

Mai 2016

S'immerger dans l'innovation sociale

n°25

focales



Unia, mission
non-discrimination



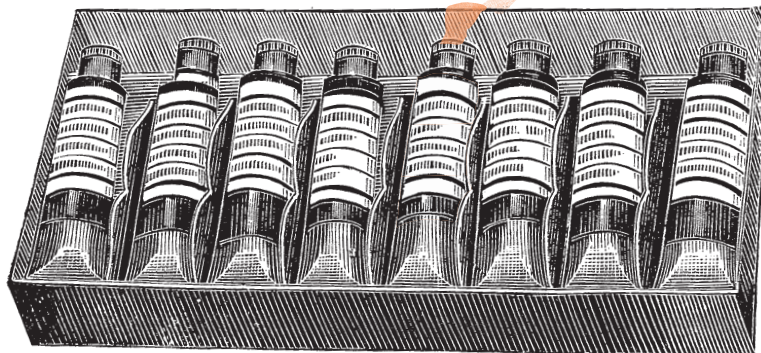
On l'a connu sous le nom de « Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ». Il s'appelle aujourd'hui Unia, par souci de communication. Sa mission reste cependant la même : lutter contre les discriminations et de promouvoir l'égalité des chances. Même si, depuis quelque temps, les enjeux pour la structure se sont multipliés. Petit tour du propriétaire en compagnie de quelques travailleurs.

Par Xxxxxx Illustrations de Julie Joseph

Unia, mission non-discrimination

Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme a changé de nom. Désormais, il faut dire Unia. Ses missions restent cependant les mêmes. Même si de gros enjeux pointent à l'horizon.

Accrochée négligemment au mur, une feuille de papier bat doucement sous l'effet d'un petit courant d'air. Nous sommes en avril, mais le froid au-dehors est encore bien piquant. Les chauffages du bureau fonctionnent donc à plein régime, envoyant valdinguer dans la pièce une série de petits tourbillons d'air chaud dont la feuille est le jeu. Quand ceux-ci se calment, le bout de papier fait une pause. Droit comme un « i », il se laisse alors lire. Il s'agit d'une lettre en provenance d'un fournisseur. Au milieu des détails d'une commande et des formules de politesse, on devine le nom du destinataire. Avant d'écarquiller les yeux. « Centre intersidéral pour le racisme. » C'est une blague ? Une erreur d'employé officiant sous psychotropes ? Ou bien l'œuvre d'un alien égaré ? En détournant le regard, on aperçoit un homme assis à un bureau. « *Cocasse, non ?* », lance-t-il, un large sourire au milieu de sa barbe. C'est Patrick Charlier, le directeur de l'endroit. Non pas du « Centre intersidéral pour le racisme » mais de ce qui s'appelait naguère le « Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ». Légère nuance...



Unia est arrivé

Cet exemple caricatural explique pourquoi le centre a décidé de changer d'appellation il y a peu. Il faut dire que cela semblait nécessaire. Au cours d'une enquête menée auprès du grand public, plus de 70 variantes de son nom étaient sorties de la bouche des participants. De quoi rendre l'arrivée d'Unia – le nouveau patronyme de l'institution, inspiré du latin *unio* qui signifie *union*, unité ou « je réunis » – nécessaire. Même si on se demande si cela permettra de mieux identifier ses missions. Car celles-ci n'ont par contre pas changé depuis la création du centre en 1993. Il s'agit de lutter contre les discriminations et de promouvoir l'égalité des chances (voir encadré). Notons qu'au fil des années son mandat

s'est élargi pour couvrir un nombre important de discriminations liées à des critères « non raciaux ». Handicap, âge, orientation sexuelle, conviction philosophique ou religieuse, fortune, la liste est longue. Comme celles des différents domaines ou les discriminations peuvent avoir lieu : emploi, enseignement, logement, Internet, biens et services, etc.

