plaide pour que les sociétés de logement social tiennent compte de la **vulnérabilité** du locataire concerné avant de prendre la décision difficile d'expulser quelqu'un d'un logement social. Si elles ne le font pas, cela pourrait constituer une violation de la législation antidiscrimination en combinaison avec une violation du droit au logement. On peut songer aux critères de discrimination 'état de fortune' et 'position sociale', mais aussi 'naissance' lorsqu'un locataire subit les conséquences du comportement d'un membre de sa famille.

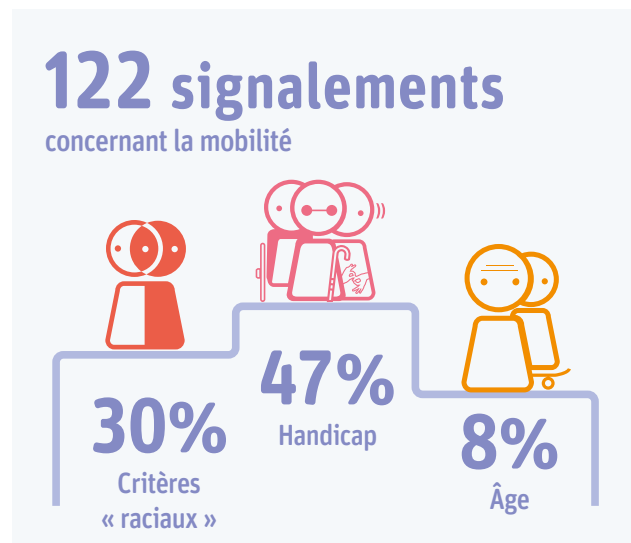
Le [Comité de l'ONU pour l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes](#) insiste en particulier pour l'on prenne en considération la vulnérabilité des **mères isolées** dans les décisions d'expulsion. Des aspects [d'intersectionnalité](#) peuvent ainsi être pris en compte lorsque plusieurs motifs de discrimination interagissent simultanément et deviennent indissociables. L'interaction avec un contexte donné peut rendre une personne plus vulnérable que d'autres dans le même contexte. ■

Mobilité

Dans une société inclusive, tout le monde peut se rendre **facilement et en toute sécurité** au travail, à l'école, au club de sport, au théâtre ou au restaurant. Mais les usagers de transports publics sont parfois victimes de discours ou de délits de haine en raison de leur origine ou de leurs convictions philosophiques ou religieuses. Et comme les personnes vulnérables dépendent plus que d'autres des transports publics, elles sont les premières touchées lorsque les critères d'accessibilité ne sont pas suffisamment pris en compte. Ou lorsque le service minimal ne répond pas à leurs besoins de transport parce qu'aucune assistance n'est assurée ou que des gares rurales ne sont pas desservies.

La hausse du prix des carburants et des transports publics incite de nombreuses personnes à réduire leurs dépenses de mobilité. Cela a également un impact décisif sur leur participation au marché du travail, leurs possibilités de formation et leurs activités de loisirs. La mobilité est donc un maillon important dans la **chaîne de l'accessibilité** : pas de transports (publics) accessibles, pas d'accès à la vie sociale. Et pour les personnes handicapées, cette chaîne d'accessibilité englobe encore bien plus de choses : des toilettes accessibles, des espaces publics accessibles, des informations accessibles...

Sur les **122 signalements** relatifs à la mobilité traités par Unia en 2022, la plupart concernaient le handicap (47%), les critères raciaux (30%) et l'âge (8%).



Scan-cars et pré-enregistrement obligatoire pour les personnes en situation de handicap

Depuis 2020, le contrôle du stationnement assuré par Parking.brussels a été automatisé dans plusieurs communes bruxelloises au moyen de véhicules appelés « **scan-cars** ». Ils circulent dans les rues et prennent des photos des plaques d'immatriculation des voitures en stationnement. Le système compare ensuite ces informations avec une base de données. Si aucun ticket de stationnement n'a été payé et que la plaque d'immatriculation ne fait pas l'objet d'une exemption, une demande de paiement est envoyée. Pour les personnes en

situation de handicap, ce système pose des problèmes. Unia a reçu une dizaine de signalements à ce sujet en 2022.

En vertu de la réglementation bruxelloise, les personnes handicapées titulaires d'une **carte européenne de stationnement** ont droit au parking gratuit pour une durée illimitée. Toutefois, ces cartes de stationnement sont liées à une personne et pas à une plaque d'immatriculation. Par conséquent, les personnes handicapées reçoivent souvent des redevances budgétaires qu'elles doivent ensuite contester. Les améliorations apportées par Parking.brussels sont insuffisantes et aucune solution n'a été trouvée.

Unia et le Collectif accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) ont donc saisi la justice dans une situation concrète. Un homme en situation de handicap avait reçu neuf demandes de paiement en onze mois alors que sa carte de stationnement avait été correctement apposée. Le 2 mai 2022, le [tribunal de première instance de Bruxelles](#) a jugé que le système de contrôle automatisé du stationnement – tel qu'il est organisé par Parking.brussels – entraînait une **discrimination indirecte fondée sur le handicap** et a ordonné qu'il soit mis fin à cette discrimination. Le tribunal a souligné que le système de contrôle exige des personnes handicapées qu'elles fassent des démarches supplémentaires à celles prévues par la législation fédérale et régionale.

Le tribunal a ordonné à l'agence chargée du stationnement de « **prendre toutes les mesures nécessaires** pour s'assurer que les véhicules identifiés par les scan-cars comme étant en faute n'incluent pas les véhicules dont la carte européenne de stationnement pour personnes handicapées est apposée sur le pare-brise ». L'agence avait quatre mois pour le faire, sous peine d'une amende de 1.000 euros par jour, avec un maximum de 60.000 euros.

À la suite de ce jugement, [la Région de Bruxelles-Capitale a modifié l'ordonnance relative au stationnement](#). Pour pouvoir stationner gratuitement, les personnes handicapées doivent s'enregistrer au préalable. La carte de stationnement n'est donc plus suffisante pour bénéficier de la gratuité. Les personnes handicapées qui ne sont pas inscrites à l'avance doivent payer le tarif ordinaire de stationnement, sans possibilité de le contester et de le faire annuler. Selon le législateur, ces mesures seraient nécessaires pour pouvoir continuer à utiliser les scan-cars pour le contrôle du stationnement.

Cependant, les **différentes manières d'enregistrer un véhicule** ne sont pas utilisables et accessibles à tous : (1) il n'y a pas des parcmètres partout et leur utilisation n'est pas totalement accessible, (2) l'application de Parking.Brussels ne répond pas aux normes d'accessibilité numérique, et (3) l'enregistrement numérique soulève des questions de protection de la vie privée. En outre, aucune possibilité de recours n'est prévue. Unia souhaite participer à la recherche d'une solution harmonisée au niveau communal, régional et fédéral, en concertation avec les associations de défense des personnes handicapées.

Transition durable

À la demande de la ministre du Climat, de l'Environnement, du Développement durable et du Green Deal, Unia a partagé ses préoccupations au sujet de l'impact des mesures pour une transition durable sur les personnes vulnérables, plus spécifiquement dans le domaine de la mobilité. Une transition équitable a comme ambition d'atteindre les objectifs climatiques sans abandonner des catégories de la population à leur sort. Cela peut se faire en garantissant les droits humains, en assurant une bonne gouvernance et en se concertant avec

toutes les catégories de la population, y compris les **publics les plus vulnérables**. Leave No One Behind est aussi le slogan de l'Agenda 2030 pour le Développement durable des Nations unies.

