

Rapport Bruxellois
2024



**Construire
le changement**

Sommaire

	Avant-propos	4
	Interprétation de nos chiffres	6
	Vers moins de crimes de haine dans l'espace public	9
	Adil donne une voix à ceux qui n'en ont pas	10
	Unia, acteur clé d'une approche structurale	12
	Signalement et dossiers	16
	Formations	18
	Trois recommandations politiques	20
	Vers un marché du logement sans discrimination	25
	Valéry affronte le racisme sur le marché immobilier	26
	Signalements et dossiers	30
	Formations	32
	Trois recommandations politiques	34
	Vers un marché du travail plus inclusif	39
	De l'audit à l'action : Marguerite s'investit pour construire un environnement de travail plus inclusif	40
	Signalements et dossiers	44
	Formations	46
	Trois recommandations politiques	50
	Vers une meilleure accessibilité et davantage d'aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap	55
	Muriel pousse la SNCB à améliorer son accessibilité	56
	Signalements et dossiers	60
	Formations	62
	Trois recommandations politiques	64
	Les autres sujets en 2024	69



Avant-propos

Avec plus de 1,2 million d'habitants, 184 nationalités et 108 langues parlées, notre capitale fait partie des villes les plus cosmopolites du monde. Bruxelles est aussi, entre autres, le centre névralgique des personnes LGBTI+ en Belgique. Cette diversité en fait une ville exceptionnelle à plus d'un titre et ouvre le champ des possibles. Mais ce champ des possibles reste encore beaucoup trop limité par la discrimination et le rejet d'une partie de la population.

Les Bruxellois qui sont LGBTI+, racisés, précaires, en situation de handicap ou qui cumulent d'autres caractéristiques protégées par loi n'ont pas encore accès aux mêmes opportunités que les autres, comme le démontre nos études et les signalements que nous avons reçus, analysés et traités en 2024.

Unia : un partenaire constructif

En 2024, Unia a reçu 1 293 signalements de discrimination à Bruxelles. Ce chiffre ne représente que la partie émergée de l'iceberg, car tout le monde ne connaît pas Unia et certaines personnes n'osent pas signaler ce qui leur est arrivé. Les chiffres que nous mentionnons dans ce rapport ne représentent donc qu'une fraction de la réalité bruxelloise.

Ces 1 293 signalements, où des citoyens ont fait entendre leur voix, nous donnent – et, nous l'espérons, à vous aussi – de la force et de l'espoir. Car les Bruxellois osent réclamer que les choses changent et ils savent aussi qu'Unia les soutiendra : que ce soit comme interlocuteur à leur écoute, comme partenaire constructif ou comme médiateur à la recherche d'une solution individuelle ou structurelle.

Quatre récits émouvants

Dans ce rapport, nous donnons la parole à quatre Bruxellois. Ils nous montrent la réalité qui se cache derrière les chiffres : la discrimination blesse et brise

les individus. Mais ils racontent aussi comment la reconnaissance et le soutien reçus leur donnent à nouveau de l'espoir, de la résilience et des perspectives.

Vous découvrirez les récits d'Adil, Valéry, Marguerite et Muriel. Ils incarnent notre lutte pour plus d'égalité : une Région bruxelloise avec moins de crimes de haine, un accès égal au logement et au marché du travail, une meilleure accessibilité et davantage d'aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap.

Nous ne sommes pas seuls à mener cette lutte. De nombreuses organisations et administrations locales bruxelloises s'y associent. Vous découvrirez notamment le point de contact No Hate de la zone de police Bruxelles-Nord, qui offre un espace d'écoute essentiel pour les victimes, permettant de mieux identifier les actes de haine, ou encore la manière dont une organisation comme Vivalis instaure sur le lieu de travail une culture où diversité et inclusion ne sont pas l'exception, mais la règle.

Petites actions, grands changements

Comment poursuivre sur cette lancée ? Quelles orientations la Région bruxelloise peut-elle définir ? Et comment opter pour des choix ambitieux mais réalistes ? Dans ce rapport, nous proposons plusieurs actions concrètes et réalisables à mettre en œuvre dès 2025, sur la base de notre expérience et de notre expertise. Ces recommandations ne donnent bien sûr pas une image exhaustive du travail d'Unia. Mais pour nous, ce sont des piliers essentiels pour construire une ville, une région, où chacun se sent chez lui. Commençons petit pour voir grand. Construisons ensemble le changement.

Els Keytsman De Ronne et Patrick Charlier
Directeurs d'Unia

Interprétation de nos chiffres

Dans ce rapport, vous trouverez un aperçu du nombre de signalements et de dossiers ouverts et clôturés par Unia pour discrimination à Bruxelles. Ces données reflètent donc des faits qui sont rapportés à Unia ou qui, exceptionnellement, lui parviennent par d'autres canaux (par ex. les médias).

Ces chiffres nous fournissent des informations précieuses pour mieux cartographier la discrimination et pour mieux comprendre certaines problématiques mais ils n'en constituent pas une description complète.

Comment travaillons-nous?

Unia ouvre un dossier lorsque (1) le signalement se réfère à un critère de discrimination et un domaine qui relève de sa compétence ou qui concerne les droits des personnes en situation de handicap et (2) l'auteur du signalement exprime une 'demande d'aide' sous la forme d'un avis individuel concret ou d'une autre forme d'intervention d'Unia.

Nous ouvrons aussi un dossier lorsqu'il y a une demande d'information qui nécessite une analyse juridique individuelle. La notion de 'dossier' n'est donc pas nécessairement liée à la gravité et au caractère fondé ou non des faits. Plusieurs signalements relatifs aux mêmes faits sont en principe regroupés dans un même dossier.

Le nombre de dossiers ouverts peut différer du nombre de dossiers clôturés en 2024. En effet, tous les dossiers ouverts ne sont pas nécessairement clôturés au cours de la même année, et certains dossiers clôturés en 2024 peuvent concerner des affaires ouvertes les années précédentes.

Plus d'infos

Le [Rapport Chiffres 2024](#) permet de replacer les chiffres bruxellois dans leur contexte et de les interpréter correctement.





**Vers moins
de crimes de
haine dans
l'espace public**



Adil donne une voix à ceux qui n'en ont pas

En 2024, 54 victimes de discrimination ont porté plainte auprès de la zone de police de Bruxelles-Nord. Ce chiffre est largement sous-estimé, car tout le monde n'ose pas franchir la porte d'un commissariat. En tant que bénévole de l'équipe No Hate, Adil Akhandaf œuvre pour le changement. Il offre aux victimes une oreille attentive, une qualité essentielle, qui permet de d'identifier davantage de crimes de haine.



“Enfant, j’admirais mon père qui s’investissait pleinement dans le quartier et j’ai très vite su que je voulais moi aussi aider les gens. Quoi de mieux pour ça que d’être policier ? La police a pour mission fondamentale de défendre la démocratie.

Un environnement sûr et chaleureux

Aujourd’hui, cela fait déjà 24 ans que je travaille dans les services

de première ligne de la zone de police de Bruxelles-Nord. Je suis commissaire de police depuis mars 2024. Lorsque notre équipe No Hate a vu le jour, l’année dernière, je me suis également engagé comme bénévole. Je trouve qu’une approche humaine est essentielle pour offrir reconnaissance et protection aux personnes vulnérables dans les moments difficiles. C’est exactement ce que nous faisons en tant que

bénévoles No Hate : offrir aux victimes de crimes de haine un environnement chaleureux et sûr où elles peuvent raconter leur histoire.

Enormément de personnes n’osent pas parler. Elles ne se sentent pas en sécurité, ont honte de leur situation et craignent d’être jugées ou de ne pas être prises au sérieux par la police. Elles ont pourtant toutes vécu quelque chose d’horrible : elles ont été prises pour cibles pour le simple motif d’être qui elles sont, ou du fait de leur simple apparence.

Écouter sans juger

En tant que bénévoles No Hate, nous sommes formés à écouter avec empathie et à ne pas juger. Nous évitons ainsi la victimisation secondaire pendant la procédure judiciaire. Si nécessaire, nous orientons les victimes vers des partenaires sociaux ou le parquet pour un traitement plus approfondi. Nous construisons ainsi une base solide pour la suite du processus.

Le sentiment de pouvoir être utile, même temporairement, donne un sens à ma mission. Je vois souvent les victimes repartir plus positives

qu’elles ne sont arrivées. Dans ce cas-là, j’ai réussi ma journée.

Plus que le bleu de l’uniforme

Ce qui m’étonne encore, c’est la méfiance envers la police. Je suis devenu policier pour aider les gens, mais ce n’est pas toujours comme ça que nous sommes perçus.

Une personne transgenre m’a confié, après un entretien, à quel point elle était soulagée d’avoir finalement osé s’adresser à la police. Elle avait été piégée et menacée par un groupe de personnes, mais ne voulait pas porter plainte. Elle ne croyait pas que la police l’aiderait. Quand elle a entendu parler de notre équipe No Hate, elle a osé sauter le pas.

En tant que policier et désormais bénévole No Hate, je souhaite mettre davantage en lumière les crimes de haine. J’espère également changer le regard des citoyens sur la police et sur notre rôle pour la société. Nous accordons une grande importance à la diversité et à l’inclusion. Nous sommes bien plus que des agents en uniforme dans la rue. En réalité, nous donnons une voix à ceux qui n’en ont pas.” ✨

Unia, acteur clé d'une approche structurelle

L'équipe No Hate, qui a vu le jour l'année dernière dans notre capitale, n'est qu'une initiative parmi d'autres dans le cadre d'une collaboration structurelle de longue date entre Unia et la zone de police de Bruxelles-Nord. « Nous ne nous considérons pas comme des adversaires, mais comme des partenaires qui collaborent pour aider les citoyens vulnérables. C'est là que réside notre force », explique Angelique Janssens, conseillère du chef de corps.



Quel rôle a joué Unia dans le déploiement de l'équipe No Hate ?

Angelique Janssens: Unia a joué un rôle clé. Chaque volontaire a été formé par Unia. L'institution nous aide dans nos activités et dans le suivi des victimes. Les juristes d'Unia sont à notre disposition lorsque nous avons des questions sur un

dossier ou sur son correct encodage. Grâce à cette disponibilité, nous bénéficions d'une « formation sur le terrain » en continu.

Qu'est-ce qui rend la collaboration avec Unia si fructueuse ?