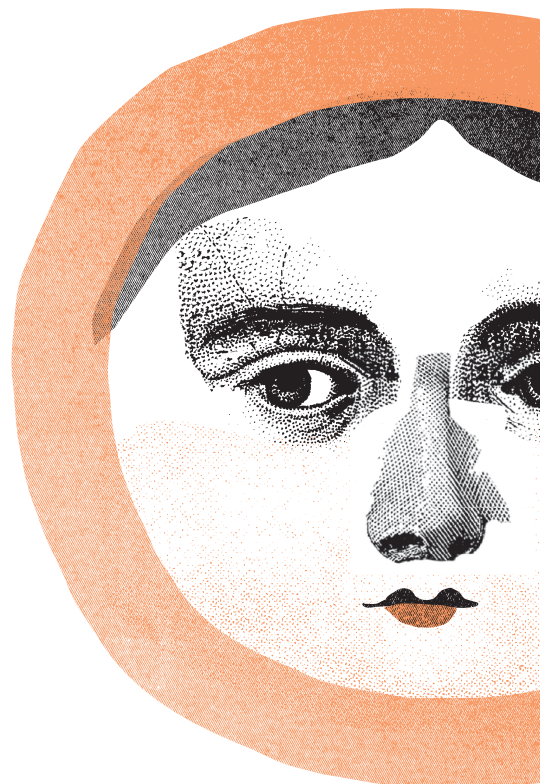
Forcément, avec un tel champ d'action, Unia s'est aussi transformé peu à peu en un immense paquebot. La structure emploie 96 équivalents temps pleins. Compte dix services. Détail curieux, le tableau était encore plus impressionnant jusqu'à il y a peu. Unia disposait en effet – en plus du pôle discriminations/égalité des chances – d'un pôle migration. Son objectif : veiller au respect des droits fondamentaux des étrangers, éclairer les pouvoirs publics sur la nature et l'ampleur des flux migratoires, stimuler la lutte contre la traite et le trafic des êtres humains. Le 12 juin 2013, cette page s'est tournée. Le gouvernement fédéral, les Régions et les Communautés ont signé un accord de coopération visant à transformer le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme en une institution interfédérale de lutte contre les discriminations. Le pôle migration a quant à lui été confié à une institution séparée et fédérale : le Centre fédéral Migration, Myria de son petit nom. Pourquoi ? Ici on se perd dans les tréfonds des négociations à la belge. « *Depuis 2000, une directive européenne anti-discrimination imposait aux États membres de mettre en place un organe de promotion de l'égalité qui existait déjà chez nous sous la forme du Centre, explique Patrick Charlier. Quand on a commencé à préparer l'interfédéralisation en 2006, les Flamands ont dit : 'Pas question que le nouveau centre s'occupe des migrations.' Il n'y avait pas d'obligation, puisque la directive européenne ne s'appliquait pas à ce champ. On a donc décidé de scinder les deux. Je pense que cela embêtait certains qu'un organe puisse critiquer la politique migratoire.* »

Résultat des courses, les deux entités tracent aujourd'hui leur chemin sur des voies séparées. Même si, à la manière d'un vieux couple qui a du mal à faire le deuil d'une longue vie commune, elles partagent toujours le même bâtiment. D'un côté, Myria. De l'autre, Unia, aujourd'hui interfédéral et donc alimenté à 80% par le fédéral et à 20% par les Régions et les Communautés.

Le téléphone chauffe

« Unia, bonjour. » Accrochée à son téléphone, Florence Pondeville est au taquet depuis 9 heures du matin. En face d'elle, une stagiaire en provenance de Gand s'est elle aussi emparée de son *telefoon*. Comme tous les jours du lundi au vendredi, Unia a ouvert sa permanence téléphonique. Son objectif est simple : permettre aux citoyens de signaler une discrimination potentielle. Une démarche qui est aussi possible via Internet.