La **zone de basse émission** à Bruxelles, Anvers et Gand a un impact important sur les personnes financièrement défavorisées, qui n'ont pas le budget pour acheter une nouvelle voiture. Les personnes en situation de handicap sont aussi particulièrement touchées par ces mesures. Depuis 2018, ces personnes interpellent régulièrement Unia au sujet des conséquences négatives des zones de basse émission sur leur liberté de mouvement. Beaucoup d'entre elles dépendent encore fortement de leur voiture pour se déplacer à cause de l'inaccessibilité des transports publics. Malheureusement, lorsque des mesures sont prises

pour répondre aux besoins de ce public, elles ont souvent une portée et une temporalité limitées.

Transports publics

En 2022, Unia a reçu **87 signalements** relatifs aux transports publics, dont 30 concernaient les services de De Lijn, 13 ceux de la STIB, 7 ceux de TEC et 26 ceux de la SNCB. La plupart des signalements portent sur des discriminations éventuelles fondées sur le handicap (41%) et les critères raciaux (37%).

L'une des mesures du [plan d'action fédéral Handicap 2021-2024](#) (mesure principale 95) consiste à améliorer l'assistance aux usagers des

trains à mobilité réduite : assouplir les délais de réservation, élargir les possibilités d'assistance, prévoir une assistance en cas de travaux et de déviations et prévoir de meilleures possibilités et procédures de réservation d'une assistance.

Aujourd'hui, les usagers en chaise roulante ne peuvent toujours pas monter ou descendre des trains belges de manière autonome. Unia se réjouit que la SNCB mette tout en œuvre (sous l'impulsion du pouvoir fédéral) pour rendre cette possibilité effective. Les wagons à plancher surbaissé et la plus grande accessibilité des gares et des quais ont déjà nettement amélioré les choses pour bon nombre de personnes à mobilité réduite. **L'assistance pour personnes en situation de handicap**, telle qu'elle est actuellement proposée par la



SNCB, ne suit malheureusement pas cette évolution positive, empêchant ainsi une meilleure accessibilité pour les usagers en chaise roulante.

Dans son [évaluation intermédiaire du plan d'action fédéral Handicap](#), Unia demande à la SNCB de **former** des **accompagnateurs de train** pour apporter une assistance aux personnes à mobilité réduite qui le demandent lorsque le train est équipé d'une rampe d'accès et que la hauteur des quais est suffisante, sauf dans des situations exceptionnelles de sécurité. Ces situations doivent être objectivées et détaillées pour le personnel et les voyageurs.

Dans le cas d'un voyageur qui utilise la gare de Bordet, qui est accessible aux usagers en fauteuil roulant, Unia a insisté à plusieurs reprises depuis 2017 auprès de la SNCB pour que des accompagnateurs de train reçoivent des instructions. Au moment de l'entrée en gare, ils doivent déplier la **rampe d'accès** présente dans le train (modèle Desiro). Le voyageur concerné peut alors monter dans le train et en descendre de manière autonome. Une assistance n'est pas prévue dans la gare, mais la personne n'en a pas besoin. La SNCB ne propose pas de solutions satisfaisantes. Le voyageur concerné est livré au bon vouloir de l'accompagnateur de train qui est de service. Face à cette impasse, Unia a décidé de porter l'affaire devant le tribunal. Nous voulons ainsi obtenir par la contrainte que les accompagnateurs de train déplient la rampe d'accès dans les gares accessibles aux personnes handicapées lorsque l'une d'entre elles voyage dans le train. Cela peut accroître sensiblement la mobilité d'une grande catégorie de voyageurs.

On attend par ailleurs toujours le jugement en appel de [l'affaire intentée par Unia contre la SNCB à propos de la gare de Tielen](#), où la SNCB a refusé de **prévoir une rampe d'accès et une assistance** dans une gare accessible aux usagers en chaise roulante de manière à ce que l'un d'eux

puisse effectivement prendre le train pour se rendre à son travail. ■

La société flamande de transport De Lijn

À l'occasion de plusieurs incidents de refus d'accès à des **usagers en fauteuil roulant** par des chauffeurs de bus, Unia a fait une série de propositions de règlement à l'amiable à De Lijn. Un premier incident concerne un usager en fauteuil roulant qui s'est vu refuser l'accès à un bus parce qu'il n'avait pas réservé son trajet. Les chauffeurs de bus ont pourtant comme directive de permettre aux personnes à mobilité réduite de pouvoir monter à bord sans réservation lorsque la place accessible en fauteuil roulant est libre et que l'arrêt où il monte et descend est aussi accessible en fauteuil roulant. Un deuxième incident a vu un chauffeur ignorer un usager en fauteuil roulant qui avait clairement indiqué qu'il voulait monter dans le bus. Le chauffeur s'est arrêté, a regardé la personne et a purement et simplement poursuivi sa route. Le troisième incident concerne un usager en fauteuil roulant électrique. Le chauffeur a refusé de le laisser monter. Plus tard, il a dit qu'il pensait qu'il s'agissait d'une **voiturette PMR**, qui n'est pas autorisée dans les bus de De Lijn.

De Lijn a promis, lors de divers moments de concertation avec Unia, de faire une communication claire sur les directives vis-à-vis des chauffeurs de bus et d'avoir une attitude ferme envers ceux qui refusent des usagers en fauteuil roulant. Mais en pratique, rien ne change. De plus, De Lijn n'a pas réagi aux propositions d'accord à l'amiable. Le conseil d'administration d'Unia lui a donné mandat de saisir la justice. L'affaire sera examinée en 2023.

Services publics

Être reconnu par les pouvoirs publics dans notre identité propre, avec nos caractéristiques personnelles telles que notre âge, notre origine, notre orientation sexuelle, nos convictions philosophiques et religieuses, notre handicap... Nous y avons droit et c'est ce que nous pouvons attendre des différentes autorités publiques. En **tenant compte de la spécificité de chacun**, les autorités peuvent en outre fournir des services publics plus performants, qui touchent davantage de gens et qui produisent de meilleurs résultats, que ce soit sur le plan du bien-être, de la sécurité, de la santé ou de l'emploi.

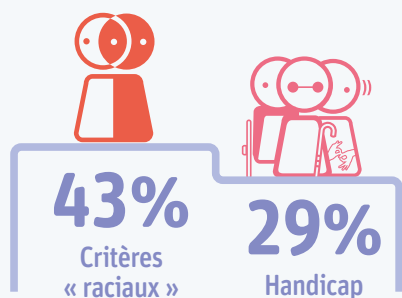
Les prestataires de services publics doivent être à l'aise avec la **société superdiversifiée** d'aujourd'hui. Ils doivent être conscients des biais de leur culture organisationnelle, des 'taches noires' dans l'approche de leur public cible et des obstacles qu'ils créent pour les utilisateurs. Ils ne sont pas seuls face à cette tâche. Unia est prêt à les aider concrètement : en leur fournissant des conseils, en développant des formations sur mesure et en mettant des outils à leur disposition.

Par ailleurs, Unia soutient les personnes qui s'estiment victimes de discrimination dans leurs contacts avec un prestataire de services publics. En 2022, Unia a ouvert **44 dossiers** concernant des services publics. La plupart de ces dossiers portaient sur des critères « raciaux » (43%) et sur le handicap (29%).