Angelique: Grâce à l'expertise et au travail de recherche d'Unia, nous

pouvons nous voir à travers les yeux des citoyens. Ils nous tendent un miroir. Cela nous permet de ne pas considérer les critiques comme des attaques mais comme des opportunités d'amélioration. En retour, nous offrons à Unia l'accès à nos structures, une transparence totale et une précieuse expérience de terrain.

De la sorte, nous nous renforçons mutuellement et poursuivons la même ambition : une société où chacun se sent mieux pris en compte. Nous ne nous considérons pas comme des adversaires, mais comme des partenaires qui souhaitent collaborer pour aider les citoyens vulnérables. C'est là que réside notre force.

Pourquoi une approche structurelle est-elle si importante ?

Angelique: On ne peut pas lutter contre la discrimination et les crimes de haine avec des initiatives isolées ou des projets temporaires. Il faut prendre le problème par les deux bouts : non seulement être attentif aux besoins des citoyens lorsqu'ils

sont victimes, mais aussi à ce qu'il se passe au sein de l'organisation. Nous sommes convaincus que pour gagner à l'extérieur, il faut commencer à l'intérieur.

Après tout, si l'on veut gagner la confiance de la société, il faut aussi la mériter en interne : dans la manière dont nous traitons la diversité au sein de notre propre environnement de travail, dont nous sélectionnons, formons, accompagnons et encadrons nos collaborateurs. L'inclusion n'est pas un pilier isolé, mais le fil rouge de notre politique d'intégrité, de nos processus RH, de notre style de leadership et de notre police de proximité. ✨

“Nous sommes convaincus que pour gagner à l'extérieur, il faut commencer à l'intérieur.”

Les bénévoles No Hate : qui sont-ils ?

- ★ Ils sont les premiers interlocuteurs des victimes de crimes de haine.
- ★ Ils accueillent les victimes dans une structure adaptée.
- ★ Ils les écoutent avec empathie et sans jugement.
- ★ Ils se concentrent sur une vision globale : qu'ont subi les victimes, et pour quel motif ?
- ★ Si nécessaire, ils dressent un procès-verbal.
- ★ Ils orientent les victimes vers des accompagnateurs ou d'autres partenaires sociaux au sein ou en dehors de la zone de police.

7 étapes clés dans la construction d'une police inclusive

2008 : protocole de coopération entre la police intégrée et l'ancien Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme.

2010 : PolBruNo, la zone de Bruxelles-Nord, crée son propre réseau interne de diversité « Bruno@ttitudes » et signe sa première charte de diversité.

2013 et 2015 : PolBruNo lance à deux reprises une « quinzaine de la diversité » en collaboration avec Unia et d'autres partenaires qui travaillent sur le thème de la diversité.

2016 : Unia et PolBruNo organisent deux journées de formation sur le « profilage ethnique » pour tous les officiers d'encadrement de la zone.

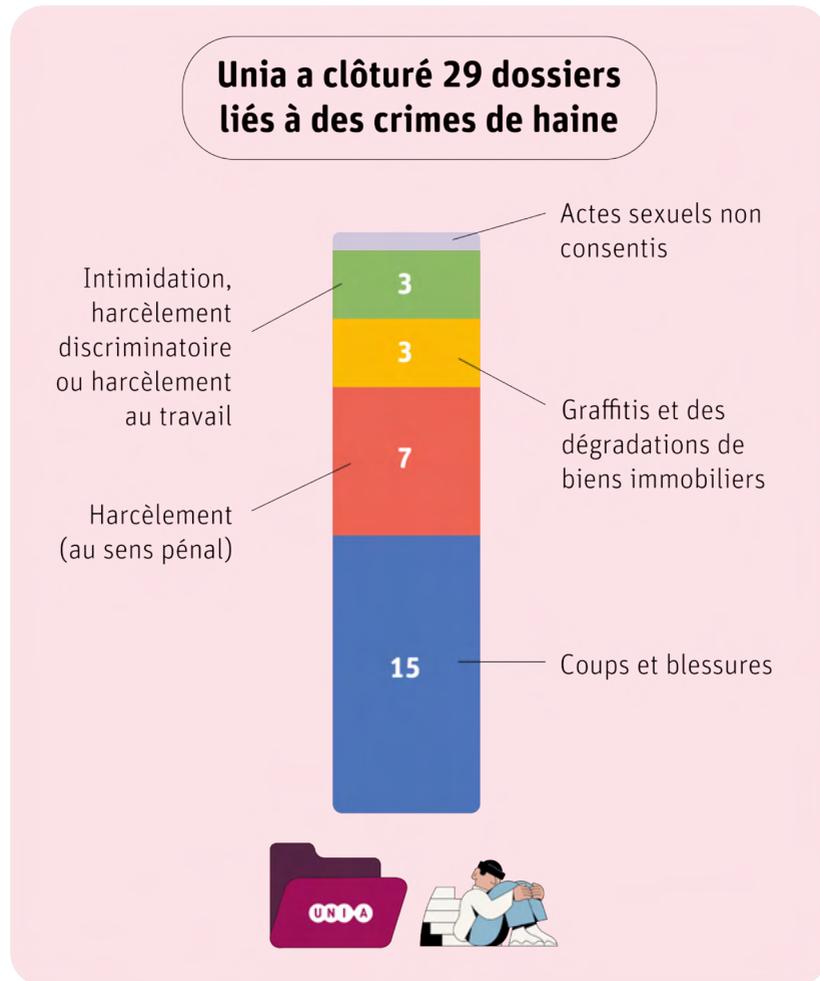
2017 à 2019 : l'INCC et Unia mènent une recherche-action au sein de la zone de police sur la sélectivité policière. Les conclusions d'Unia sont notamment consignées dans un "position paper" publié par Unia en 2020.

2021 : Unia et PolBruNo collaborent à nouveau, cette fois dans le cadre du projet « CoP without Borders » de l'Organisation Internationale pour les Migrations (IOM), dont l'objectif général est la lutte contre le racisme et la xénophobie au sein des corps de police belges.

2023 : lancement de la No Hate Team avec le soutien d'Unia.



Les signalements et dossiers



⚠ Précision importante : il s'agit de dossiers traités par Unia à la suite d'un signalement concernant un crime de haine présumé. Si l'on y ajoute les victimes qui déposent plainte auprès de la police, ainsi que toutes celles qui n'osent pas porter plainte, on comprend vite que ce chiffre représente une sérieuse sous-estimation de la réalité bruxelloise.

👁 Fait marquant : dans 21 des 29 dossiers de crimes de haine – soit 72 % - les faits étaient motivés par des critères dits « raciaux ».

Une pratique inspirante

Grâce à une modification introduite à la circulaire COL 13/2013 dans le système d'encodage des signalements au niveau de la police et du parquet, il est aujourd'hui possible d'identifier de manière plus précise les motivations des crimes de haine. Là où autrefois, on pouvait simplement constater qu'un acte avait été commis sur la base du racisme, on peut désormais aller beaucoup plus loin dans l'analyse : haine antimusulmans, antisémitisme, homophobie, racisme envers les personnes noires, etc.

Ces précisions sont précieuses pour mieux analyser les violences et les caractéristiques spécifiques des crimes de haine.

Le terme harcèlement recouvre plusieurs notions juridiques distinctes :

(1) Le harcèlement au sens pénal (infraction) concerne tout comportement intentionnel et répétitif susceptible d'affecter gravement la tranquillité de la victime, quel que soit le contexte, causant des préjudices moraux ou physiques.

(2) Le harcèlement discriminatoire suppose un comportement indésirable en lien avec un critère protégé (sexe, origine, orientation sexuelle, etc.), qui porte atteinte à la dignité de la victime et crée notamment un environnement hostile ou offensant, et ce dans divers domaines de la vie sociale.

(3) Le harcèlement au travail vise des comportements abusifs répétés dans le cadre professionnel, qu'ils soient ou non discriminatoires (en lien avec un critère protégé), qui portent atteinte à la dignité de la victime, mettent en péril son emploi ou créent un environnement hostile, humiliant, offensant, ...

Formations

En 2024, Unia a donné les formations suivantes à la police :

★ Formation COL 13

Public cible : personnes de référence au sein de la police.

Sujet : application de l'aspect pénal des lois antidiscrimination à des situations concrètes. Impact sociétal et conséquences de ce type de violence sur les victimes.

Objectif : accompagner les victimes de crimes de haine.

★ Formation COL 13

Pour : agents de référence nouvellement nommés par leur chef de corps pour la COL13.

Sujet : identification des violations des lois anti-discrimination, interrogatoire des victimes et des auteurs, enregistrement et impact de la violence motivée par la haine sur les individus et les groupes sociaux.

Objectif : formation d'intervenants spécialisés et échange de bonnes pratiques afin d'encourager le signalement et de développer un réseau spécifique autour de cette problématique.

« Les intervenants ont accordé une grande attention aux expériences sur le terrain et ont su répondre aux questions des différents policiers présents »

(Référence d'un officier de police COL13)

★ « Train the trainer » pour l'académie de police

Public cible : professionnels exerçant des responsabilités au sein de l'académie.

Sujet : analyser les situations problématiques, constater la discrimination, identifier les mécanismes d'intimidation, prendre position face aux commentaires sur les réseaux sociaux et aux comportements discriminatoires, gérer la diversité des profils des candidats.

Objectif : former des professionnels afin qu'ils puissent eux-mêmes former leur équipe.



Trois recommandations politiques

Pour Unia, il est primordial que les victimes de crimes de haine aient la certitude que la police et la justice prendront toujours leur plainte en charge et qu'elle fera l'objet d'un suivi professionnel, de son dépôt jusqu'à la condamnation.

Ces trois recommandations ont pour objectif d'améliorer le signalement et le suivi des crimes de haine. Nous suivons plusieurs recommandations de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA).



Offrir un soutien aux policiers afin qu'ils puissent accueillir correctement les victimes de crimes de haine.

Pourquoi ? Les policiers sont confrontés à de nombreux types d'interventions. Il n'est pas évident pour ces professionnels de maîtriser toutes ces procédures juridiques complexes. Un soutien spécifique pourrait déjà faire une réelle différence pour les policiers bruxellois.

Hoe? Être attentif au fait que les policiers de référence COL13/2013 soient formés par des équipes expérimentées dans la détection des crimes de haine et dans les premiers secours aux victimes. Des bonnes pratiques développées ailleurs dans le pays peuvent servir de source d'inspiration : le nouveau [guichet pour les crimes de haine](#) de la zone de police de Gand, le point de contact No Hate de la zone de police BruNo, ou encore la [campagne menée par la zone de police d'Anvers](#) pour encourager les signalements de crimes de haine.