En ce jeudi matin, Florence Pondeville est déjà en train de faire chauffer son stylo. À chaque appel, elle prend quelques notes, tente de clarifier la situation. « *Je ne sais pas combien de coups de téléphone on va avoir, cela peut dépendre d'un jour à l'autre* », nous avait-elle prévenus en arrivant. Aujourd'hui, il s'agit manifestement d'une journée bien chargée. À peine le cornet est-il déposé que le téléphone sonne à nouveau. Les cas s'enchaînent :





homophobie et racisme au travail, problème de logement pour une personne handicapée, papa affirmant que son enfant est discriminé à l'école et... personne se plaignant d'avoir trouvé des morceaux de rat dans une boîte de tomates en conserves. « *Tous ces cas sont vraiment exemplatifs de ce à quoi nous sommes confrontés* », se félicite presque Florence. Il faut dire que la jeune femme peut se permettre de donner un avis prospectif sur la question : elle est responsable-adjointe du chef du « service soutien individuel », le plus gros au sein d'Unia. Il est chargé de collecter et d'examiner les cas de discrimination éventuels. Une des missions principales d'Unia. Alors des situations, elle en a vu défiler. Des plus sérieux aux plus farfelus, comme cette histoire de rat. « *Tous les signalements qui nous sont rapportés ne sont pas des discriminations. Il y en a même beaucoup qui ne le sont pas, explique-t-elle. Nous travaillons sur une base juridique claire la plupart du temps, au sens de la loi.* » Notons que des zones plus « grises » existent, comme celle liée au voile, notamment. En Belgique, ce sujet n'a jamais été vraiment tranché d'un point de vue légal. Unia a cependant son opinion sur le sujet

en ce qui concerne l'enseignement supérieur, où le voile doit être accepté, selon la structure. Pour ce qui est du secondaire et des administrations, la position d'Unia est plus nuancée.

Si Unia estime qu'un cas est recevable, il sera alors encodé dans une base de données et transféré à un des 28 collaborateurs du service individuel. Chacun d'entre eux possède un domaine de compétence, que ce soit l'emploi, le logement, l'enseignement, la cyberhaine, etc. Malgré cela, après traitement, « *12% des dossiers examinés sont clôturés en concluant qu'il n'y a pas eu discrimination. Et 30% ne sont pas menés au bout faute d'éléments suffisants* », continue Florence Pondeville. Les preuves, bien souvent, sont difficiles à obtenir. « *Il est parfois compliqué de prouver qu'une discrimination a eu lieu*, détaille Martin, qui



travaille pour le service dans tout ce qui concerne le logement, les assurances, les banques, l'horeca. *Les discriminants trouvent souvent des voies détournées...* »

Pour ce qui concerne les cas où une discrimination semble avoir eu lieu – et qu'elle est démontrable –, une conciliation sera bien souvent proposée aux personnes incriminées. *« On leur passe d'abord un petit coup de téléphone. En général, on peut tâter les gens à leur première réaction »*, explique Florence Pondeville. Souvent, la conciliation se passe bien, particulièrement dans certains secteurs peu polémiques comme le handicap. Une solution ou un terrain d'entente sera alors négocié. Mais, parfois, les choses se déroulent mal. *« Je me suis déjà retrouvée en face d'un CEO d'une boîte, accompagné de son responsable des ressources humaines et d'un avocat. Ils m'ont écoutée et puis c'était 'ciao' »*, se souvient Florence. Dans les cas où la conciliation ne fonctionne pas, Unia peut lancer une action en justice si elle dispose de suffisamment d'éléments. *« Et c'est parfois à ce moment que la négociation débute. Certaines grosses boîtes ont peur du 'name and shame' [nommer et blâmer] »*, continue Florence.



Malgré cela, tous l'affirment : ils sont présents à Unia par conviction. Même si certains évoquent aussi parfois un sentiment d'impuissance. « *Quand il n'y a pas de solutions à un cas, nous ne pouvons rien faire. C'est parfois décourageant* », regrette Florence.