44 dossiers

concernant les services publics



Gérer la diversité

Dans son [plan d'action national contre le racisme](#), l'autorité publique fédérale fait d'une **communication plus inclusive** l'un de ses objectifs opérationnels : « La diversité devient implicitement et explicitement le point de départ de la politique de communication des autorités publiques » (objectif opérationnel 2). Afin d'accroître le soutien à cet objectif et d'en maximiser l'impact, le développement de ces mesures fédérales a fait l'objet d'un processus impliquant la société civile, Unia et d'autres organismes de promotion de l'égalité.

Les autorités régionales et locales perçoivent également davantage l'importance d'une communication inclusive et commencent à réfléchir à la manière de toucher et d'engager des personnes dans une société diversifiée. En témoignent les nombreuses interventions que nous avons eu l'occasion de faire en 2022 auprès de divers services publics, souvent en collaboration avec nos **ambassadeurs locaux**. Unia a par exemple informé le personnel de plusieurs villes et CPAS sur le fonctionnement des stéréotypes et sur l'application de la législation antidiscrimination. Nous avons également collaboré avec LEVL, les Centres Régionaux d'Intégration wallons, plusieurs 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk' (CAW), des syndicats et des mutualités, entre autres.



Un regard inclusif sur les services au niveau local

Nous avons eu un entretien avec Greet Claeys, collaboratrice stratégique, sur le plan 'vivre ensemble' de la Ville de Roulers.

Greet, comment ce plan a-t-il vu le jour ?

Notre plan 'vivre ensemble' a été mis au point en collaboration avec notre groupe de réflexion sur l'intégration. Il s'agit **d'un groupe de travail composé de partenaires locaux travaillant à**

l'intégration. Il comprend également des ambassadeurs locaux d'Unia. Nous avons choisi d'élaborer un plan unique incluant tous les groupes cibles en situation d'exclusion. Nous sommes partis de l'idée qu'un certain nombre de principes sont importants pour tous : la participation,

l'image positive, la non-discrimination, une offre accessible, un réseau et un accueil chaleureux. En bref, se sentir chez soi et pouvoir s'orienter dans notre ville. Nous cherchons à nous adresser à tout le monde, mais en tenant compte du fait que des actions ciblées sont parfois nécessaires pour certains publics. Le plan 'vivre ensemble' a été baptisé IEDEREEN#VANRSL (TOUTLEMONDE#DEROESALARE) et constitue le cadre de nos actions et de nos demandes de projets. Les citoyens et les organisations peuvent trouver des informations et des récits sur Roulers sur le site web IEDEREEN#VANRSL.

Un parcours inclusif est élaboré pour les publics qui nécessitent une attention particulière. Pouvez-vous donner quelques exemples ?

Roulers a rejoint en 2020 la Coalition européenne des villes contre le racisme (ECCAR). En collaboration avec Unia, l'Agence flamande pour l'intégration et la citoyenneté et la police, nous avons élaboré un plan en dix points adapté à Roulers. Des personnes issues ou non de l'immigration ont passé ce plan au crible et nous avons organisé un certain nombre de **tables de dialogue**.

À partir de là, nous avons entamé une série de démarches importantes. Nous mettons l'accent sur un **matériel visuel plus inclusif** dans nos communications et nous améliorons nos **services** dans la nouvelle maison communale. Tout le monde peut participer à la [Testhuis](#)

qui a été créée dans ce but. Les personnes en situation de pauvreté et issues de l'immigration sont également incitées par des personnes-relais à participer et à faire entendre leur voix. En outre, nous examinons de plus près la facilité d'emploi du processus d'inscription à l'offre de vacances pour les enfants et les jeunes de la Ville de Roulers (Zapper). Et à l'avenir, nous accorderons plus d'attention à l'e-inclusion.

Nous encourageons le dialogue entre des personnes issues ou non de l'immigration au travers d'ateliers et d'une bibliothèque vivante. Nous travaillons également au **principe du témoin**, en réponse à une demande claire de personnes issues de l'immigration et de personnes LGBTI+ victimes de discours de haine : elles attendent des témoins de la scène qu'ils réagissent et nous voulons armer les gens

pour pouvoir le faire de manière constructive.

Nous avons procédé de la même manière avec notre **Réseau Arc-en-ciel**. En collaboration avec les partenaires locaux et les ambassadeurs locaux d'Unia, le public cible a mis trois piliers en avant : la rencontre, la sécurité et l'enseignement. Depuis 2022, nous avons un Café Arc-en-Ciel à Roulers. En 2023, nous nous concentrons sur la sécurité (le principe du témoin sera là aussi un levier important) et à partir de 2024 nous voulons prendre des mesures ensemble avec l'enseignement. La collaboration avec les ambassadeurs locaux d'Unia est très importante pour nous. Ils apportent d'une manière accessible leur expertise aux réseaux locaux, partagent les expériences et les bonnes pratiques d'autres villes et peuvent jeter des ponts pour collaborer avec elles.



Pour Unia, il est essentiel d'informer les organisations qui travaillent avec un public vulnérable. Leurs **collaborateurs de première ligne** sont en contact quotidien avec des personnes qui sont plus susceptibles d'être victimes de discrimination. En leur expliquant ce qu'est la discrimination, quelle protection est offerte par la législation antidiscriminatoire et le soutien qu'Unia peut apporter, on renforce leurs connaissances. Ces acteurs peuvent ensuite les transmettre à leurs collègues et à des usagers confrontés à des stéréotypes et à la discrimination, soit eux-mêmes, soit dans leur entourage.

Comme les autres années, nous avons également beaucoup investi en 2022 dans la formation du personnel de **police de différentes zones** (par exemple à Anvers, Bruges, Bruxelles-Nord,

Bruxelles-Ouest, Gand, Heist-op-den-Berg, Uccle/Watermael-Boitsfort/Auderghem). Outre des formations sur les délits de haine et l'accueil des victimes, Unia forme le personnel de police sur la gestion de la diversité et la reconnaissance des formes de discrimination. Cette formation est également dispensée dans les écoles de police.

Ici aussi, une grande attention est accordée au fonctionnement des stéréotypes. Les formations d'Unia sur la manière de réagir à des propos discriminatoires de collègues policiers ont été reprises comme proposition d'action dans le [plan d'action national contre le racisme](#) (proposition d'action 16). Les policiers doivent parfois faire face à des catégories de population qui se méfient de leur intervention. Cela peut engendrer une **culture de groupe** qui alimente des pré-

jugés sur ces catégories sociales et conduire parfois à des discours de haine ou, exceptionnellement, à des délits de haine.

Certains propos constituent une sonnette d'alarme. Même s'ils ne sont pas légalement des incitations à la haine, ils sont problématiques parce qu'ils nourrissent des stéréotypes pouvant conduire à la discrimination. Unia vise à renforcer les équipes de police autour d'une **norme informelle** et à les aider à gérer la diversité, tant en interne qu'en externe.

En 2022, Unia a ouvert **61 dossiers** relatifs à des interventions policières potentiellement discriminatoires.

Des personnes handicapées internées ou détenues

Unia a poursuivi en 2022 ses visites dans les différents lieux où des personnes sont internées et a rédigé ses **premiers rapports de visite**. Ceux-ci ont été transmis de manière confidentielle aux établissements concernés pour obtenir des réactions et des éclaircissements. Les établissements sont invités à continuer à suivre les constatations du personnel et des personnes internées et à mettre en œuvre les recommandations d'Unia.

Au printemps 2022, on a appris que le gouvernement fédéral débloquait 5 millions d'euros pour recruter 116 soignants supplémentaires chargés de s'occuper des personnes internées dans les prisons. En attendant la construction de trois nouveaux centres de psychiatrie légale (CPL) en 2027, le gouvernement vise ainsi à ce que les personnes internées en prison bénéficient de soins équivalents à ceux dispensés dans un CPL ou un autre établissement psychiatrique. Une prise en charge renforcées des personnes internées en prison risque toutefois de légitimer leur séjour. Unia estime que la priorité doit être donnée à des **investissements dans le circuit ordinaire afin d'accroître l'autonomie des personnes internées et de faciliter leur réinsertion**.