La mise à disposition d'outils, tels que des checklists ou des questions types, peut également faciliter l'identification des crimes de haine et garantir un accueil approprié des victimes. Il convient d'accorder une attention particulière à la conception, la formalisation et la diffusion de ces outils. Une standardisation des supports et des procédures existants permettrait aux agents de mieux s'approprier les ressources disponibles, sans devoir à chaque fois repartir de zéro.

Plus d'infos sur les besoins des victimes de crimes de haine et la manière dont la police peut les accompagner : [« Comment \(mieux\) aider les victimes de délits de haine à se reconstruire »](#) de la Fondation Roi Baudouin.



Mettre en place un guichet dédié à la discrimination dans chaque zone de police bruxelloise

Pourquoi ? Les victimes de crimes de haine hésitent souvent à signaler ce qu'elles ont vécu à la police. Elles craignent de ne pas être crues et sont méfiantes à l'égard des forces de l'ordre. Le véritable enjeu consiste à créer des ponts et à répondre de manière adaptée aux besoins des victimes.

Comment ? La création d'un guichet discrimination dans chaque zone de police, avec des horaires d'ouverture spécifiques, un accueil adapté et une communication claire, pourrait permettre d'offrir aux victimes un cadre plus sécurisant et confidentiel pour déposer plainte. Si une zone de police unique voit le jour à Bruxelles, nous préconisons la mise en place d'une équipe de police spécialisée et formée qui lutte contre la discrimination, au moins dans un premier temps, pour faciliter la communication avec le public.



Visibiliser les chiffres relatifs aux signalements de crimes de haine et leur suivi

Pourquoi ? Les données chiffrées jouent un rôle essentiel dans l'objectivation des phénomènes sociaux et criminologiques. Elles permettent de visibiliser ces phénomènes et de légitimer les plans d'action à mettre en place. Par ailleurs, renforcer la confiance des victimes envers la police reste essentiel. Ce n'est que grâce à une approche globale, couplée à une communication transparente, que la lutte contre les crimes de haine pourra porter ses fruits.

Comment ? Il est nécessaire d'informer le public sur le fait qu'il existe dans les commissariats des guichets dédiés à la discrimination auxquels les victimes peuvent s'adresser. Il serait également pertinent de mettre en évidence la formation spécifique suivie par les agents pour accueillir les victimes. L'utilisation du nouveau système d'encodage des signalements est primordiale afin de pouvoir recueillir des données utiles pour toutes les zones de police bruxelloises et élaborer les plans d'action pour lutter contre cette forme de violence. Une telle démarche pourra avoir un impact encore plus grand si elle s'inscrit dans le cadre d'une zone de police bruxelloise unifiée.





Vers un 
marché du
logement sans
discrimination

Valéry affronte le racisme sur le marché immobilier

Des dizaines de demandes restées lettre morte, une visite de logement plutôt hostile et des mails de réponse haineux : la recherche d'un appartement n'a pas été une partie de plaisir pour Valéry. Avec le soutien de son amie Nora et d'Unia, il a pu transformer cette expérience traumatisante en combat : une exigence de justice contre le racisme dont lui, et tant d'autres, sont encore trop souvent victimes.



« Ce qui s'est passé m'a brisé. Je me sens moins à l'aise, je me pose plus de questions et je me demande aujourd'hui ce qu'une personne blanche peut penser de moi. Lorsque je cherche une destination de vacances, je vérifie d'abord soigneusement s'il y a eu des incidents racistes dans ce pays.

J'espère ne plus jamais avoir à vivre une telle expérience.

Pendant quatre mois, j'ai envoyé des mails pour visiter des appartements. Personne ne m'a répondu. À bout, j'ai demandé à mon amie Nora de prendre rendez-vous pour moi. Je pensais que ce serait plus facile

avec un nom de famille belge. Mon intuition s'est confirmée : dès son premier mail, elle a obtenu un rendez-vous.

Aucune chance

Nora a prévenu la propriétaire que le rendez-vous était pour quelqu'un d'autre. Le jour de notre visite, elle faisait une drôle de tête. Elle a eu du mal à me serrer la main. Après la visite, lorsque j'ai dit que je souhaitais louer l'appartement, elle a répondu qu'elle ne voulait parler qu'avec Nora.

Peu de temps après, Nora a reçu un mail de la propriétaire qui disait : « Je ne loue pas aux Africains. Tous les étrangers doivent retourner dans leur pays, c'est là qu'ils doivent chercher un appartement. Ce sont tous des voleurs et des profiteurs ». Je travaillais pourtant pour le CPAS à l'époque et j'avais un salaire décent. Elle pensait malgré tout que j'étais "un assisté" et que Nora était mon assistante sociale.

Après ces expériences, j'ai perdu tout espoir de trouver un appartement et j'ai voulu abandonner mes

recherches. Pour moi, c'était clair : je n'avais aucune chance. Grâce à un propriétaire que je connais, j'ai finalement trouvé un appartement. Je ne sais pas ce que j'aurais fait sans lui.

Du pur racisme

J'étais en colère et j'ai gardé mon histoire pour moi. Nora m'a dit que je devais défendre mes droits et m'a proposé de m'adresser à Unia. Je ne connaissais pas Unia, mais aujourd'hui je suis très heureux d'avoir suivi son conseil. Le simple fait de pouvoir raconter mon histoire m'a déjà fait du bien.

Au début, j'espérais recevoir une lettre d'excuses. Mais j'ai vite compris que ce n'était pas une option pour la propriétaire. Unia et notre avocat ont également reçu des mails choquants avec des phrases telles que « Il n'aura pas un centime de ma part. Il ferait mieux de retourner dans son pays et de chercher de l'argent là-bas. »

Nous avons alors décidé de porter l'affaire en justice et de prouver que j'étais victime de racisme.

Unia était partie à la procédure. Le dossier a été plaidé, la propriétaire s'est présentée et a de nouveau tenu des propos racistes durant l'audience.

Le 12 juin, la propriétaire a été condamnée à verser une indemnité de 1300 euros.

Affection et soutien

Ces mails ont été très difficiles à lire, mais en réalité, ils ont été ma « chance ». Il y a tant de victimes de discrimination qui n'ont aucune

preuve écrite pour demander justice.

L'affection et le soutien de mon entourage m'ont également aidé à ne pas me laisser emporter par mes émotions. Lorsque l'on est vulnérable et que l'on n'a pas de filet de sécurité, les choses peuvent très mal tourner. Je voudrais dire aux autres victimes de racisme : ne vous laissez pas faire, défendez vos droits et entourez-vous de personnes qui vous soutiennent. » 🍷

✉ Le message choquant que Unia a reçu de la propriétaire :

« En tant que propriétaire je suis libre de laisser entrer qui je veux chez moi, je n'ai pas à être malade à cause des étrangers qui sont tous criminels. À vous de les foutre dans votre lit ! Monsieur peut aller réclamer un logement en Afrique et du fric avec !

Votre mail n'est que de la saloperie et des menaces je ne suis pas une agence ni un organisme de logement de CPAS. Je vais retirer l'annonce comme les 500 autres propriétaires de Uccle qui ne louent plus leur bien.

Bonne continuation pour trouver des logements 😂 »

« Unia peut tant faire pour les victimes. »

Nora, l'amie de Valéry, est en colère et indignée par ce qui est arrivé à son ami. Elle sait que cette mésaventure n'est pas une exception, beaucoup d'autres vivent le même genre de situation.

« Ces mails étaient violents, j'étais vraiment choquée. Trop souvent, les victimes sont seules et doivent tout assumer par elles-mêmes. Cela peut entraîner certaines dans une spirale de haine. Mais répondre à la haine par la haine, ce n'est pas une solution. C'est beaucoup plus fort de dénoncer l'injustice de manière structurelle, s'il le faut en passant par un procès.

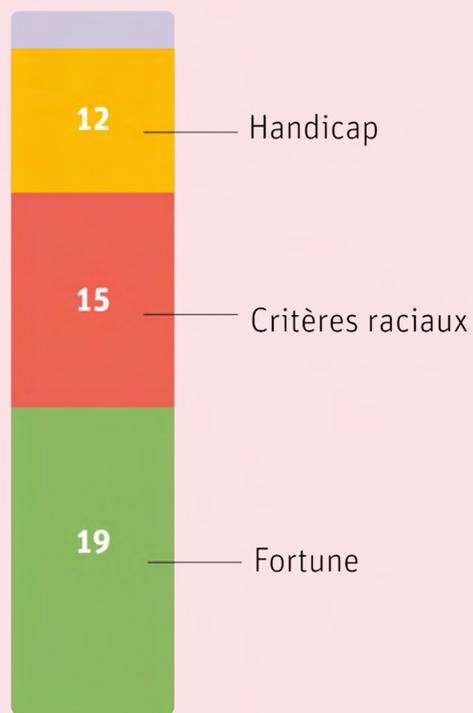
Valéry a eu beaucoup de mal au début, mais aujourd'hui, je suis

très fière de lui. Il est resté fort mentalement, il a conservé sa confiance en lui et il n'a jamais tenu de propos haineux envers qui que ce soit. Il ne s'est pas abaissé au niveau de la propriétaire de cet appartement.

J'espère que le travail d'Unia sera plus visible. Beaucoup de gens ne connaissent pas encore Unia, et c'est dommage. Vous pouvez tant faire pour les victimes. » 🍷

Les signalements et dossiers

Unia a ouvert 51 dossiers de discrimination en matière de logement



Unia a **clôturé 41 dossiers**, dont 95 % portaient sur des cas de discrimination. La discrimination directe est la forme la plus fréquente, suivie du refus d'aménagements raisonnables.

À noter : le nombre de dossiers ouverts à Bruxelles reste limité et stable. Trois données peuvent l'expliquer :

✿ Ces dossiers souffrent souvent d'un manque de preuves, ce qui décourage les requérants à signaler les faits. Le soutien d'Unia se limite le plus souvent à enregistrer les faits, informer et soutenir les requérants.

✿ Les annonces sur Facebook sont fréquemment publiées sous un pseudonyme et sans l'adresse du bien. En raison de ce manque d'informations, Unia se trouve dans l'impossibilité d'intervenir dans ce type de cas.