Faire de l'entrisme

Si Unia joue souvent la carte réactive en recueillant des « signalements », elle n'hésite pas non plus à taper du pied. Voir à faire de l'« entrisme », comme l'affirme Michel Vanderkam, l'air presque mystérieux. Voilà près de vingt ans que cet homme arpente les couloirs de l'institution. Arrivé en 1995, c'est un « historique », comme il aime à le préciser. Il s'agit aussi et surtout du responsable du service « politique et société », sorte d'« autre côté du miroir » par rapport au service individuel. Si ce dernier joue sur un plan individuel, le service de Michel Vanderkam envisage les choses de manière plus structurelle. « *La question est : comment organisons-nous le plaidoyer d'Unia ?* », lance-t-il. La réponse est toute trouvée : en tentant d'influencer les « structures ». Politiques, administrations, commissions consultatives, organisations patronales, syndicales, « *il faut pénétrer les lieux où les choses se décident* », assène notre interlocuteur. En cela, Unia est bien aidée par son statut de service public. Et la petite touche interfédérale est tombée à point. « *Il est clair que c'est un avantage, explique Michel Vanderkam. Cela nous donne une légitimité par rapport à tous les niveaux de pouvoir ; légitimité que nous n'avions peut-être pas lorsque nous n'étions que fédéral. Et cela a aussi clairement fait augmenter le nombre de sollicitations que nous recevons de la part de ces mêmes niveaux de pouvoir.* »

En 2014, Unia a reçu 4.627 signalements, dont 1.670 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier. Des chiffres importants qui demandent désormais la collaboration de toute l'équipe du service individuel. Depuis peu, tous les collaborateurs du service sont ainsi censés décrocher le téléphone des permanences à certains moments. Ce qui n'était pas le cas auparavant. Une manière de garder le contact avec le terrain. Mais aussi une source de stress, parfois. « *Tout le monde n'est pas à l'aise avec cela. Il est vrai qu'être confronté à certains cas vraiment lourds est parfois difficile à porter* », admet Florence. Un constat que confirme François. Assis à son bureau derrière un écran, François est le spécialiste « cyber-haine » d'Unia. Autant dire qu'il en voit passer des vertes et des pas mûres dans ce grand déversoir qu'est l'Internet. « *Il est clair qu'on est en première ligne de l'intolérance, explique-t-il. Tu as deux possibilités face à cela : soit tu te fais une carapace, soit tu sombres dans la panique.* »

Aujourd'hui, en plus de faire de l'« entrisme », le service produit bon nombre de recommandations et d'autres textes divers : baromètres, monitoring socioéconomique. Pour alimenter



ce travail, il n'hésite pas à être sur le terrain, « là où nous devons aller chercher notre légitimité. Il s'agit de voir ce qui se joue pour l'instant sur nos matières. Nous ne voulons pas être dans l'incantatoire, mais aussi sur le terrain avec les acteurs », précise Michel Vanderkam.