Unia a rendu un avis sur le **projet de loi de Code pénal** et la modification de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement. Le projet de loi de Code pénal vise à introduire une catégorie intermédiaire de personnes entre les criminels de droit commun qui ont «la pleine jouissance de leurs facultés mentales» et les internés qui ont été déclarés

« irresponsables » de leurs actes. La **modification de la loi relative à l'internement** parle de créer une nouvelle catégorie parmi les 'internés condamnés'. A la lumière de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et dans le contexte médico-légal actuel, ces initiatives législatives appellent une clarification des intentions du législateur.

Unia a signé un **protocole de collaboration avec le Conseil central de Surveillance pénitentiaire (CCSP)**. Afin de garantir les droits et la dignité humaine des détenus, le **Conseil central de Surveillance pénitentiaire** contrôle 36 établissements pénitentiaires en Belgique et émet un avis indépendant à ce sujet. Le CCSP peut demander à Unia des informations ou des conseils touchant à la discrimination et à l'égalité ainsi que dans le cadre de la Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées. À l'inverse, Unia peut faire appel à l'expertise du CCSP.

Intersectionnalité

L'intersectionnalité est une perspective qui considère que les positions sociales des personnes sont déterminées par **plusieurs caractéristiques individuelles**. Parmi ces caractéristiques, il y a par exemple l'origine, la couleur de peau, l'âge, le niveau de formation, le milieu social, le sexe, le handicap, l'orientation sexuelle ou la religion. Ces caractéristiques individuelles (dont certaines sont des critères de discrimination) peuvent faire en sorte que des personnes sont **privilegiées** ou au contraire **désavantagées ou discriminées**. La position sociale d'une personne n'est donc pas déterminée par une seule caractéristique indi-

viduelle, mais par la combinaison de différentes caractéristiques. Le concept d'intersectionnalité n'est généralement utilisé que lorsque la combinaison (le 'croisement') de plusieurs caractéristiques engendre une **situation de discrimination qui reste invisible lorsque ces caractéristiques sont considérées isolément.**

L'intersectionnalité offre une perspective analytique sur les liens entre des caractéristiques personnelles et les formes uniques de discrimination qui leur sont associées. Le croisement entre différentes caractéristiques individuelles produit une expérience unique qui est qualitativement différente de la somme de ces caractéristiques individuelles prises isolément. Selon la théorie de l'intersectionnalité, les diverses caractéristiques personnelles peuvent se renforcer mutuellement. Les formes de discrimination ne sont donc pas simplement multiples. Par exemple, les expériences de discrimination des femmes d'origine étrangère ne sont pas identiques à la simple addition des formes



de discrimination fondées sur le sexe et la couleur de la peau. Une **perspective intersectionnelle** est importante parce qu'elle révèle des discriminations multiples et invisibles et qu'elle reflète plus fidèlement le vécu de groupes minoritaires.

Situation des femmes handicapées séjournant en institution

En 2022, Unia a transmis avec Myria son **rapport parallèle** au Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes (CEDAW). Ce rapport mentionne entre autres le fait que les organisations représentatives des femmes handicapées continuent de recevoir des témoignages de pressions exercées sur des femmes ayant un handicap mental pour qu'elles se fassent stériliser. Et ce malgré le principe du consentement éclairé prévu par la loi sur les droits des patients et l'exception légale à la représentation ou à l'assistance d'un administrateur dans ce domaine. C'est pourquoi Unia recommande de prendre des **mesures préventives contre la pratique de la stérilisation forcée** en sensibilisant les personnes handicapées (et leur entourage) à leur droit de pouvoir choisir librement et sans contrainte d'avoir des enfants et de prendre elles-mêmes toutes les décisions concernant leur sexualité et leur santé reproductive.

Les femmes et les jeunes filles handicapées séjournant en institution rencontrent **des obstacles supplémentaires pour dénoncer la violence** parce qu'elles vivent isolées de la société, ce qui favorise l'impunité. Ces femmes n'ont pas suffisamment accès aux services d'aide pour les femmes victimes de violence parce que ces services, ces ressources et cette expertise ne sont pas adaptés

à leurs besoins et sont donc inaccessibles. Unia recommande de faire connaître les expériences des personnes handicapées victimes de violences sexuelles aux travailleurs sociaux et aux intervenants de **services de première ligne**, de mettre en place **une politique structurelle** dans les institutions et les secteurs où des femmes handicapées sont présentes et de garantir leur accès aux recours juridiques.

Cette perspective intersectionnelle a également joué un rôle dans **deux affaires qu’Unia a portées devant les tribunaux**. La première concernait l’ASBL Moeders voor Moeders, qui fournit une aide distincte et réduite aux mères dans le besoin qui portent le foulard. Le [tribunal de première instance d’Anvers](#) a estimé le 7 janvier 2021 que cela devait être considéré comme une discrimination, mais la [Cour d’appel d’Anvers](#) a jugé le 14 novembre 2022 que la législation antidiscrimination ne s’appliquait pas dans ce cas parce que Moeders voor Moeders n’exercerait pas d’activité sociale publique. Unia a décidé le 2 mars 2023 de se pourvoir en cassation. La deuxième affaire concernait la STIB, qui avait refusé à deux reprises d’engager une femme portant le foulard alors qu’elle possédait les compétences nécessaires. Selon le tribunal du travail, il s’agissait d’une discrimination directe fondée sur les convictions religieuses et d’une discrimination indirecte fondée sur le genre. Une demande de réexamen de l’affaire par des tiers a été jugée irrecevable le 6 octobre 2022 par le [tribunal du travail de Bruxelles](#) parce que ces tiers n’ont pas pu prouver leur intérêt dans cette affaire. Le dossier est actuellement en appel.

Ces affaires démontrent que **la législation antidiscrimination n’apporte pas encore de réponses suffisantes** à la réalité de l’intersectionnalité. La plupart des normes légales en matière de non-dis-

crimination considèrent séparément les différents motifs de discrimination et pas dans leur interaction. Unia plaide pour inclure une **définition claire de la discrimination multiple et de l’intersectionnalité** dans la législation antidiscrimination et pour rendre **cumulables les indemnités forfaitaires**. Ces recommandations ont été transmises en 2022 aux gouvernements bruxellois et wallon ainsi qu’à la secrétaire d’État à l’Égalité des genres, à l’Égalité des chances et à la Diversité. Depuis lors, les discriminations multiples ont été incluses dans le Code bruxellois du Logement. La [commission d’experts](#) nommée par le gouvernement fédéral a également recommandé d’inclure les discriminations multiples dans la législation fédérale antidiscrimination.

Unia préconise par ailleurs d’inclure la **condition sociale** comme critère de discrimination, en plus de l’origine sociale. La pratique a montré que l’utilisation du terme ‘origine’ entravait l’application des lois antidiscrimination dans des situations où des personnes subissent un traitement défavorable en raison de leur condition sociale actuelle, par exemple parce qu’elles sont sans-abri, qu’elles touchent des allocations ou qu’elles vivent dans une caravane (gens du voyage). Les décrets flamand et wallon sur l’égalité des chances et le Code bruxellois du Logement incluaient déjà la condition sociale. Le nouveau Code bruxellois antidiscrimination – qui remplacera les différentes ordonnances relatives à la non-discrimination – mentionnera également la condition sociale comme critère de discrimination. Le comité d’experts évoqué ci-dessus recommande de modifier en ce sens la législation fédérale antidiscrimination. ■



L'intersectionnalité comme attitude pour travailler sur les inégalités

Manuela Varrasso est consultante en inclusion chez Actiris. Dans le cadre de sa formation en maîtrise sur le genre, elle a passé au crible la manière dont Unia aborde l'intersectionnalité. Grâce à sa thèse sur ce sujet, elle a remporté un prix décerné par le Comité femmes et sciences.