✿ En février 2024, l'OCDE constate une crise aiguë du logement à Bruxelles et une pénurie criante de logements locatifs abordables. La combinaison de cette pénurie et de la forte demande des locataires (62 % des Bruxellois sont locataires) permet aux bailleurs d'être extrêmement sélectifs, voire parfois discriminatoires. La forte concurrence rend cela presque impossible à détecter.

Formations

En 2024, Unia a donné la formation suivante en matière de discrimination sur le marché du logement :

🏠 Législation logement

Public cible : le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH), les professionnels actifs sur le marché du logement et les collaborateurs du secteur associatif ou des services publics qui soutiennent les locataires dans leur recherche de logement.

Sujet : la législation antidiscrimination à Bruxelles, en particulier en matière de logement.

Objectif : informer sur les droits et la législation.



Trois recommandations politiques

Unia œuvre pour que tout le monde, peu importe son origine ou son statut, ait accès à un logement abordable et de qualité à Bruxelles. Ces recommandations contribueront à activement détecter et combattre la discrimination sur le marché du logement.

1 Élargir considérablement l'offre de logements publics/sociaux

Pourquoi ? Il y a très peu de logements publics et sociaux disponibles à Bruxelles. Cette pénurie entraîne une hausse des discriminations car les bailleurs peuvent se permettre d'être plus sélectifs. Certaines catégories de personnes vulnérables (personnes en situation de handicap, bénéficiaires d'allocations, personnes racisées, familles monoparentales, etc.) n'ont d'autre choix que de se tourner vers le marché locatif privé bien plus cher et souvent discriminant.

Comment ? Augmenter l'offre locative par des investissements accrus dans le logement public, et en particulier dans le logement social.

2 Accorder plus de moyens et de soutien aux pouvoirs locaux pour pouvoir lutter contre la discrimination au logement

Pourquoi ? Les pouvoirs locaux jouent un rôle clé dans la lutte contre les discriminations. Ils peuvent organiser des tests de situation, des activités de sensibilisation et des formations à l'intention des bailleurs privés et des agents immobiliers. De plus en plus de villes expriment le souhait de développer ce type d'initiatives, mais les moyens nécessaires leur font défaut.

Comment ? Le lancement d'appels à projets permettrait d'apporter un soutien financier aux communes et villes pour qu'elles puissent mettre ces initiatives en œuvre. Des budgets spécifiques devraient être dégagés et des exemples de bonnes pratiques partagés au niveau local.

3 Intégrer une formation obligatoire sur la législation anti discrimination dans le parcours de tous les agents immobiliers

Pourquoi ? Il arrive encore que des agents immobiliers discriminent certains candidats-locataires sur la base de critères protégés tels que les revenus, l'origine, le handicap, l'orientation sexuelle ou l'âge. Dans les dossiers qu'il traite, Unia remarque régulièrement que la discrimination résulte d'une méconnaissance de la législation par les agents immobiliers, qui sont demandeurs d'être plus formés à cette matière et ce, en amont de leur diplôme, à côté de l'e-learning et des formations continues déjà existantes. Actuellement, seule une courte formation en ligne, créée par l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI) et validée par Unia, sur les pratiques discriminatoires les plus répandues, est requise pour obtenir le diplôme d'agent immobilier.

Comment ? Il est nécessaire d'intégrer un module obligatoire consacré à la législation antidiscrimination dans la formation des futurs agents immobiliers. Les agents déjà en activité devraient également être obligés de suivre une formation continue sur ce sujet.

L'article 23 de la Constitution et l'article 3 du Code bruxellois du logement stipulent que chacun a droit à un logement :

☘ conforme aux règles de qualité en matière de sécurité, salubrité et équipement ;

☘ abordable financièrement et doté d'un loyer raisonnable compte tenu notamment des caractéristiques et de l'état du bien ;

☘ adapté au handicap, jouissant d'un climat intérieur sain, pourvu d'une bonne performance énergétique ;

☘ connecté à des équipements collectifs et autres services d'intérêt général (notamment, écoles, crèches, centres culturels, commerces et loisirs).

► Un logement abordable et de qualité est un droit fondamental. Bruxelles doit créer les conditions nécessaires pour garantir ce droit.





**Vers un marché
du travail plus
inclusif**

De l'audit à l'action : Marguerite s'investit pour construire un environnement de travail plus inclusif

Marguerite Artigny est responsable de la diversité chez Vivalis depuis deux ans. Elle a pour mission d'y faire évoluer la culture interne pour que la diversité et l'égalité ne soient plus perçues comme des exceptions mais comme des évidences. Avec le soutien d'Unia, elle a franchi une étape décisive dans ce processus exigeant : elle a coordonné un audit et fait suivre une formation sur le recrutement neutre et les biais cognitifs à l'ensemble du personnel des ressources humaines. « Le recrutement est à la croisée entre l'égalité des chances et la promotion de la diversité », explique Marguerite.



« Une équipe diversifiée est synonyme d'une organisation plus créative, performante et ouverte aux autres. C'est aussi le meilleur moyen d'atteindre l'objectif de Vivalis : améliorer la vie et le bien-être de toutes les Bruxelloises et tous les Bruxellois. »

Vivalis, un rôle exemplaire à jouer

Quand je vois les chiffres relatifs aux discriminations sur le marché du travail, ça me désole. Avoir un job, c'est tellement important pour pouvoir participer pleinement à la société.

Mais ce ne sont pas seulement mes convictions personnelles qui motivent mon engagement professionnel. En tant qu'institution publique, nous avons un rôle d'exemple à jouer. Avant même de contacter Unia, nous avons déjà pris des initiatives pour garantir une meilleure objectivité dans nos procédures de recrutement. Nous travaillons avec un jury diversifié et une grille d'évaluation composée de questions identiques pour tous les candidats qui porte sur leurs compétences. La pondération a été préalablement définie par le jury.

Néanmoins, je pense qu'il est important de prendre un peu de recul de temps en temps. J'étais aussi curieuse de savoir si nos actions fonctionnaient et comment nous améliorer.

Le processus de recrutement passé au crible

En 2024, Unia a passé tout notre processus de recrutement au crible par le biais d'un audit : depuis nos offres d'emploi jusqu'au moment où un candidat accepte le poste.

Chaque collaborateur des ressources humaines a été formé à la législation antidiscrimination et aux biais cognitifs dans le recrutement. Une démarche très intéressante qui a porté ses fruits !

Nous avons rendu nos offres plus inclusives pour les personnes en situation de handicap, aménagé les entretiens pour plus de confort pour le jury et les candidats et supprimé un critère de sélection potentiellement discriminatoire. Il est désormais possible d'anonymiser certaines données des candidats dans leur CV quand ils postulent.

Mais la véritable révélation a été de prendre conscience à quel point les préjugés peuvent facilement s'immiscer dans un processus de recrutement et l'influencer, même dans une organisation comme la nôtre, où l'on est attentif à utiliser des procédures inclusives. Le fait que nous soyons tous influencés par ces stéréotypes est confrontant. En revanche, savoir que c'est rarement intentionnel est aussi porteur d'espoir.

Un outil pour reconnaître les biais, les stéréotypes et les préjugés

Aujourd'hui, avec le soutien d'Unia, nous développons un outil qui nous aidera à mieux éviter les préjugés inconscients qui peuvent exclure certaines personnes d'une procédure de sélection.

Il pourrait par exemple arriver qu'un membre du jury ait tendance à moins bien classer un candidat qui habite loin parce que qu'il se dit que ça occasionnera beaucoup de télétravail et pourrait nuire à la cohésion d'équipe. Mais est-ce un critère de sélection valable pour évaluer les compétences du candidat pour le job ? Ou est-ce plutôt une projection personnelle de la manière dont l'évaluateur pense que cette personne accomplira son travail ?

Un autre biais consiste à valoriser les candidats qui nous ressemblent : ils partagent les mêmes hobbies ou intérêts, ils ont fait le même type d'études, ils sont dans la même tranche d'âge, etc.

Notre outil nous aidera à mieux identifier ces préjugés, à les nommer et à en discuter ensemble.

Petites actions, grands changements

Un an après la formation, je sens que beaucoup de choses bougent. Nous constatons que de plus en plus de candidats osent mentionner leur handicap lorsqu'ils postulent. Les collègues posent plus de questions. Il y a une véritable soif d'apprendre sur le sujet. Et j'ai compris une chose : le champ des possibles est immense !

Il s'agit maintenant de poursuivre sur cette lancée : nous allons continuer à développer notre outil pour promouvoir la diversité et l'inclusion, à sensibiliser et mobiliser nos collègues dans toute l'organisation en faveur de plus de diversité et d'égalité. 💙

« Le fait que nous soyons tous influencés par ces stéréotypes est confrontant, mais savoir que c'est rarement intentionnel donne de l'espoir. »

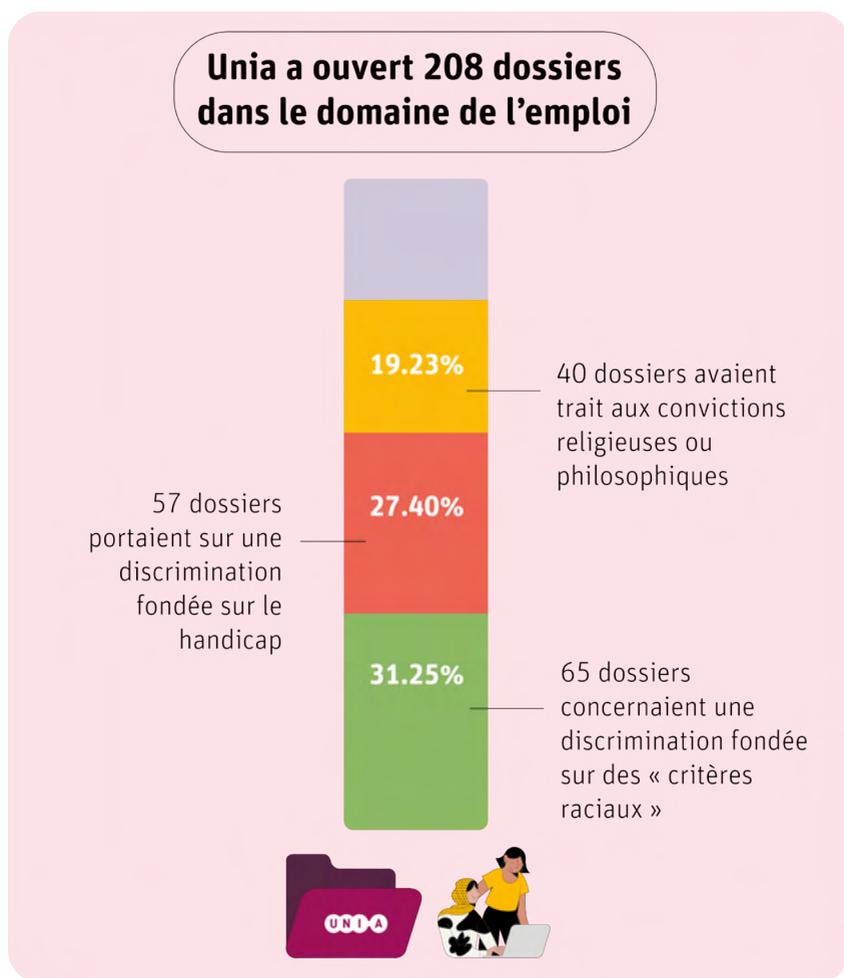
Cinq actions pour un environnement de travail inclusif