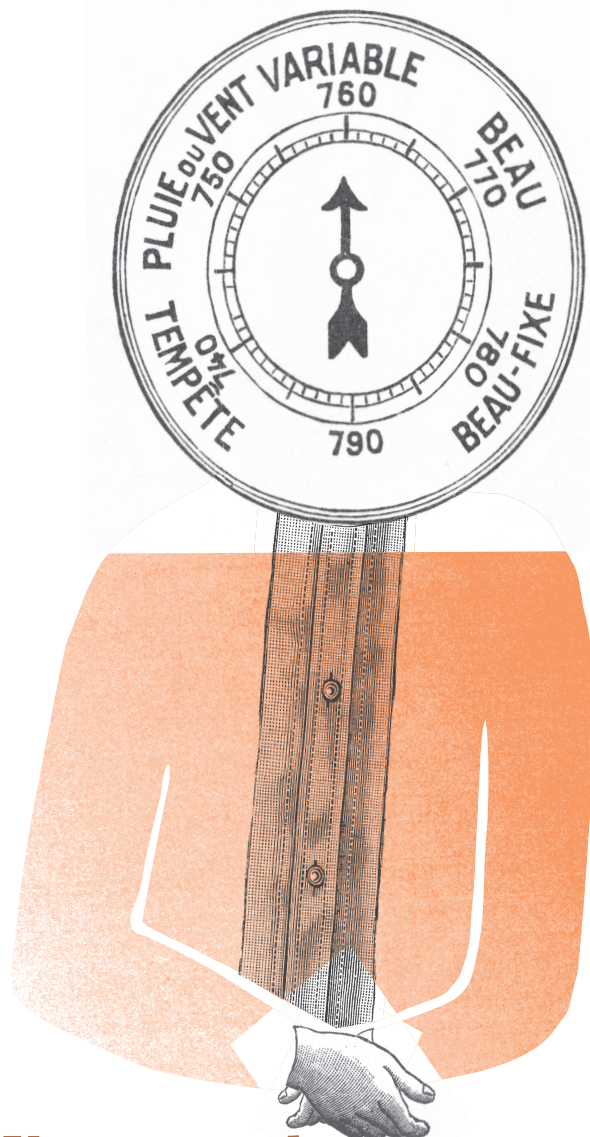
Être sur le terrain, c'est notamment un des enjeux de cette fameuse interfédéralisation. Voilà déjà quelque temps que la Flandre possédait ses « Meldpunten » permettant de signaler une discrimination dans 13 villes, sans passer par Bruxelles. Des Meldpunten passés aujourd'hui sous la coupe d'Unia. En corollaire, des points locaux vont bientôt aussi voir le jour en Wallonie, que ce soit à Mons, Charleroi, Namur ou Liège. Chacun de ces endroits sera le point de contact pour une zone territoriale plus large. But de l'opération : se rapprocher du terrain et coller – aussi – aux réalités plus locales. « Tout cela participe

aussi d'une volonté de ne pas être perçus comme les Bruxellois de service. Les mentalités sont parfois différentes dans le sud du pays», explique Lara Kotlar, responsable du service points locaux francophones.

Par le biais de ces centres, Unia espère faire grimper le nombre de signalements au sud du pays. Ceux-ci restent en effet assez peu nombreux comparativement à la Flandre ou à Bruxelles, «surreprésentée» d'après Lara Kotlar. Mais avant cela, il faudra aller se montrer, créer des contacts avec les élus locaux, les CPAS, le tissu associatif local. Sans se poser en concurrents. «*Nous sommes en général bien reçus, tempère Lara Kotlar. Mais il est clair que nous devons parfois expliquer qui nous sommes. Certaines communes n'ont par exemple pas d'échevin de l'égalité des chances.*» Un état de fait qui en ferait de bonnes clientes pour le service accompagnement et formation, une des autres têtes de cette hydre façon Unia. Son travail consiste notamment à accompagner les structures qui le désirent. Et à les aider à faire mieux en termes de lutte contre les discriminations et d'égalité des chances, principalement en interne. Un boulot pas évident, «de funambule» d'après Didier Boone, chef du service. «*Nous sommes parfois un peu attendus comme des sauveurs, rigole-t-il. Alors que notre but est de faire comprendre aux structures qu'il n'existe pas de recettes toutes faites et que c'est elles qui sont aux commandes pour trouver une solution.*»

Un paquebot

À parler de changement et de structure aux commandes, Unia va devoir aussi prendre sa part de ce type d'enjeux. Elle se trouve effectivement à un moment charnière. Nouveau statut interfédéral, nouveau nom, nouvelle direction, nouveau plan stratégique. Et une équipe en augmentation. «*Il est clair que ce moment charnière nécessite de mettre en*