Que signifie l'intersectionnalité ?

Pour moi, l'intersectionnalité est une attitude : une attitude qui consiste à porter de manière systématique un regard critique sur la société, pour reconnaître et rendre visible l'inégalité à l'intérieur de l'inégalité. Lorsqu'une femme est assise en face de moi, je sais qu'elle peut être victime d'inégalités et de discriminations en raison de son sexe. Mais au-delà de cela, je me demande : quel âge a-t-elle ? Quelle est son origine ? Est-elle issue de l'Union européenne ? A-t-elle des enfants ? A-t-elle une famille monoparentale ? Porte-t-elle un foulard ? Je mets en quelque sorte des lunettes 3D pour capter la réalité de la femme que j'ai devant moi. Et j'adopte une attitude critique pour mieux comprendre sa situation per-

sonnelle et pour la relier à la discrimination structurelle.

Ces femmes sont conscientes des difficultés auxquelles elles sont confrontées, mais ne se rendent pas toujours compte que la situation dans laquelle elles se trouvent peut être considérée comme discriminatoire. Ensemble, nous regardons comment l'ensemble des difficultés qu'elles rencontrent reflète une réalité sociale qui conduit, dans leur parcours personnel et professionnel, à des discriminations dont elles ne peuvent pas être tenues responsables. Nous pouvons ensuite travailler à la mise en place de mesures structurelles pour des groupes plus discriminés que d'autres, comme les mères d'origine étrangère qui se retrouvent seules pour assumer leur rôle de parent.

L'intersectionnalité fait référence à des concepts chargés comme le capitalisme, le colonialisme et le patriarcat. Comment pouvons-nous échapper au danger de polarisation ?

En raison de l'histoire de sa création et plus particulièrement du milieu militant dans lequel il a été développé, le concept d'intersectionnalité est très chargé. L'intersectionnalité est un concept féministe et antiraciste par excellence. On a cherché à rendre justice à certains publics marginalisés en raison de leur genre, de leur origine et de leur classe sociale. Mais le concept d'intersectionnalité ne doit pas se limiter à cela. Il ne s'agit pas de situations individuelles négligeables mais de phénomènes qui touchent des dizaines de milliers de femmes en Belgique. Aujourd'hui, l'intersectionnalité est beaucoup plus largement reconnue, y compris au niveau politique. Mais elle continue de susciter la polémique. Il est important d'utiliser les bons mots pour parvenir aux solutions souhaitées. Si le terme d'intersectionnalité pose problème dans certains milieux et fait obstacle au changement social, on peut le remplacer par d'autres mots.

Comment mieux soutenir les victimes de discrimination intersectionnelle ? Comment mieux les atteindre ?

La première étape est que les gens comprennent qu'ils sont victimes d'une discrimination intersectionnelle et qu'ils ne sont pas seuls dans ce cas. De plus en plus de recherches montrent les conséquences physiques, psychologiques et sociales de la discrimination. Nous invitons donc les gens à raconter leur histoire et à chercher des solutions ensemble. Il y a parfois aussi une part de responsabilité personnelle, je ne veux pas les pousser dans un rôle de victime. Mais les statistiques sont ce qu'elles sont. Nous allons donc être attentifs à l'histoire qui nous est racontée, dans toutes ses dimensions. Ensuite, nous allons voir

ce que nous pouvons faire, en nous adaptant à la personne concernée.

Je suis toujours étonnée de la résilience des gens. Je connais par exemple une femme d'origine marocaine, âgée de 48 ans, mère de huit enfants, peu qualifiée et portant le foulard. Elle a repris des études et a ouvert une crèche chez elle. Comme elle ne voulait plus continuer à travailler à domicile, elle s'est inscrite à un programme d'accompagnement pour devenir chef d'entreprise et elle dirige à présent une entreprise prospère qui compte des dizaines d'employés.

Beaucoup de gens n'ont pas accès à l'information, par exemple sur les nombreuses mesures publiques de soutien ou sur les mesures visant à encourager l'entrepreneuriat. Ils

se sentent éloignés des institutions publiques. Cela se reflète certainement aussi dans les signalements adressés à Unia : on n'y retrouve pas certaines catégories de personnes, parce qu'elles ne font pas confiance aux institutions publiques. Elles ressentent une sorte de fatalisme : « ça ne sert à rien, de toute façon ils ne vont pas pouvoir m'aider ». Nous devons les amener à faire confiance en nos organisations. En ouvrant les portes et en sortant de chez nous. Et en reflétant dans l'organisation la diversité de la société bruxelloise. C'est aussi ce qui se passe chez Actiris.

Service d'inclusion des chercheurs d'emploi discriminés à l'embauche : 0800 35 089 ou inclusion@actiris.be

Des services accessibles

Fracture numérique

Les personnes à faibles revenus ou à faible niveau de qualification sont **plus exposées au risque d'exclusion numérique**. Le **coût élevé** des équipements et de l'accès à internet constitue un obstacle majeur. Et pour pouvoir utiliser les applications en ligne, de nombreuses **compétences numériques** sont nécessaires. Depuis le COVID-19, la numérisation a fortement progressé dans plusieurs secteurs. Réserver un créneau horaire pour aller nager, montrer son Covid Safe Ticket pour entrer quelque part, scanner un QR code pour obtenir plus d'informations ou pour pouvoir payer... De plus en plus de personnes risquent de décrocher et de perdre le contact avec la société.

Le [Baromètre de l'inclusion numérique 2022](#) de la Fondation Roi Baudouin démontre qu'en 2021, près d'un ménage pauvre sur cinq en Belgique (18%) ne dispose pas de connexion internet à son foyer. Cette proportion correspond à environ 183 000 ménages. Les raisons pour lesquelles ces ménages ne disposent pas d'une connexion internet sont principalement d'ordre économique pour 9 répondants sur 10 ou liées à une difficulté à la faire fonctionner (1 sur 3). Au niveau des compétences numériques, près d'un Belge sur deux est aujourd'hui en difficulté, en

ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socio-économique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes en situation de handicap.

Ce processus de digitalisation s'est accompagné ces dernières années de la **disparition progressive de quantité de guichets physiques** qui permettaient à de nombreux citoyens de mener à bien leurs démarches et d'obtenir des réponses en cas de difficultés administratives. Dans le secteur de l'énergie, par exemple, la perte de contact humain pour la transmission des données des compteurs constitue une difficulté supplémentaire pour les



personnes les plus vulnérables. Cette digitalisation accrue touche également d'autres domaines, comme la mobilité - avec la disparition progressive des guichets des sociétés de transport (comme dans les gares) et leur remplacement par des bornes digitales -, les services bancaires et les soins de santé. Combien de services physiques décentralisés, d'agences bancaires, de mutualités ou de bureaux de postes ont ainsi été fermés, participant à une désertification de nos villes et campagnes, à un renforcement de l'isolement social des individus et au final à une mise à mal de la cohésion de nos sociétés ?