- 💙 Tous les collègues RH ainsi que d'autres participants intéressés ont été formés à la législation antidiscrimination et aux biais cognitifs dans le recrutement.
- 💙 Nous avons rendu nos offres plus inclusives pour les personnes en situation de handicap.
- 💙 Nous avons aménagé les entretiens de recrutement pour plus de confort pour le jury et les candidats.
- 💙 Nous avons supprimé un critère de sélection potentiellement discriminatoire.
- 💙 Nous développons un outil qui nous aidera à mieux éviter les préjugés inconscients qui peuvent exclure certaines personnes d'une procédure de sélection.

Les signalements et dossiers

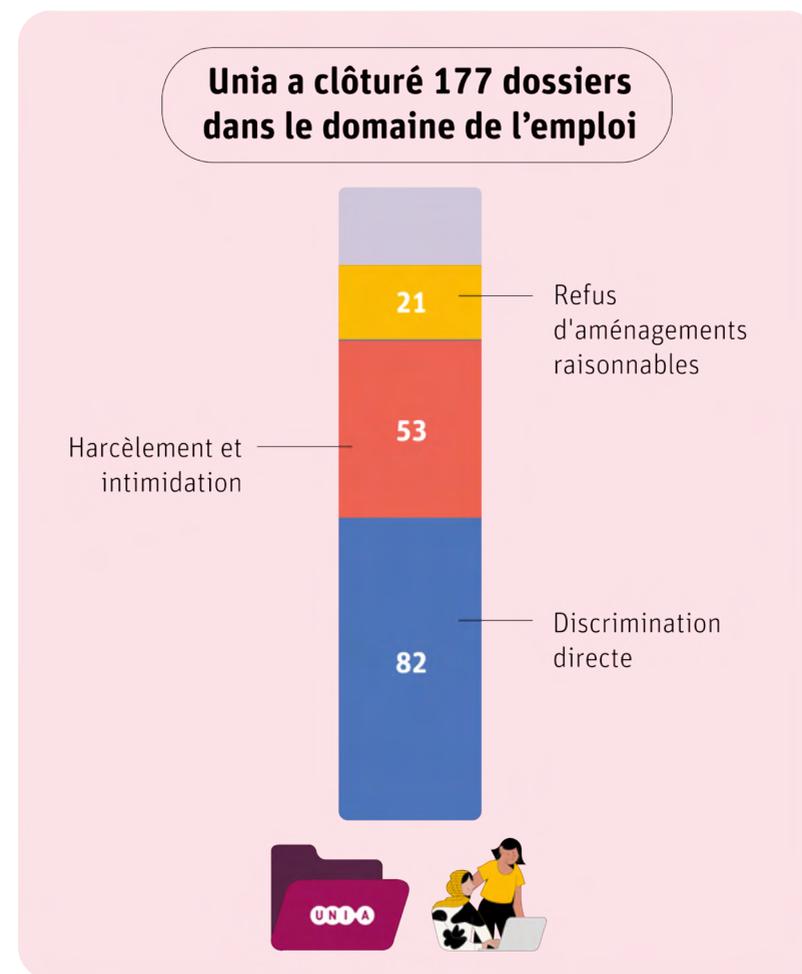
En 2024, Unia a reçu **505 signalements dans le domaine de l'emploi**. Ils représentent 39 % du nombre total de signalements pour Bruxelles, soit le domaine le plus « populaire ».

Ils ont donné lieu à l'ouverture de **208 dossiers**, soit 43 % du nombre total de dossiers ouverts pour Bruxelles. Le top 3 en matière de critères est le suivant :



Tout comme en Flandre et en Wallonie, les critères de discrimination les plus fréquents sont les critères raciaux et handicap.

Unia a clôturé **177 dossiers**. Parmi ceux-ci :



Les autres formes de discrimination et les crimes/discours de haine sont beaucoup moins fréquents dans ce domaine.

Formations

Plus de 70 % de nos formations en 2024 portaient sur le thème de la discrimination au travail. Au fil des ans, ce thème représente la majeure partie de notre travail de formation.

« La plupart de nos signalements concernent le domaine du travail, année après année. Mais de nombreux acteurs bruxellois sollicitent également notre aide pour prévenir la discrimination. Deux raisons importantes pour lesquelles Unia concentre ses formations sur le contexte professionnel. »

(Didier Boone, chef du service Prévention - Unia)

Quelques exemples de notre travail en 2024 :

Le handicap au travail

Public cible : les stagiaires sourds de l'association Info-sourds

Sujet : la législation antidiscrimination et la Convention ONU relative aux droits des personnes handicapées

Objectif : sensibiliser les stagiaires à leurs droits fondamentaux, promouvoir le recours à Unia

La discrimination au travail : quel rôle pour les personnes de confiance et les conseillers en prévention ?

Public cible : les personnes de confiance d'Actiris.

Sujet : l'analyse des problèmes liés au cadre juridique, le harcèlement discriminatoire, la discrimination en tant que facteur de stress professionnel, le rôle des personnes de confiance et des procédures, les possibilités de communication pour mener un entretien.

Objectif : se familiariser avec la politique de bien-être de l'organisation

« La formation offrait un bon équilibre entre la théorie et la pratique. Elle était intéressante et stimulante. » (Actiris)

Une politique publique inclusive

Public cible : Equal.Brussels et la Cocof.

Sujet : les défis de l'inclusion, le cadre juridique, l'impact de la discrimination sur les individus et les groupes sociaux, les mécanismes liés à la discrimination et les outils permettant de mesurer la diversité en Région bruxelloise.

Objectif : transmettre aux décideurs politiques les compétences DEI (Diversity, Equity, Inclusion) nécessaires pour élaborer des politiques.

Le leadership inclusif et la gestion de la diversité au sein de mon équipe

Public cible : les cadres d'Actiris et les chefs d'équipe du Service public régional de Bruxelles (SPRB)

Sujet : sensibilisation aux stéréotypes et aux préjugés, importance de cadrer les formes d'humour potentiellement discriminatoires et définition des limites, communication forte. Discuter avec les responsables de la diversité des améliorations structurelles nécessaires au sein de l'organisation pour mieux soutenir les managers en matière de diversité et d'inclusion.

Objectif : sensibilisation à la diversité et à l'inclusion.

« Les formateurs combinent avec soin théorie, échanges et pratique. Une grande partie de la journée est consacrée à la sensibilisation, ce qui rend cette formation unique et nécessaire. Les formateurs apportent clairement une valeur ajoutée. » (Actiris)

« Très intéressant d'apprendre à connaître tous les outils à notre disposition, de nous mettre en perspective et de remettre en question le niveau de notre management inclusif. » (SPRB)

Nouveau : plans de diversité

Les entreprises et organisations établies à Bruxelles qui souhaitent promouvoir la diversité et l'inclusion peuvent soumettre un plan de diversité à Actiris. Depuis 2024, Unia fait partie du jury.

« Grâce à notre expertise, nous contribuons à la qualité et à l'efficacité des plans de diversité. Nous pouvons ainsi soutenir les employeurs bruxellois qui aspirent à un lieu de travail plus diversifié et plus inclusif. »

(Marieke Arnou, collaboratrice du service Prévention - Unia)

La plateforme en ligne eDiv

La [plateforme en ligne eDiv](https://www.ediv.be) permet aussi à quiconque le souhaite de se former à la législation antidiscrimination, aux aménagements raisonnables, à la réalisation d'entretiens d'embauche non discriminatoires (à partir du 23 septembre 2025) et de découvrir toute une série de bonnes pratiques pour plus d'inclusivité sur le lieu de travail.

www.ediv.be

Trois recommandations politiques

Unia souhaite que Bruxelles soit à la pointe en matière de politique d'emploi inclusive. Avec ces trois recommandations, Bruxelles peut avancer vers un marché du travail qui reflète la diversité de sa région et faire en sorte que chaque talent bénéficie des mêmes chances.

1 En tant qu'autorité publique, donner l'exemple en matière de politique du personnel, mettre en place un suivi systématique et des actions positives

Pourquoi ? Aujourd'hui, certains groupes sont sous-représentés dans les administrations régionales, communautaires ou locales. Il s'agit notamment des personnes en situation de handicap, des personnes d'origine étrangère ou des personnes âgées de plus de 45 ans. Les actions positives en faveur d'une plus grande égalité sont utiles et nécessaires, en particulier dans les administrations publiques supposées montrer l'exemple.

Comment ? Une analyse de la diversité du personnel permet de voir si la mixité est suffisante en termes de sexe et de genre, de nationalité et d'âge, mais aussi d'origine et de handicap. Les risques de discrimination doivent être identifiés. La solution passe aussi par l'élaboration de plans de diversité, la définition d'objectifs concrets et des actions positives pour une meilleure représentativité du personnel.

Plus d'infos :

[Monitoring de la diversité : do it yourself !](#)

Opportunités :

- ▶ Intégrer trois recommandations du nouveau [Code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité](#) d'avril 2024 : une politique de diversité dans les administrations locales, le renforcement de la non-discrimination dans le statut des fonctionnaires et une politique de diversité dans les services publics régionaux.
- ▶ Veiller à ce que les services publics qui souhaitent prendre des actions positives aient la possibilité de le faire. Développer un cadre réglementaire pour le gouvernement régional, le Collège et le Collège réuni (article 16 du Code bruxellois). Les peines disciplinaires applicables au personnel public devraient également être renforcées en matière de discrimination.