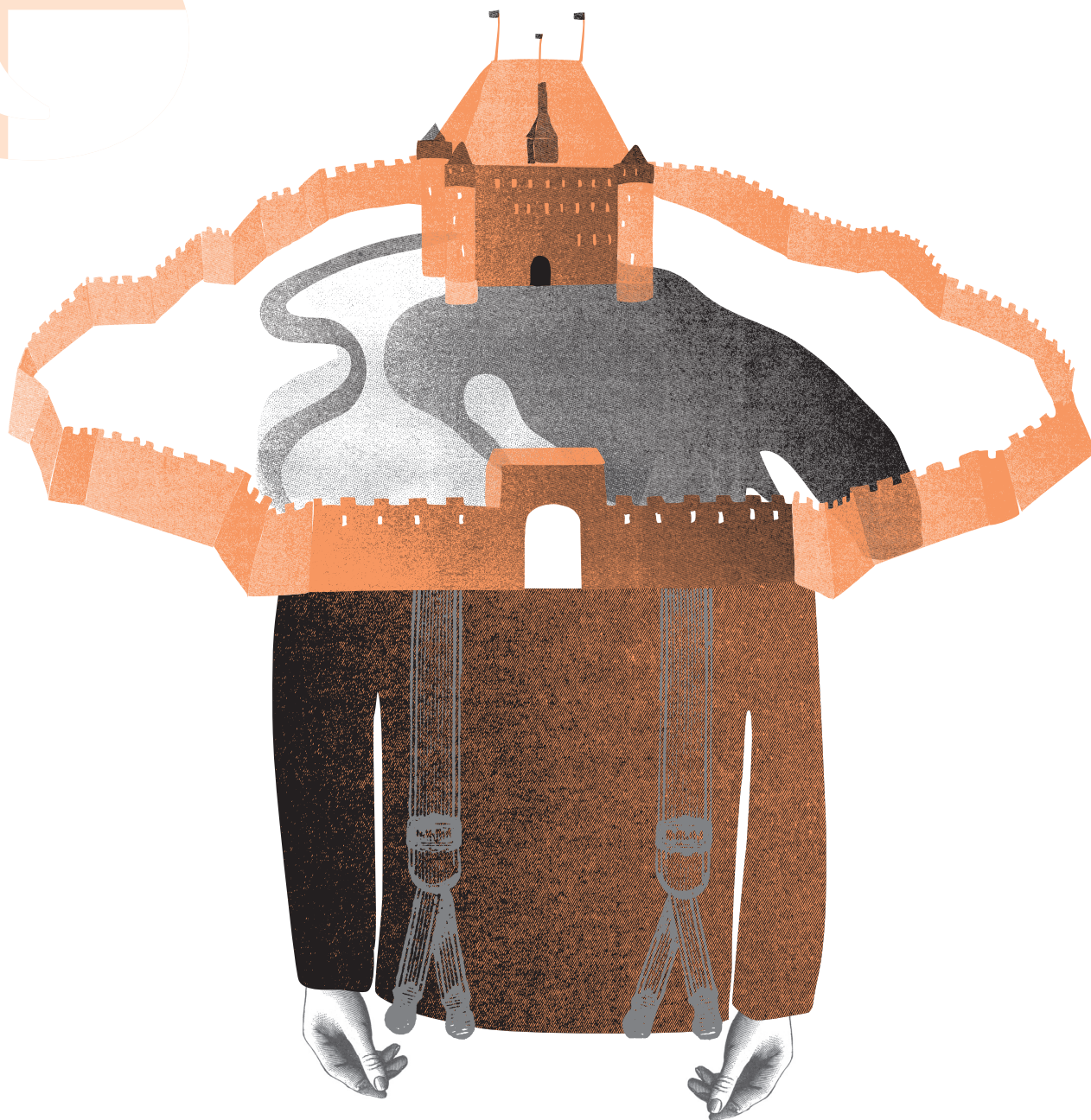
Unia en quelques mots

Unia est un service public interfédéral, indépendant, compétent en matière de politique d'égalité et de non-discrimination. Son travail – fondé sur les missions fixées dans un accord de coopération entre l'Autorité fédérale, les Régions et les Communautés – s'effectue selon trois axes :