Cette transformation numérique des administrations et des services rendus par quantité d'opérateurs privés n'est donc pas sans poser problème. Parmi les principaux, la question du **non-recours aux droits** et celle, qui concerne tout particulièrement Unia, de la **discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés**.

À la demande de la secrétaire d'État à l'Égalité des genres, à l'Égalité des chances et à la Diversité, Unia a formulé en octobre 2022, avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, une série de **recommandations**, parmi lesquelles :

- › Améliorer le cadre légal en procédant à l'uniformisation des législations antidiscrimination belges et insérer le critère de la « condition sociale » dans ces législations.
- › Garantir légalement, sans surcoût, les différentes modalités d'accès aux services publics et privés et, de manière plus large, à l'ensemble des services d'intérêts généraux pour qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique.
- › Refuser le tout numérique en garantissant l'efficacité des modalités alternatives et leur accessibilité universelle, sans surcoût.
- › Maintenir des guichets physiques accessibles et clairement répertoriés et y prévoir un accom-

pagnement des usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches.

- › Améliorer l'accessibilité du numérique en facilitant la mise à disposition d'outils numériques, d'accès à internet et de soutien à l'acquisition des compétences digitales pour les publics les plus précaires.

Personnes en situation de handicap

Dans son [évaluation intermédiaire du plan d'action fédéral Handicap](#), Unia demande de tenir compte, dans la modernisation des services publics, de la **fracture numérique** (14 signalements reçus par Unia à ce sujet en 2022). Les gens risquent de passer à côté de leurs droits aux primes et aux services si nous en informatisons de plus en plus l'accès. Selon Statbel, l'Office belge des statistiques, le pourcentage de personnes qui n'ont pas accès à internet à domicile est trois fois plus élevé parmi les personnes souffrant d'un handicap grave. 81% d'entre elles ont utilisé internet au cours des trois derniers mois, contre 95 % de la population totale.

La poursuite de la modernisation des services publics ne peut pas se faire aux dépens de ces publics vulnérables. L'une des recommandations faites par Unia dans son évaluation intermédiaire du plan d'action fédéral Handicap consiste à (continuer à) prévoir **un accès non-numérique** effectif pour les personnes qui ne sont pas connectées. D'autre part, les pouvoirs publics doivent veiller à l'accessibilité de toutes leurs applications numériques pour les personnes handicapées. La transposition de la [directive européenne relative à l'accessibilité](#) – en concertation avec les organisations représentatives des personnes handicapées – est l'une des mesures du plan d'action fédéral (mesure phare 89).

Les États membres d'introduire des mesures allant au-delà des exigences minimales fixées

par la directive. Unia craint toutefois que la plupart des autorités publiques belges ont opté pour une **transposition minimaliste** de la directive en maintenant les différentes exceptions et les délais prévus. Ainsi, les micro-entreprises qui fournissent des produits et des services seraient dispensées de se conformer aux nouvelles exigences. Cela risque de réduire considérablement l'impact de la directive. De plus, les produits non accessibles mis sur le marché avant 2025 pourraient continuer à être utilisés pendant encore 20 ans, potentiellement donc jusqu'en 2045 !

Les États membres d'introduire des mesures allant au-delà des exigences minimales fixées par la directive. Unia craint toutefois que la plupart des autorités publiques belges ont opté pour une **transposition minimaliste** de la directive en maintenant les différentes exceptions et les délais prévus. Ainsi, les micro-entreprises qui fournissent des produits et des services seraient dispensées de se conformer aux nouvelles exigences. Cela risque de réduire considérablement l'impact de la directive. De plus, les produits non accessibles mis sur le marché avant 2025 pourraient continuer à être utilisés pendant encore 20 ans, potentiellement donc jusqu'en 2045 !

Les exigences d'accessibilité doivent être appliquées si elles ne constituent pas une **charge disproportionnée** pour l'autorité publique concernée. Mais ce concept de charge disproportionnée soulève de nombreuses questions dans le cadre de la

Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. En effet, selon le comité de l'ONU qui vérifie la mise en œuvre de cette convention, l'obligation de garantir l'accessibilité est inconditionnelle. Cela implique que les obstacles à l'accès aux objets, équipements, biens et services existants, destinés ou ouverts au public, doivent être progressivement et systématiquement levés. Par conséquent, l'autorité publique chargée de garantir cette accessibilité ne peut pas s'en exonérer en invoquant la charge qu'elle entraîne.



Par ailleurs, Unia s'inquiète de savoir qui assurera le suivi de l'évaluation des exigences en matière d'accessibilité. Il est important pour les personnes handicapées d'avoir un **point de contact clairement visible et indépendant**. Ce point de contact doit pouvoir intervenir dans différents domaines de compétence et disposer de ressources humaines et financières suffisantes. De plus, il doit coopérer activement avec les organisations représentatives des personnes handicapées.

L'application digitale Itsme

L'accessibilité numérique est un droit fondamental, y compris pour les personnes en situation de handicap. Même si les smartphones sont aujourd'hui équipés de toutes sortes de gadgets intelligents pour favoriser l'accessibilité, les personnes malvoyantes, aveugles et âgées ont encore souvent du mal à utiliser les applications mobiles. La facilité d'utilisation pourrait être améliorée, mais certaines applis sont totalement inutilisables pour eux. Par exemple, lorsqu'une application ne peut pas gérer le lecteur d'écran intégré (pour aveugles) ou lorsque les boutons et les textes ne peuvent pas être agrandis.

Roel Van Gils, expert en accessibilité numérique (Eleven Ways) : « C'est d'autant plus regrettable quand on songe que les applis des supermarchés, des banques, des administrations, etc. peuvent énormément renforcer l'autonomie des personnes handicapées. C'est pourquoi l'Unia européenne va rendre obligatoire l'accessibilité des applications pour de nombreux secteurs privés à partir de 2025. Pour les pouvoirs publics, c'est déjà une obligation aujourd'hui ».

Unia a ouvert un dossier en 2022 sur l'application d'identité numérique Itsme, qui

n'était pas accessible aux utilisateurs aveugles et malvoyants. Les personnes atteintes d'une déficience visuelle ne pouvaient dès lors pas utiliser l'appli, qui sert notamment à se connecter au portail numérique d'un grand nombre d'instances privées et publiques, sans l'aide d'une tierce personne voyante.

Après avoir beaucoup insisté, Unia a persuadé le développeur de cette application de résoudre les problèmes d'accessibilité. La solution a été testée et approuvée par un groupe d'utilisateurs aveugles et malvoyants, qui avaient tous adressé un signalement à Unia, et par des experts externes en accessibilité d'AnySurfer et d'Eleven Ways.

L'appli Itsme est désormais compatible avec la fonction VoiceOver d'iOS. Les utilisateurs d'iPhone aveugles et malvoyants peuvent ainsi utiliser cette application numérique de manière totalement autonome. En raison de l'absence de certaines garanties de sécurité, cette solution n'a pas encore pu être mise en œuvre pour le système d'exploitation Android. Les utilisateurs aveugles et malvoyants d'Android ont encore besoin de l'aide d'une tierce personne voyante pour installer Itsme. Par la suite, ils peuvent toutefois utiliser l'appli de manière autonome.

Unia demande au développeur de cette application de suivre de près l'évolution de la sécurité de la technologie Android. En rendant à terme l'appli compatible avec la fonction TalkBack, les utilisateurs d'Android pourront eux aussi utiliser Itsme de manière totalement autonome. On attend également des nouveaux acteurs du marché qu'ils mettent tout en œuvre pour concevoir leurs produits de manière à ce qu'ils soient accessibles à tous.

Soins de santé inclusifs

En Belgique, nous faisons tous appel au même système de soins de santé. Pourtant, tout le monde n'a pas le même accès à ces soins de santé. Unia a reçu **190 signalements** sur des formes possibles de **racisme et de discrimination dans les soins de santé** en 2022. Ils ont donné lieu à l'ouverture de **40 dossiers**.

L'un des objectifs stratégiques du [plan d'action national contre le racisme](#) est de mener une politique inclusive en matière de santé et de bien-être. Concrètement, cela signifie que le secteur des soins de santé doit être accessible de manière optimale pour toutes les personnes, indépendamment de leur origine, de leur handicap, de leur orientation sexuelle... Unia a été désigné pour élaborer des recommandations à l'intention du personnel soignant, avec des bonnes pratiques à adopter face aux personnes issues de l'immigration (proposition d'action 71). En outre, la promotion d'Unia sera faite auprès des médiateurs interculturels et des réseaux hospitaliers afin que les victimes de discrimination sachent à qui s'adresser (proposition d'action 75).

Les personnes LGBTI+ se heurtent encore souvent à des préjugés et des discriminations dans les soins de santé. Une plus grande attention accordée aux besoins spécifiques de ce public peut entraîner une politique plus efficace de bien-être et de santé. Adapter les critères d'exclusion **du don de sang et de plasma** aux récentes découvertes épidémiologiques leur donnent plus de perspectives pour contribuer aussi aux banques de sang belges. Unia continue de recevoir des signalements à ce sujet et [demande de revoir les critères d'exclusion et de raccourcir ou de supprimer les délais d'exclusion](#), comme c'est le cas dans d'autres pays.

La réapparition du **virus de la variole du singe** au cours de l'été 2022 a fait craindre un retour dans une période où les hommes homosexuels seraient montrés du doigt, comme lors de l'épidémie de sida dans les années 1980. Bien que les autorités et les médias ont veillé à éviter toute stigmatisation dans leur communication, la vigilance reste de mise. Un faux pas ou une ambiguïté peut alimenter les préjugés, au détriment d'une réelle prévention. Unia a reçu une douzaine de signalements à ce sujet en 2022.

Tout comme le virus du COVID-19 n'était pas limité à la Chine et peut toucher n'importe qui sans distinction de nationalité ou d'origine, le virus de la variole du singe ne se soucie pas non plus de l'orientation sexuelle. Au lieu de désigner des boucs émissaires, nous devons travailler à une **politique de vaccination efficace et cohérente** qui protège en premier lieu les plus vulnérables et les soignants. En ce sens, le fait que de nombreux hommes homosexuels belges aient dû fuir en France ou aux Pays-Bas pour se protéger est une occasion manquée.

Mais c'est toujours mieux que d'être envoyé chez un charlatan pour changer d'orientation sexuelle – une pratique qui a encore cours aujourd'hui en Belgique et qui viole déjà la législation antidiscrimination et celle sur les droits des patients. Sur les conseils d'Unia, la secrétaire d'État à l'Égalité des genres, à l'Égalité des chances et à la Diversité a explicitement interdit les **thérapies de conversion** par une loi de novembre 2022. Les thérapies de conversion sont définies dans le texte de loi comme des pratiques qui soumettent les personnes LGBTI+ à une pression psychologique ou physique pour qu'elles répriment ou modifient leur orientation sexuelle, leur identité de genre ou leur expression de genre.

Covid Safe Ticket

En mars 2020, la Belgique s'est engagée dans la lutte contre le coronavirus par un confinement général. Les restrictions qui l'accompagnaient, d'abord générales puis partielles, ont porté atteinte aux libertés individuelles (liberté de circulation, droit de manifester, respect de la vie privée, liberté de réunion et d'association...) et aux droits collectifs. Les vaccins ont apporté un répit et les gouvernements ont recherché un nouvel équilibre entre le respect des libertés individuelles et la préservation des soins de santé : le Covid Safe Ticket (CST) a vu le jour et s'est rapidement déployé à grande échelle. En 2022, nous avons encore reçu **63 signalements** concernant le CST (sur un total de 1.098 signalements liés au COVID-19 en 2022).

Le CST était-il le seul instrument permettant de réglementer l'accès aux services ou au travail ? L'accès inconditionnel à ces secteurs a-t-il été réellement garanti ? Et si ce n'était pas le cas, les personnes qui se sont vu refuser illégalement l'accès étaient-elles en mesure de faire valoir leurs droits ? En 2022, Unia a mené une recherche sur les enseignements de l'expérience du CST. N'oublions pas que des mesures restrictives et stigmatisantes peuvent conduire à des violations notables des droits humains, avec un impact plus grand sur les personnes en situation de vulnérabilité.

Une des mesures reprises dans [plan d'action fédéral handicap](#) est de garantir le droit au **soutien par des interprètes en langue des signes francophone de Belgique ou en langue des signes flamande** au sein du système de santé (mesure supplémentaire 4). Unia regrette que sa mise en œuvre ne soit prévue que pour 2024. Dans son rapport 2019 sur une **meilleure accessibilité des hôpitaux pour les personnes sourdes et malentendantes**, Unia formulait déjà de nombreuses recommandations dans ce domaine et continue de recevoir des signalements à ce sujet. Les pratiques des hôpitaux varient fortement et beaucoup de questions subsistent quant au paiement des frais d'interprétation.

Unia a insisté auprès du gouvernement fédéral pour rédiger rapidement une circulaire contenant des lignes directrices claires sur le droit à faire appel à des interprètes en langue des signes dans les hôpitaux. Ce point devrait également être inscrit à l'ordre du jour d'une conférence interministérielle. Unia met son expertise à la disposition du ministre de la Santé afin que la mise en œuvre de cette mesure du plan d'action puisse être discutée. Nous estimons aussi qu'il est important de consulter les organisations représentatives des personnes sourdes (la Fédération Francophone des Sourds de Belgique et Doof Vlaanderen). ■

Perspective d'avenir pour Unia



Didier Boone, chef du service Prévention à Unia, explique l'importance de l'approche préventive pour Unia. Et pour la société.

Aussi étrange que cela puisse paraître, cela constitue du travail en moins pour Unia. On peut vraiment établir un lien direct : mieux nous faisons notre travail de prévention, **moins nous avons de signalements** à traiter. Comme le traitement des signalements demande beaucoup de travail, le bénéfice que l'on peut en retirer peut donc être

important. De plus, les signalements ne donnent pas toujours les résultats escomptés. Mais le véritable bénéfice se situe bien sûr au niveau sociétal.

La discrimination génère de grands coûts économiques.

On passe à côté d'un potentiel énorme en autorisant la discrimination dans des procédures

de sélection (songeons aussi à l'influence croissante de l'intelligence artificielle), à cause de lieux de travail où la discrimination peut prospérer, à cause de personnes exclues du travail par manque d'aménagements... On peut souvent faire un lien direct avec **le bien-être au travail**.

La discrimination a un **coût humain élevé** qui n'est pas toujours pris en compte. Certaines expériences laissent des traces profondes et ont un impact important sur le parcours ultérieur d'une personne. Le service Protection d'Unia attire l'attention sur les multiples effets secondaires des expériences de discrimination : baisse de la confiance en soi, image de soi faussée, stress post-traumatique, sentiment d'exclusion, avec parfois le risque que des personnes se placent en dehors de la société et tombent dans des extrêmes.

Songons à l'expérience menée par Jane Elliot dans les années 1960, au cours de laquelle elle avait fait croire à une classe que les enfants qui avaient une certaine couleur d'yeux présentaient des caractéristiques supérieures. Ces enfants ont effectivement obtenu de meilleurs résultats alors que les autres enfants ont adopté une position d'infériorité et ont obtenu de moins bons résultats, ce qui a aussi eu un grand impact sur leur bien-être. Outre le coût économique, il y a donc aussi le coût du bien-être et du rétablissement. En prévenant la discrimination, nous pouvons essayer d'endiguer ces coûts.

En tant qu'organisation engagée jour après jour dans la lutte contre la discrimination, nous sommes parfois surpris de voir jusqu'où cette aliénation peut aller. Cela ne se reflète pas toujours dans les chiffres. Lorsque l'égalité n'est pas garantie et que les gens ne peuvent pas exercer leurs droits, on se retrouve face à un problème systémique, avec souvent, en réaction, un renforcement du mouvement en sens contraire. Regardez la situation des jeunes d'origine nord-africaine à Bruxelles. Tout le monde doit pouvoir se reconnaître dans la politique menée. C'est ce qui fait une société.

Que propose Unia aux organisations qui veulent travailler sur ce thème ?

Nous continuons à miser fortement sur notre **présence locale**. Un certain nombre de collègues assument un rôle d'ambassadeur local et ont ainsi la mission et la possibilité de soutenir des acteurs locaux et de contribuer à l'élaboration de politiques au bénéfice des citoyens. Unia offre un soutien sur mesure. **Où pouvons-nous**, à leur demande, donner un petit coup de pouce qui peut faire la différence ?

Nous proposons ainsi des **formations pour professionnels** dans le contexte des relations de travail, en ciblant spécifiquement les collaborateurs RH, les cadres supérieurs et moyens et les dirigeants. Ils connaissent l'organisation de l'intérieur et sont eux-mêmes des acteurs de changement au sein de leur organisation. Si nous y ajoutons notre expertise, nous générons un bénéfice important. Et indirectement, nous touchons aussi tout le personnel.

Notre offre de formation s'intéresse aussi à la gestion de la diversité, en partant de situations concrètes des organisations et des entreprises. Nous attachons une grande importance aux discussions préparatoires afin de

bien sentir le contexte spécifique de l'organisation.

Quel impact la décision de la Flandre de se retirer d'Unia aura-t-elle sur l'offre ?

Il n'est pas facile de déjà l'évaluer. Nous continuerons bien entendu à travailler en Flandre sur les **matières fédérales**, l'objectif principal étant de lutter contre les préjugés afin de prévenir les discours et les délits de haine. Et du **côté francophone**, nous continuerons à nous investir fortement dans **des matières régionalisées telles que le logement et l'enseignement**.

Mais Unia continuera aussi à **proposer son expertise aux acteurs flamands**. Toute personne souhaitant bénéficier d'un soutien et d'une formation sera toujours la bienvenue. Il n'y a pas de monopole sur ce marché. Nous avons toujours bien collaboré avec différents services publics flamands et nous sommes certainement prêts à continuer à le faire. C'est seulement pour les compétences flamandes que nous regarderons d'abord l'Institut flamand des droits humains, qui vient d'être créé. Nous sommes curieux de voir l'offre qu'il va développer. Et les acteurs flamands pourront bien sûr continuer à utiliser notre outil de formation en ligne eDiv. ■

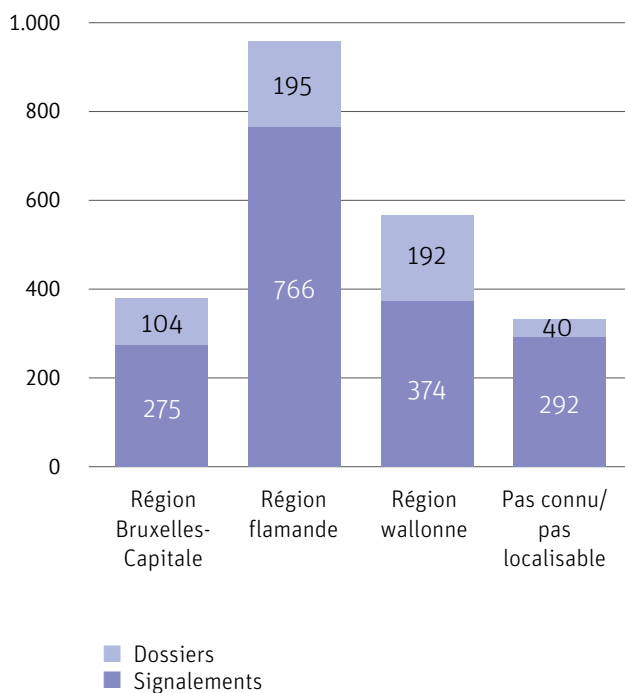
Annexes

Signalements et dossiers

Unia reçoit un signalement lorsqu'une personne se sent discriminée. Si Unia est compétent, nous ouvrons un dossier. Plus d'informations sur [notre méthodologie](#) sur notre site internet. Vous trouvez ci-dessous un aperçu des signalements et dos-

siers d'Unia en 2022 pour le domaine de biens et services. Pour plus de chiffres et les tendances des dernières années, consultez la partie « Unia comme organisme de promotion de l'égalité ».

Signalements et dossiers biens et services - par région



Dossiers biens et services - par secteur

	Nombre de dossiers
Logement	257
Services financiers	50
Transport	48
Services publics	44
Santé et aide aux personnes	40
Autres biens et services	34
Commerce	31
Horeca	24
Total	528

Dossiers biens et services - par critère de discrimination

	Nombre de dossiers
Critères « raciaux »	185
Handicap	153
Fortune	128
Etat de santé	41
Âge	30
Autres critères	28
Orientation sexuelle	18
Conviction religieuse ou philosophique	11
Total	594

Dossiers activités diverses - par critère de discrimination

	Nombre de dossiers
Handicap	37
Critères « raciaux »	36
Conviction religieuse ou philosophique	9
Autres critères	4
Etat de santé	4
Orientation sexuelle	2
Âge	2
Fortune	1
Total	95

Dossiers activités diverses - par sous-domaine

	Nombre de dossiers
Socioculturel	79
Autre activités	8
Politique	2
Economique	1
Total	90

Rapport annuel 2022 – Des services accessibles à tous
Bruxelles, mai 2023

Éditeur :

Unia, Centre interfédéral pour l'égalité des chances
Place Victor Horta 40 (boîte 40), 1060 Bruxelles
T +32 (0)2 212 30 00

Rédaction : Unia

Rédaction finale : Unia

Traduction : Michel Teller

Conception graphique et mise en page : StudiOrama.be

Photos : François De Heel, Unia

Impression : Bulckens

Editrice responsable : Els Keytsman

Dit rapport is ook beschikbaar in het Nederlands.

Dieser Bericht ist auch auf Deutsch verfügbar.

Vous retrouvez cette publication sur www.unia.be à la rubrique « Publications & Statistiques ». Vous pouvez également commander une version papier de ce rapport en cliquant sur le bouton « Commandez une version papier » sur la page du site unia.be. Cette publication vous est gracieusement offerte. Des frais de port peuvent cependant vous être facturés en cas de commande importante ou de livraison express.

Sauf mention contraire, l'information contenue dans ce rapport annuel est libre de droits. Elle peut être utilisée gratuitement à des fins personnelles et non commerciales à condition de mentionner l'auteur. Tout autre usage des textes, photos et illustrations nécessite l'autorisation d'Unia à info@unia.be.

Unia
Place Victor Horta 40 (boite 40)
1060 Bruxelles
T +32 (0)2 212 30 00
www.unia.be



unia.be    