2 Intégrer systématiquement des clauses antidiscrimination dans les marchés publics

Pourquoi ? Les autorités bruxelloises disposent d'un levier important via les nombreux marchés publics qu'elles organisent. Depuis des années, ces marchés comportent des clauses sociales, environnementales et éthiques.

Comment ? Une clause de non-discrimination devrait être systématiquement prévue dans les cahiers des charges de tous les marchés publics. Unia a élaboré une telle clause, qui peut être intégrée à différentes étapes du processus d'appel d'offres.

- ▶ **Avant** : exclure les entreprises qui ont déjà fait l'objet de cas de discrimination avérés.
- ▶ **Pendant** : veiller à ce que les soumissionnaires s'engagent à prévenir la discrimination, par exemple en mettant en place des procédures claires pour signaler les cas de discrimination et en donnant des instructions concrètes au personnel des ressources humaines et aux cadres. Pour les gros marchés, les ambitions devraient être plus élevées : par exemple suivre le module e-Div concerné (avec attestation de participation) et élaborer un plan avec des actions positives.
- ▶ **Après** : vérifier que les entreprises respectent la législation antidiscrimination à l'aide de tests de discrimination et d'audits.

Plus d'infos

[Clause de non-discrimination dans les marchés publics – Unia](#)

3 Utiliser les tests de discrimination de manière proactive pour faire respecter la loi

Pourquoi ? La discrimination à l'embauche est difficile à prouver. C'est pourquoi, il y a quelques années, un nouvel outil de détection a été introduit pour l'inspection régionale du travail : les tests de discrimination, à savoir [des tests de situation et des contrôles mystères](#). Au départ, ils ne pouvaient être utilisés qu'à la suite d'un signalement ou d'une plainte. Depuis le 1^e juin 2023, les services d'inspection peuvent également y avoir recours de manière proactive.

Comment ? En cas de soupçon raisonnable de discrimination dans un secteur, l'inspection régionale peut recourir de manière proactive

à des tests de discrimination. En 2024, l'institut de recherche HIVA a réalisé [une étude sur la discrimination sur le marché de l'emploi à Bruxelles](#). Ces résultats, ainsi que ceux d'autres rapports statistiques, peuvent servir à déployer des tests proactifs à plus grande échelle. Il est urgent d'adopter un arrêté d'exécution afin que des tiers puissent également être mobilisés à cette fin.





**Vers une meilleure
accessibilité
et davantage
d'aménagements
raisonnables pour
les personnes en
situation de handicap**

Muriel pousse la SNCB à améliorer son accessibilité

Muriel Baumal ne remplissait pas les conditions pour obtenir une carte d'accompagnateur gratuit auprès de la SNCB. Pourtant, son fils est né avec une trisomie et incapable de prendre le train seul - un moyen de transport essentiel pour se rendre à l'école. Avec le soutien d'Unia, elle a dénoncé cette situation, ce qui a conduit la SNCB à élargir les critères encadrant les aménagements raisonnables. Une victoire pour toutes les personnes qui ne peuvent pas faire valoir leurs droits et qui sont encore trop souvent oubliées.



« Prendre le train, c'est faire face en permanence à des imprévus : un retard, un changement de quai, une porte qui ne s'ouvre pas ou un train supprimé. Même pour une personne sans handicap, ça peut s'avérer difficile à gérer. Ajoutez à cela l'agitation en gare, les panneaux d'affichage, les nombreuses annonces vocales dont il faut extraire l'information pertinente... On comprend qu'il est quasiment impossible pour une personne avec un handicap cognitif de voyager seule en train.

Pas droit à la carte d'accompagnateur gratuit

Mon fils Loïc (13 ans) est né avec une trisomie. Depuis cette année, il fréquente une école secondaire à Enghien, dans le Hainaut. Nous habitons à Bruxelles, et pour qu'il puisse s'y rendre en toute sécurité chaque jour, il a besoin d'être accompagné. J'ai donc été très surprise d'apprendre que je n'avais pas le droit à la carte Accompagnateur gratuit proposée par la SNCB aux personnes en situation de handicap.

S'il venait à rater son arrêt, Loïc se retrouverait dans une gare isolée. Dans une telle situation, une autre personne demanderait de l'aide, mais lui est incapable d'exprimer ses besoins. Ce n'est pas propre à la trisomie : cela concerne aussi des personnes autistes ou avec toute autre déficience neurologique. Les personnes dans cette situation, pour qui une communication claire et un accompagnement sont essentiels, se retrouvent oubliées.

Des conséquences importantes

Je suis consciente que ces oublis sont souvent involontaires. C'est humain, et parfois on ne se rend compte des besoins réels que lorsque l'on est personnellement concerné. Néanmoins, ces lacunes réglementaires ont des conséquences très concrètes. Tout d'abord, pour le groupe qui en est victime : ce sont des personnes qui ont, comme tout le monde, des désirs et des projets qui nécessitent de circuler, et ensuite au niveau financier.

L'absence de carte d'accompagnateur aurait représenté un coût important pour mon ex-mari et moi-même : 70 euros par mois pour l'abonnement scolaire de Loïc, plus deux abonnements adultes à 160 euros chacun.

Une solution structurelle pour un groupe oublié

J'ai adressé un courrier à différents services de la SNCB pour signaler cette situation. Restant sans réponse, j'ai décidé de contacter Unia.

Unia a pris contact avec la SNCB, une réunion a été organisée, et peu après, nous avons obtenu la carte d'accompagnateur, avec la possibilité de voyager également sur le réseau STIB. Mieux encore : les critères ont été élargis, non seulement pour Loïc, mais pour toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle. Une demande individuelle a donc, grâce à Unia, débouché sur une solution structurelle pour un groupe plus large de personnes jusque-là ignorées par la réglementation.

Cette expérience démontre une fois de plus à quel point une organisation comme Unia est essentielle. La voix d'un citoyen seul, même parfaitement légitime, n'a pas beaucoup de poids. Celle d'un organisme indépendant, compétent et doté d'une vision globale, peut faire la différence.

Entre colère et gratitude

D'un côté, je ressens de la colère envers le système. On paie quand même tous des impôts pour que les

services publics soient accessibles ! Nous vivons dans une société de l'information, avec tant de savoir-faire et d'opportunités. Mais tout le monde ne bénéficie pas des avantages : ceux qui ne peuvent pas revendiquer leurs droits ou faire entendre leur voix sont encore oubliés. Que cela puisse encore arriver en 2025 me semble inacceptable.

Mais je ressens aussi beaucoup de gratitude. Mener ce combat seule aurait été épuisant. En tant que parent, c'est extrêmement lourd de devoir sans cesse trouver des solutions là où la société ne répond pas à ses responsabilités. Grâce à Unia, j'ai pu mettre de côté cette préoccupation liée à la mobilité et me recentrer sur ce qui compte le plus : mon rôle de maman. » 🌸

Le dossier de Muriel Baomal et de son fils est l'un des 46 dossiers traités par Unia en 2024 pour refus d'aménagements raisonnables.

Unia, un partenaire constructif et fiable

Notre expérience nous montre que la discrimination est plus souvent inconsciente qu'intentionnelle. C'est ce que révèle aussi le témoignage de Muriel. Bien souvent, la réglementation existante comporte des lacunes en raison d'une méconnaissance du problème ou d'un manque de familiarité avec le critère de discrimination concerné. Le fait qu'une institution indépendante comme Unia puisse aborder ces enjeux grâce à son expertise a un réel impact.

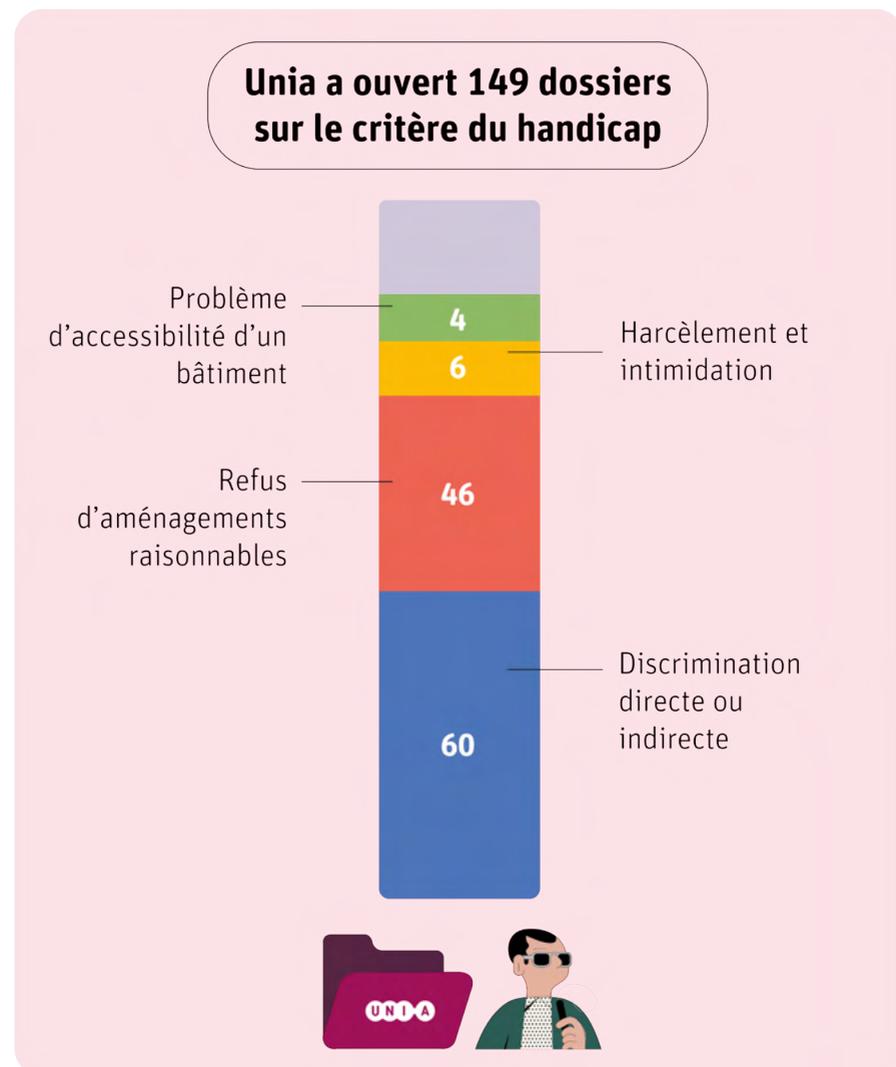
Unia attire l'attention sur les angles morts de certaines réglementations ou législations. Nous observons et recherchons des solutions. Parfois, une simple modification suffit pour permettre à chacun d'exercer pleinement sa citoyenneté.

« Nous avons entretenu une collaboration très constructive avec la SNCB. Dès que nous les avons informés, une solution a été proposée, tant sur le plan individuel que structurel. Un résultat significatif. »

(Michael Josz, collaborateur et gestionnaire de dossiers, service Protection)

Les signalements et dossiers

Unia a reçu **256 signalements** sur le critère du handicap à Bruxelles en 2024. Sur cette base, Unia a ouvert **149 dossiers**. Parmi ceux-ci :



Pour 3 dossiers, l'analyse a révélé qu'il ne s'agissait pas de comportements interdits.

👁️ Fait marquant : la majorité des signalements et dossiers que nous traitons en matière de handicap concernent des discriminations dans le domaine du travail, de l'enseignement ou des biens et services.

Formation

En 2024, Unia a donné les formations suivantes sur le handicap et la discrimination :

Législation antidiscrimination

Public cible : Conférence sur l'accessibilité à Bruxelles, organisée par le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles – CAWaB Asbl.

Sujet : Présentation sur le cadre juridique « handicap et discrimination » et les conclusions d'Unia concernant l'accessibilité dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Objectif : Informer sur les droits en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et sur les obligations des autorités publiques.

Législation antidiscrimination

Public cible : Troisième Œil asbl, à l'Hôtel de ville de Bruxelles.

Sujet : Le cadre légal et le travail d'Unia (rapportage, sensibilisation, recommandations) en faveur des personnes accompagnées d'un chien d'assistance.

Objectif : Informer et sensibiliser à l'acceptation des chiens d'assistance à l'Hôtel de ville de Bruxelles.



Trois recommandations politiques

Bruxelles doit être une ville où chaque citoyen peut se déplacer de manière autonome, quels que soient son handicap, son âge ou ses compétences numériques. Ces trois recommandations sont essentielles pour garantir ce droit.



Élaborer un cadre juridique contraignant pour rendre l'environnement existant accessible

Pourquoi ? À l'heure actuelle, les normes d'accessibilité en vigueur à Bruxelles ne s'appliquent qu'aux bâtiments neufs ou rénovés et concernent principalement le handicap physique. Il n'y a pas non plus d'obligation légale de rendre progressivement accessibles les infrastructures existantes telles que la voirie, les bâtiments ou les transports publics.

Cette situation constitue un obstacle à la participation pleine et effective des personnes en situation de handicap. Elle est également en contradiction avec les engagements pris par la Belgique dans le cadre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Comment ? Définir un cadre juridiquement contraignant pour garantir l'accessibilité progressive de l'espace et des transports publics. Ce cadre devrait fixer des objectifs clairs ainsi que des échéances à court et moyen terme. Il est essentiel qu'il prenne en compte tous les types de handicaps, y compris les handicaps cognitifs et intellectuels. Bruxelles peut s'inspirer d'exemples européens à la fois ambitieux et réalistes, comme celui de la France.



Promouvoir le droit à des aménagements raisonnables par association

Pourquoi ? La reconnaissance du droit à des aménagements raisonnables par association constitue une avancée majeure pour l'inclusion des personnes en situation de handicap et leurs familles. Cependant, ce droit reste encore trop peu connu des personnes concernées. Une meilleure connaissance permettrait aux aidants proches d'en faire usage plus facilement et aux institutions bruxelloises de savoir comment réagir de manière appropriée.

Comment ? Faire largement connaître ce droit auprès du grand public ainsi que de toutes les organisations relevant des politiques bruxelloises, par exemple via des campagnes de sensibilisation, des fiches d'informations pratiques, des webinaires ou des formations ciblées.

Le droit sur l'aménagement raisonnable par association

Un « aménagement raisonnable par association » désigne le droit à des aménagements raisonnables pour les membres de la famille de personnes en situation de handicap. La Région de Bruxelles-Capitale a intégré cette notion dans le nouveau Code de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité. Ce Code est entré en vigueur en octobre 2024. Cette évolution est intervenue après qu'Unia ait été sollicité fin janvier 2024 par Equal.brussels et ait plaidé pour cette reconnaissance.

Unia considère que les aidants proches jouent un rôle essentiel dans l'inclusion effective des personnes en situation de handicap. Notons que pour l'instant, cette disposition ne s'applique qu'aux demandes d'aménagements raisonnables adressées à des organisations relevant des compétences bruxelloises, telles que les services publics, les communes, les agences d'intérim et les organismes d'insertion socio-professionnelle bruxellois.

« Le droit à des aménagements raisonnables constitue une avancée importante vers une société plus inclusive dans la Région Bruxelloise. Unia espère que les instances fédérales et régionales intégreront aussi ce droit dans leur législation antidiscrimination. »

(Marie-Ange Vandecandelaere, service Politique & monitoring – Unia)

Plus d'infos

[Élargissement des aménagements raisonnables à Bruxelles](#)

[| Unia](#)

[Avis aménagements raisonnables par association | Unia](#)



Garantir le droit à une vie autonome pour les personnes en situation de handicap

Pourquoi ? Dans la Région de Bruxelles-Capitale, la politique de soutien aux personnes en situation de handicap repose principalement sur des solutions collectives. Cette approche institutionnelle limite les possibilités de vivre de manière autonome.

Les budgets d'assistance personnelle (BAP), qui permettent un accompagnement individualisé, ont récemment été supprimés (de manière complète à partir de 2026), sans consultation des bénéficiaires des BAP et sans proposition d'alternatives concrètes et viables.

Comment ? Élaborer un plan de désinstitutionnalisation prévoyant des alternatives concrètes à la vie en institution. Ce plan doit inclure le renforcement des dispositifs de soutien à la vie autonome, en particulier les budgets d'assistance personnelle (BAP), l'aide quotidienne et les services de proximité locaux.

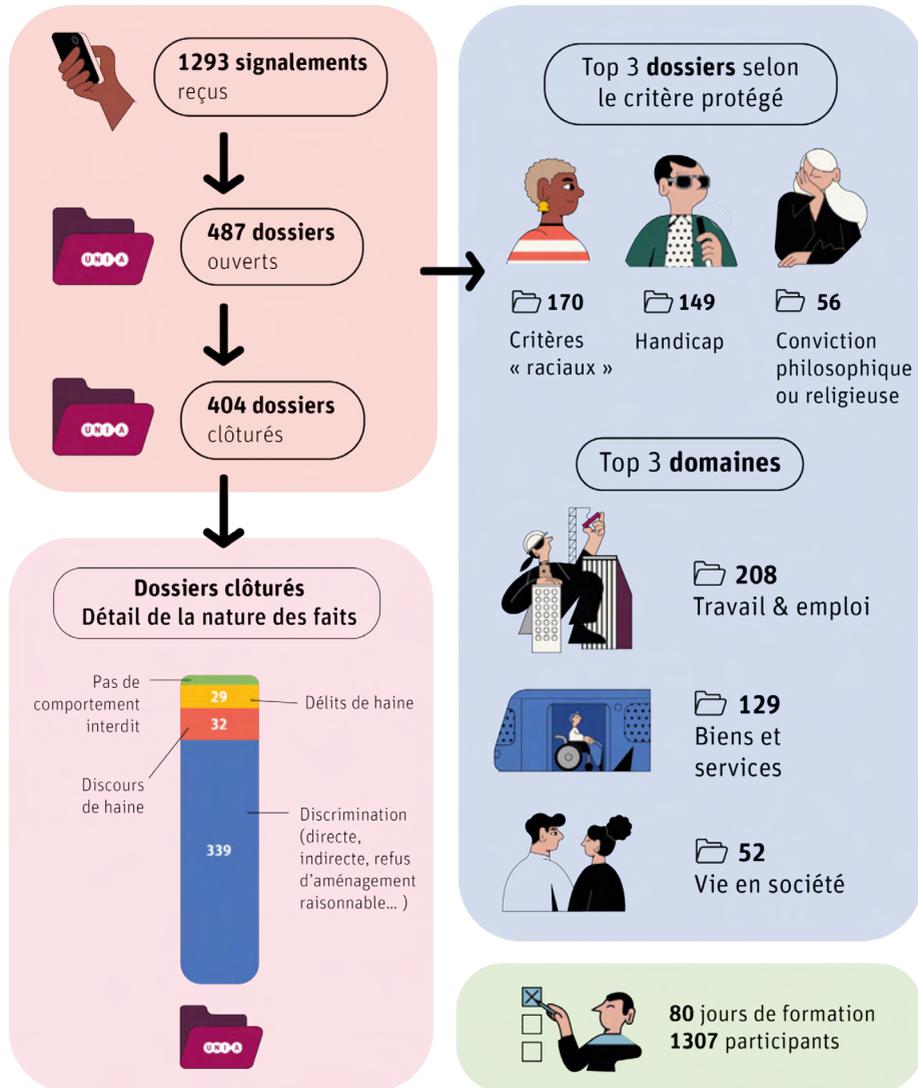
Il est également essentiel d'assurer une coordination interrégionale entre les secteurs du handicap, du logement, de la santé et de l'emploi. Ce n'est qu'ainsi que l'on pourra garantir des parcours de vie intégrés, adaptés aux besoins des personnes.





Les autres 
sujets en 2024

Nos signalements et dossiers



Faits marquants :

Par rapport aux autres régions, Bruxelles affiche avec 39% (208 signalements) une proportion particulièrement élevée de signalements dans le domaine du travail.

Les critères dits raciaux sont les plus nombreux à Bruxelles, avec 170 signalements (soit 38 %). Ils sont suivis par le critère du handicap, avec 149 signalements, représentant 23 %.

Nos formations

En 2024, à Bruxelles, nous avons formé 1 307 participants lors de 80 journées de formation.

Nos activités de formation couvrent divers critères et thématiques. Nous proposons des formations sur mesure, adaptées aux besoins spécifiques des entreprises et organisations.

Nous entretenons une collaboration structurelle et durable avec une institution majeure : Actiris. Cette coopération a un impact significatif, tant pour Actiris que pour Unia.