- promouvoir la participation égale et inclusive de chacun, quelle que soit sa situation (origine, âge, handicap, orientation sexuelle, religion/convictions,...) dans tous les secteurs de la société (emploi, logement, enseignement, santé, loisirs, culture/citoyenneté,...);
- collaborer avec les différents acteurs de la société : autorités politiques et publiques, citoyens, société civile, professionnels, partenaires sociaux, académiques, organisations internationales, etc.;
- favoriser la connaissance et le respect des droits fondamentaux et le droit anti-discrimination en particulier, afin qu'ils soient effectifs et respectés en Belgique.

Unia est dirigé par une codirection. Pour le versant francophone, il s'agit de Patrick Charlier. Pour le néerlandophone, la directrice est Els Keytsman.

Source: site Internet d'Unia: www.unia.be

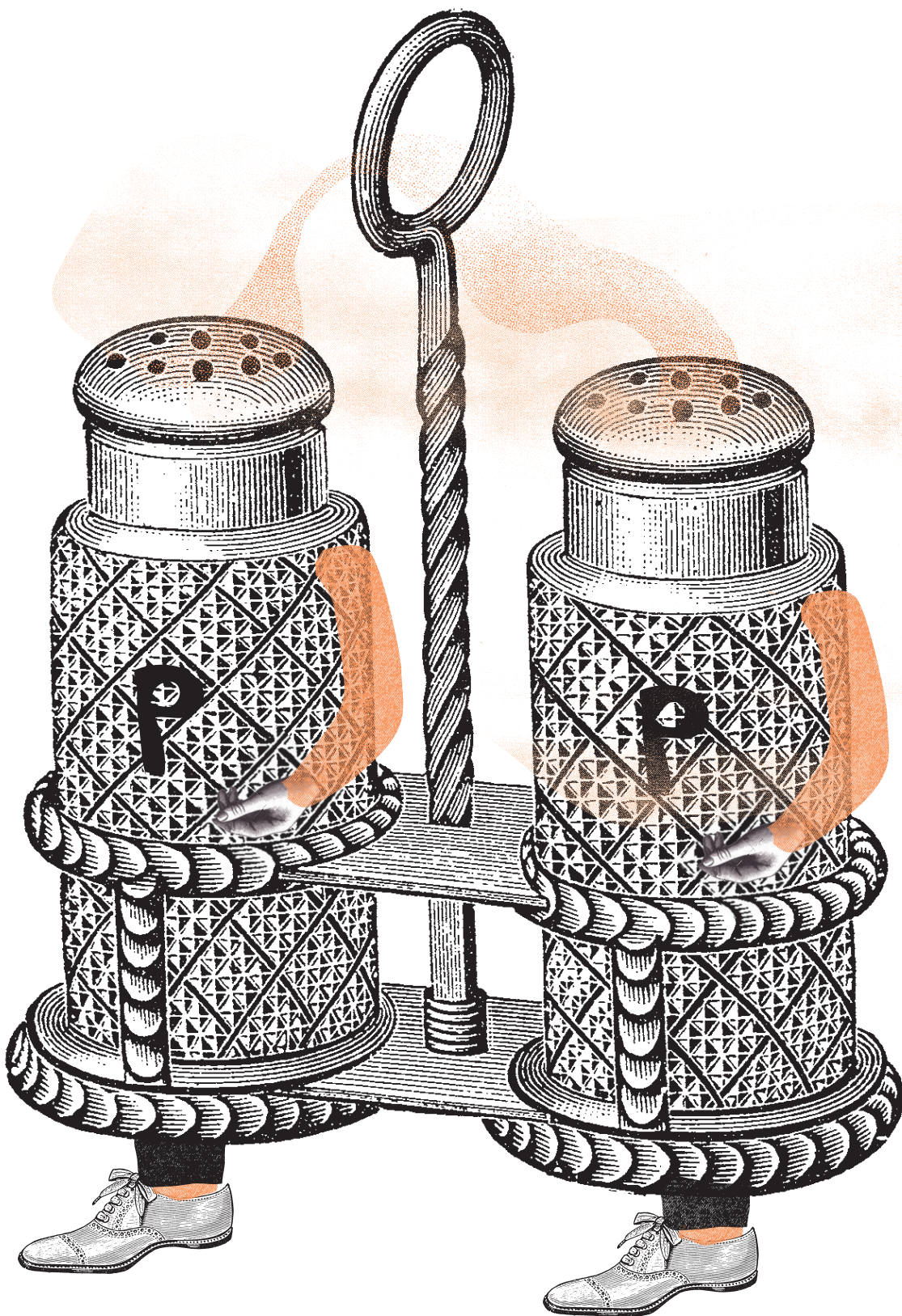


place des processus de fonctionnement, souligne Patrick Charlier. Mais Unia est un grand paquebot et ces processus alourdissent parfois aussi les choses. On a parfois l'impression de devoir faire avancer des montagnes.»

Malgré cette lourdeur, l'équipe a été impliquée dans l'élaboration du plan stratégique. Un processus pas forcément évident. *«Il existe des différences de sensibilité dans l'équipe*

par rapport à tel ou tel sujet», explique Lara Kotlar. En « off », certains interlocuteurs soulignent d'ailleurs des dissensions concernant les convictions philosophiques et religieuses. Un enjeu majeur pour les années à venir, d'après l'ensemble des personnes à qui nous avons pu parler.

Notons que ces différences se calquent à l'occasion sur la fracture linguistique propre



à la Belgique. Dit autrement, francophones et néerlandophones – Unia est bilingue – n'ont parfois pas les mêmes points d'attention. Il en va de même des différents services « qui défendent de temps en temps un peu trop leur bifteck », regrette Patrick Charlier. Dans ce contexte, le défi sera de faire en sorte « que tout le monde trouve sa place dans le nouveau plan stratégique », pour Florence Pondeville. Il s'agira aussi pour Unia de se