« Notre impact est particulièrement visible au sein d'une institution bruxelloise comme Actiris, avec qui nous avons conclu un accord de coopération. Nous travaillons ensemble sur le long terme et définissons chaque année des objectifs spécifiques dans un plan d'action. Cela nous permet d'offrir un accompagnement plus approfondi, tourné vers l'avenir et de réellement transformer les choses de manière structurelle. »

(Didier Boone, responsable du service Prévention – Unia)



Nos travaux de recherche

Mesurer c'est savoir, c'est pourquoi Unia a également investi en 2024 dans une approche scientifique des phénomènes de discrimination et d'égalité.

« Unia considère la participation des groupes vulnérables qu'il représente comme essentielle. Dans nos recherches, nous veillons donc systématiquement à ce que les personnes concernées puissent faire entendre leur voix. Cela peut se faire via des entretiens personnels, des groupes de discussion ou encore des comités de suivi composés d'associations représentant ces publics. »

(Maarten Huvenne, chef du service Prospection - Unia)



Improving Equality Data Collection in Belgium

Pourquoi ? Unia travaille depuis plusieurs années de manière intensive sur les « [equality data](#) » (données sur l'égalité et la discrimination). Des données de qualité sont indispensables pour lutter efficacement contre les discriminations et les inégalités. Pour élaborer une action politique fondée sur des faits plutôt que sur des intuitions, il est essentiel de disposer d'une image précise de la réalité.

Or, nous constatons que de nombreuses données importantes manquent encore pour pouvoir développer une telle politique. Dans le cadre de notre étude, nous avons réalisé une analyse approfondie des données existantes sur l'égalité et identifié celles qui font encore défaut.

L'étude : Après une [1^e édition](#) consacrée à la cartographie des données existant en matière d'égalité pour les critères dits raciaux, l'orientation sexuelle et les convictions religieuses, nous avons cartographié les sources de données relatives au handicap, aux caractéristiques physiques et à l'état de santé. Nous avons consulté des acteurs clés afin de mieux comprendre leurs besoins. Comment faire pour améliorer la collecte des données sur les inégalités et les discriminations, notamment sur la base du handicap ? Et comment mieux exploiter ces données pour élaborer des politiques scientifiquement fondées ?

Conclusion : Il est nécessaire de collecter des données sur les personnes en situation de handicap de manière plus systématique. Les méthodes de recherche doivent être adaptées et il faut aussi permettre à ces personnes elles-mêmes d'avoir accès aux résultats. Cela demande du temps et de l'énergie mais finalement, les politiques basées sur ces données seront plus efficaces et plus inclusives.

Plus d'infos

[Lisez le rapport final](#) publié par Unia en juin 2024.

L'[Equality Data Hub](#) rassemble les données relatives à l'(in)égalité et la discrimination. Petit conseil : en cliquant sur "filtres avancés", il est possible de filtrer les données spécifiques à Bruxelles.



Étude exploratoire sur le racisme dans les soins de santé

Pourquoi ? En Belgique, très peu d'études évaluent l'impact du racisme sur la santé mentale et physique des citoyens. Pour explorer cette thématique, Unia a mandaté le bureau d'études Indiville pour mener des entretiens avec des professionnels de la santé mentale.

L'étude : Comment les professionnels de la santé mentale à Bruxelles prennent-ils - ou ne prennent-ils pas - en compte le racisme dans leur pratique thérapeutique ? Cette étude qualitative, financée par la COCOF, portait sur des professionnels francophones actifs dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Plus d'infos

[Découvrez le rapport final.](#)

Suivi : En collaboration avec la Mutualité Chrétienne, Unia examinera de plus près l'impact du racisme sur l'accès aux soins de santé. Les résultats sont attendus fin 2026.

En 2024, Unia est également intervenu en tant qu'expert au sein du comité d'accompagnement du projet « Guide des études en matière de genre » d'Equal.brussels.

Objectif : accompagner des recherches sur la discrimination et les inégalités, et donner du feedback à différentes étapes du processus.



Notre travail de plaidoyer

Nos recommandations intégrées dans les programmes politiques

L'année 2024 a été marquée par des élections. Unia a rédigé un mémorandum qui a été présenté à différents partis politiques ainsi qu'à des organisations de la société civile, telles que les mutuelles, syndicats, etc. La démarche a porté ses fruits puisque nous avons retrouvé nos recommandations dans plusieurs programmes politiques.

Nos recommandations dans l'évaluation du comité ONU

En 2024, la Belgique, dont la Région bruxelloise, a été évaluée à Genève par le Comité des Nations unies pour les droits des personnes handicapées. Les experts ont exprimé de vives inquiétudes quant aux nombreuses lacunes relatives aux droits de ces personnes. Plusieurs éléments de leurs [recommandations](#) rejoignent des constats formulés par Unia, en collaboration avec des partenaires du secteur associatif, dans un rapport commun soumis au Comité.

Extension des dérogations à la zone LEZ pour les aidants de personnes en situation de handicap

À l'initiative d'Unia, la Région bruxelloise a étendu les dérogations à la zone LEZ (Low Emission Zone) aux aidants proches de personnes en situation de handicap.

Plus d'infos

[LEZ : Nouvelles dérogations aux règles d'accès pour les aidants proches et les personnes en situation de handicap | Citoyen — Bruxelles Environnement](#)

Sensibilisation à l'inégalité numérique

Conformément à son plan stratégique, Unia s'est penché en 2024 sur la problématique de l'inégalité numérique. Pour rappel : 4 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique. A Bruxelles, ce sont 7 personnes sur 10 avec un niveau de diplôme peu élevé qui se retrouvent vulnérables face à l'environnement en ligne.

En collaboration avec l'association Lire et Écrire, Unia a organisé plusieurs sessions de sensibilisation à destination du secteur bénévole et des agents des services publics bruxellois.

Ordonnance-cadre « Bruxelles numérique »

En 2024, Unia a saisi la Cour constitutionnelle aux côtés de 24 organisations bruxelloises de la société civile et de 2 syndicats. Nous souhaitons l'annulation d'une disposition de l'ordonnance "Bruxelles numérique", qui n'offre pas de garanties suffisantes concernant l'accès à des alternatives aux canaux numériques.

De nombreuses personnes vulnérables risquent ainsi de ne plus avoir accès à des services publics essentiels, ce qui constitue une violation de leurs droits fondamentaux. Un arrêt est attendu pour le 25 septembre 2025.

Plus d'infos

[Unia contre "Bruxelles Numérique" devant la Cour... | Unia](#)

Un Code bruxellois pour Bruxelles, la COCOM et la COCOF

Une étape majeure pour Unia et pour Bruxelles a également été l'adoption définitive par le Parlement bruxellois, en avril 2024, du Code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité. Ce Code regroupe l'ensemble des politiques de lutte contre les discriminations en un seul texte législatif. Il s'agit d'un pas important vers une meilleure coordination et harmonisation des politiques de non-discrimination et de diversité entre la Région de Bruxelles-Capitale, la COCOM et la COCOF.

Nous constatons des avancées majeures sur plusieurs plans :

-  l'ajout du critère protégé des responsabilités familiales et de la monoparentalité ;
-  le renforcement des sanctions en cas de discrimination ;
-  l'intégration de la notion d'aménagements raisonnables par association, de discriminations multiples et intersectionnelles ;
-  une définition plus complète de l'état de santé : passé, présent et futur ;
-  l'extension du critère "origine sociale" à "origine et situation sociales".

« Ce Code est la concrétisation d'une recommandation d'Unia datant de 2019 et un jalon essentiel dans le renforcement de la politique bruxelloise en matière de non-discrimination, de diversité et d'inclusion. Il rend le cadre législatif plus accessible, lisible et cohérent. C'est une opportunité pour faire mieux et autrement. Unia restera, à l'avenir, un partenaire clé pour assurer la mise en œuvre, l'évaluation et l'ajustement de ce Code. »

(Els Keytsman De Ronne, directrice d'Unia)

Nos partenaires

Unia a partagé son expertise au sein de plusieurs groupes de travail, commissions et comités consultatifs. Notamment :

- ▶ Le Comité régional pour l'Égalité des Chances
- ▶ Le Comité régional de coordination pour la politique de diversité
- ▶ Le Conseil bruxellois pour les personnes en situation de handicap
- ▶ Le Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux personnes et de la Santé – Section Personnes Handicapées (COCOF)
- ▶ La Commission régionale de la Mobilité – Section Personnes à mobilité réduite
- ▶ La Commission régionale de la Mobilité – Section Inclusion sociale
- ▶ La plateforme de concertation Equal.brussels – Unia – Institut pour l'égalité des femmes et des hommes
- ▶ Le Conseil bruxellois pour l'élimination du racisme
- ▶ Le jury d'évaluation des plans de diversité d'Actiris

Unia accomplit également ses missions dans le cadre d'accords de coopération avec Actiris et la [COCOF](#).

Parmi les partenaires bruxellois de nos travaux de recherche figurent notamment Perspective.brussels et Equal.brussels.



Contact

- ♥ Carole Poncin, attachée de presse NL
- ♥ Anne Salmon, attachée de presse FR
- ♥ Véronique Ghesquière, cheffe du service Politique & Monitoring

✉ Pour signaler une discrimination, rendez-vous sur unia.be ou appelez le 0800 12 800.



Focus Bruxellois – Construire le changement

Septembre 2025

Éditeur: Unia, Centre interfédéral pour l'égalité des chances
Place Victor Horta 40 (boîte 40), 1060 Saint-Gilles (Bruxelles)

T +32 (0)2 212 30 00

Coordination et rédaction : Lisa Schouppe

Rédaction finale : Oliviero Aseglio

Traduction : Anne Salmon et Oliviero Aseglio

Mise en page : Marie Van Acker

Photos : Unia, Unsplash, Pexels

Impression : AZ Print

Éditeur responsable : Patrick Charlier

Dit rapport is ook beschikbaar in het Nederlands.

Vous pouvez retrouver cette publication sur www.unia.be dans la rubrique
« Connaissances & recommandations ».

Sauf mention contraire, les informations contenues dans ce rapport annuel sont libres de droits. Vous pouvez donc les utiliser gratuitement à des fins personnelles et non commerciales, en mentionnant la source et l'auteur. Si vous souhaitez reproduire, diffuser ou mettre à disposition de quelque manière que ce soit des informations (textes, photos, images, etc.), veuillez d'abord contacter Unia à l'adresse info@unia.be.



www.unia.be