faire mieux connaître à l'extérieur. Pas évident pour une structure « que certains appellent parfois le 'centre pour Marocains', alors que nous sommes au service de tous », continue Florence Pondeville. Les enjeux sont pourtant énormes. « Cela a du sens de promouvoir l'égalité. Mais je suis lucide : on n'arrivera jamais totalement à bout de certaines formes de discrimination. Je ne suis pas en attente d'un grand soir... », conclut Patrick Charlier.

Pour en savoir plus

Unia

138, rue Royale à 1000 Bruxelles – tél. : 02/212 30 00 – fax : 02/212 30 30 –
courriel : info@unia.be – site : www.unia.be

Web +

« Le Centre pivote vers la Wallonie », *Alter Échos* n°405,
juin 2015, Martine Vandemeulebroucke.

« Quel avenir pour le Centre interfédéral pour l'égalité des chances
et la Lutte contre le Racisme ? », *Alter Médialab*, 11 mai 2015,
sur [http://www.alterechos.be/gouvernement-michel-chronique-des-
premiers-pas/quel-avenir-pour-le-centre-interfederal-pour-legalite-des-
chances-et-la-lutte-contre-le-racisme](http://www.alterechos.be/gouvernement-michel-chronique-des-premiers-pas/quel-avenir-pour-le-centre-interfederal-pour-legalite-des-chances-et-la-lutte-contre-le-racisme).



focales

est une revue publiée en supplément d'*Alter Échos*.

Une initiative de l'Agence Alter, avec le soutien de la Wallonie.

Coordination : Marinette Mormont.

Ce cahier a été rédigé par xxxxxxx

Achévé en Mai 2016.

Layout : Françoise Walthéry et Cécile Crivellaro.

Illustrations : Julie Joseph

Impression : Nouvelles Imprimeries Havaux.

Cette publication est en accès libre

sur www.alterechos.be (onglet focales).

Agence Alter
■■■■■



Wallonie



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES