



Rapport annuel chiffres

Année 2016

Table des matières

INTRODUCTION	3
VOCABULAIRE.....	3
1. SIGNALEMENTS	6
2. DOSSIERS	10
2.1. APERÇU GÉNÉRAL	10
2.2. LIEU DES FAITS	14
2.3. ANALYSE DES NOUVEAUX DOSSIERS PAR DOMAINE	15
2.3.1. <i>Emploi : 504 dossiers</i>	15
2.3.2. <i>Biens et services : 500 dossiers</i>	18
2.3.3. <i>Médias/Internet : 334 dossiers</i>	21
2.3.4. <i>Enseignement : 213 dossiers</i>	23
2.3.5. <i>Vie en société : 142 dossiers</i>	26
2.3.6. <i>Police et justice : 91 dossiers</i>	28
2.3.7. <i>Activités diverses : 80 dossiers</i>	30
2.3.8. <i>Protection sociale : 35 dossiers</i>	32
2.4. ANALYSE DES NOUVEAUX DOSSIERS PAR CRITÈRE DE DISCRIMINATION	34
2.4.1. <i>Critères dits « raciaux » : 698 dossiers</i>	34
2.4.2. <i>Antisémitisme et négationnisme</i>	35
2.4.3. <i>Populations Roms et Gens du voyage</i>	37
2.4.4. <i>Handicap : 493 dossiers</i>	38
2.4.5. <i>Conviction religieuse ou philosophique : 390 dossiers</i>	39
2.4.6. <i>Âge : 144 dossiers</i>	41
2.4.7. <i>Orientation sexuelle : 104 dossiers</i>	43
2.4.8. <i>Fortune : 96 dossiers</i>	44
2.4.9. <i>État de santé : 87 dossiers</i>	44
3. ENTITÉS FÉDÉRÉES.....	46
3.1. FÉDÉRAL.....	46
3.1.1. <i>Emploi</i>	46
3.1.2. <i>Transports en commun (SNCB):</i>	46
3.1.3. <i>Police et Justice :</i>	47
3.1.4. <i>Protection sociale :</i>	47
3.2. WALLONIE	47
3.2.1. <i>Emploi dans l'administration</i>	47
3.2.2. <i>Emploi en Wallonie</i>	48
3.2.3. <i>Logement en Wallonie</i>	48
3.2.4. <i>Transports en commun (TEC) :</i>	48
3.3. RÉGION BRUXELLOISE	49
3.3.1. <i>Emploi dans l'administration</i>	49
3.3.2. <i>Emploi en région bruxelloise</i>	49
3.3.3. <i>Logement en région bruxelloise</i>	50

3.3.4.	<i>Transports en commun (STIB)</i>	50
3.4.	COMMUNAUTÉ/RÉGION FLAMANDE :	51
3.4.1.	<i>Emploi dans l'administration</i>	51
3.4.2.	<i>Emploi en région flamande</i>	51
3.4.3.	<i>Logement en région flamande</i>	52
3.4.4.	<i>Enseignement en communauté flamande</i>	52
3.4.5.	<i>Transports en commun (De Lijn)</i>	53
3.5.	FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES	53
3.5.1.	<i>Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles</i>	53
3.5.2.	<i>Emploi dans l'administration</i>	54
3.6.	COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE	54
3.6.1.	<i>Enseignement en communauté germanophone</i>	54
4.	DOSSIERS CLÔTURÉS EN 2016 - ÉVALUATION ET RÉSULTAT	55
5.	ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION	56

Introduction

Une des missions légales d'Unia est de traiter des « signalements individuels ». Toute personne peut donc s'adresser à Unia pour lui soumettre une question, une demande d'intervention, une observation ou toute autre interpellation se rapportant à la législation antidiscrimination ainsi qu'aux droits fondamentaux des personnes en situation de handicap, tels que prévus dans la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRPD).

Unia est légalement compétent pour traiter :

- les discriminations, en ce compris les discriminations directes et indirectes, les injonctions de discriminer et le harcèlement directement liés aux critères spécifiés dans la législation antidiscrimination (voir vocabulaire) ; dans le cas du handicap, cela inclut aussi le défaut d'aménagement raisonnable.
- Les discours de haine (expression publique de haine : incitation à la haine, à la discrimination, à la violence ou à la ségrégation). Cela inclut la « cyberhaine » (discours de haine sur Internet).
- Les délits de haine motivés par l'hostilité à l'égard d'une personne ou d'un groupe en raison de son origine, de son handicap, de son orientation sexuelle ou de tout autre critère protégé.

Lorsqu'Unia s'estime compétent pour traiter un signalement et que ce signalement va au-delà d'une simple demande d'information, il donne lieu à l'ouverture d'un dossier. Notons qu'un signalement ou un dossier peut concerner un seul critère de discrimination ou plusieurs de ces critères.

Vocabulaire

Signalements

Ce terme recouvre toutes les prises de contact avec Unia et ses points de contact locaux dans le cadre des compétences définies à l'article 6 de l'accord de coopération (M.B. du 5/03/2013). Il s'agit de signalements de victimes présumées de discrimination, de délits ou de messages de haine, mais aussi de témoignages, de questions ou d'inquiétudes de tiers ou encore de questions de personnes ou d'organisations qui souhaitent éviter toute discrimination dans une situation concrète. Les signalements peuvent aussi avoir trait aux droits des personnes handicapées tels que prévus par la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006.

Dossiers

Unia ouvre un dossier lorsque (I) le signalement renvoie à un motif de discrimination pour lequel Unia est compétent ou qui a trait aux droits des personnes handicapées et (II) l'auteur du signalement attend un avis concret ou une autre intervention. La notion de « dossier » n'a donc rien à voir avec la gravité et le caractère prouvé ou non des faits. Plusieurs signalements concernant les mêmes faits sont en principe regroupés dans un même dossier. Unia peut également ouvrir un dossier de sa propre initiative (autosaisine).

Domaines sociétaux

C'est le contexte dans lequel les faits signalés se déroulent. Les domaines coïncident en grande partie avec le champ d'application matériel des lois, des décrets et des ordonnances antidiscrimination et antiracisme (emploi, biens et services, enseignement...). Mais ce rapport fait en outre état de catégories spécifiques : déclarations dans les médias et sur Internet, incidents dans un lieu public (vie en société) et signalements à l'encontre de la police, de la justice ou en lien avec le monde carcéral.

Critères de discrimination

Ce sont les critères protégés par la législation antidiscrimination (lois fédérales, décrets et ordonnances). Conformément à l'article 3 de l'accord de coopération, les missions légales d'Unia ont trait à tous ces critères protégés (ainsi qu'aux droits des personnes handicapées tels que prévu par la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006), à l'exception du sexe (critère pour lequel l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes est compétent) et de la langue (critère pour lequel un organisme public compétent n'a pas encore été désigné).

Ces critères dits « protégés » sont donc la nationalité, la prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, l'âge, la fortune, l'état de santé actuel ou futur, la conviction religieuse ou philosophique, la naissance, la caractéristique physique ou génétique, les convictions politiques, les convictions syndicales et l'état civil ou l'origine sociale.

Notons que les critères de discrimination de prétendue race, couleur de peau, ascendance, nationalité et origine nationale ou ethnique sont repris dans ce rapport sous le terme générique « critères dits raciaux ».

Discrimination

Ce terme recouvre la discrimination directe, la discrimination indirecte, l'injonction de discriminer, le harcèlement et le refus d'aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée. Dans leur champ d'application respectif, ces comportements sont interdits par les lois, les décrets et les ordonnances antidiscrimination et antiracisme.

Aménagement raisonnable

Un aménagement raisonnable est une mesure concrète permettant de neutraliser, autant que possible, les effets négatifs d'un environnement inadapté sur la participation d'une personne handicapée à la vie en société. L'aménagement raisonnable répond à un problème individuel, ce qui le distingue de l'accessibilité. En d'autres termes, chaque situation fait l'objet d'une évaluation individuelle afin de trouver une solution à un obstacle handicapant auquel est confrontée une personne dans le cadre de sa vie quotidienne. Par la suite, toutefois, il est fort probable – et même souhaitable – que cet aménagement profite à tous.

Délits de haine

Ce sont les délits pour lesquels il existe une possibilité d'aggravation de la peine lorsqu'un des mobiles est la haine, le mépris ou l'hostilité à l'égard d'une personne en raison de son origine, de son ascendance, de ses convictions religieuses, de son orientation sexuelle ou de tout autre critère protégé.

Discours de haine

Unia inclut ici tous les propos d'incitation à la discrimination, à la haine, à la violence ou à la ségrégation à l'encontre d'une personne ou d'un groupe en raison de son origine, de ses convictions religieuses, de son orientation sexuelle ou de tout autre critère protégé. Il peut donc s'agir de propos racistes, islamophobes, homophobes, antisémites, négationnistes... qui sont condamnables au regard de la loi, et non de propos qui, malgré leur caractère choquant ou blessant, relèvent du droit fondamental à la liberté d'expression.

REMARQUE IMPORTANTE sur la valeur « n » dans les tableaux et graphiques

Étant donné qu'un même dossier ou signalement peut avoir trait à plusieurs critères de discrimination, la valeur n de certains tableaux et graphiques sera plus élevée que le nombre effectif de dossiers ou de signalements.

Pour plus d'informations sur ce rapport, veuillez contacter :

- Florence Pondeville – co-cheffe adjointe du service soutien individuel – 02/212.30.47 – flpo@unia.be

1. Signalements

En 2016, Unia a reçu 5.619 signalements de discrimination potentielle, messages haineux et délits de haine ayant abouti à la constitution de 1.907 dossiers. Il s'agit d'une hausse significative du nombre de signalements par rapport à l'année précédente. De 4.554 signalements enregistrés en 2015, on passe en effet à 5.619 signalements enregistrés en 2016, soit une augmentation de 23%. Certains faits d'actualité ont généré des signalements multiples. Unia a notamment enregistré 78 réactions de citoyens heurtés par des propos tenus par Yvan Mayeur, lorsque des hooligans ont semé le trouble autour du mémorial des attentats à la place de la Bourse. Unia a également enregistré une cinquantaine de réactions relatives à des commentaires racistes publiés sur les réseaux sociaux après le décès d'un adolescent d'origine marocaine lors de ses vacances au Maroc.

Les domaines

C'est pour des incidents dans le domaine de l'emploi que nous avons été les plus sollicités en 2016 avec un total de 1.098 signalements, soit une hausse d'environ 55% par rapport à 2015. Cette hausse importante se situe principalement dans les secteurs public et marchand. Le domaine des biens et services, qui comprend le logement, l'horeca, les services financiers, les transports, les commerces, les professions libérales et les dispositions relatives à la santé et au bien-être, est le deuxième domaine pour lequel nous sommes contactés. Nous avons enregistré un total de 1.068 signalements, ce qui représente une hausse de 19%. Le troisième domaine est celui des médias pour lequel nous avons reçu 624 signalements, soit une diminution de 5%. C'est le seul domaine pour lequel nous observons une légère diminution du nombre de signalements.

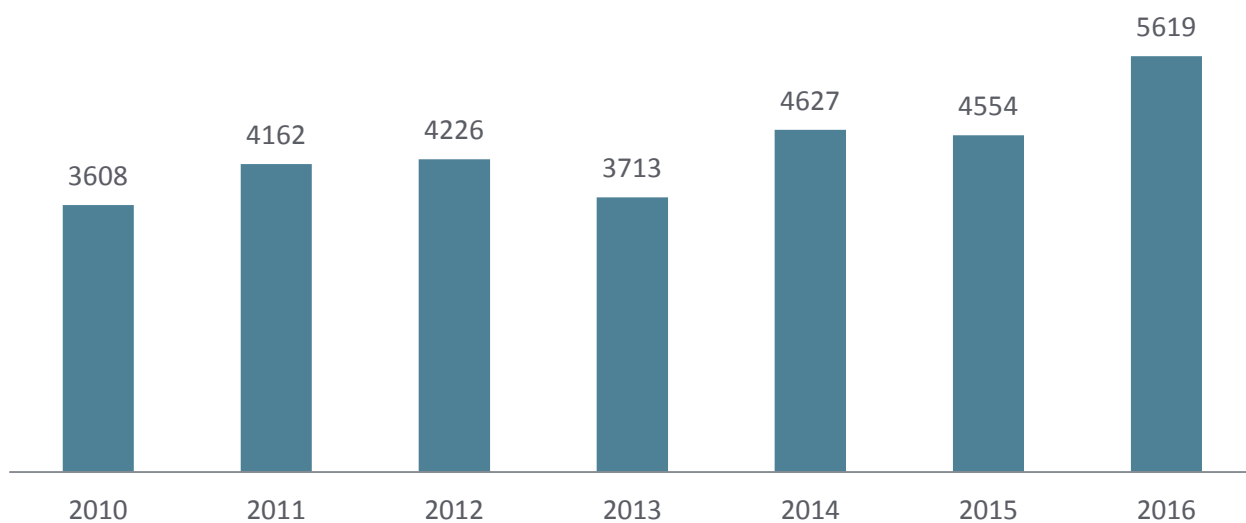
Les critères

Au niveau des critères, Unia a reçu 1.647 signalements concernant les critères dits « raciaux ». Il s'agit d'une hausse de 10% par rapport à 2015. Ce chiffre est toutefois légèrement inférieur à celui enregistré en 2014. Vient ensuite le critère du « handicap » pour lequel nous avons enregistré 852 signalements. Pour ce critère, la courbe des tendances est en constante augmentation. Enfin, le troisième critère le plus représenté dans notre corpus de données est la conviction religieuse ou philosophique, avec un total de 762 signalements, soit 21% de plus qu'en 2015.

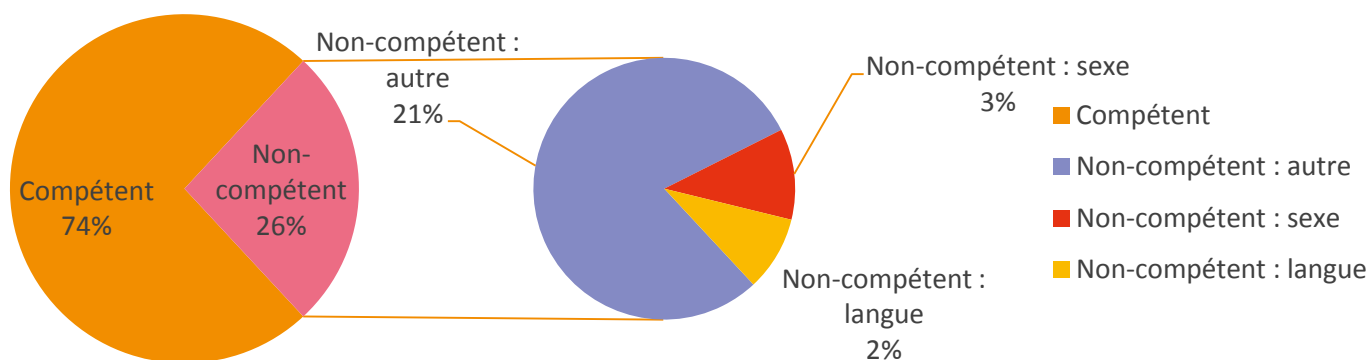
Remarque méthodologique

La plupart des personnes qui nous saisissent sont des personnes qui s'estiment personnellement discriminées ou des témoins directs de faits de discrimination. Toutefois, dans certains domaines comme celui des médias, les signalements émanent aussi de personnes ou organismes qui se disent choqués par des propos, interviews, tweets, sans être directement concernés ou impliqués dans les faits.

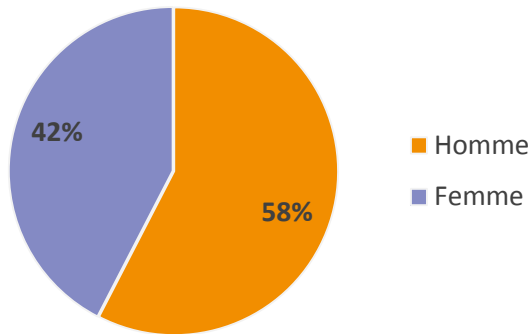
Graphique 1 : Évolution des signalements ouverts par Unia (compétent et non compétent) 2010-2016



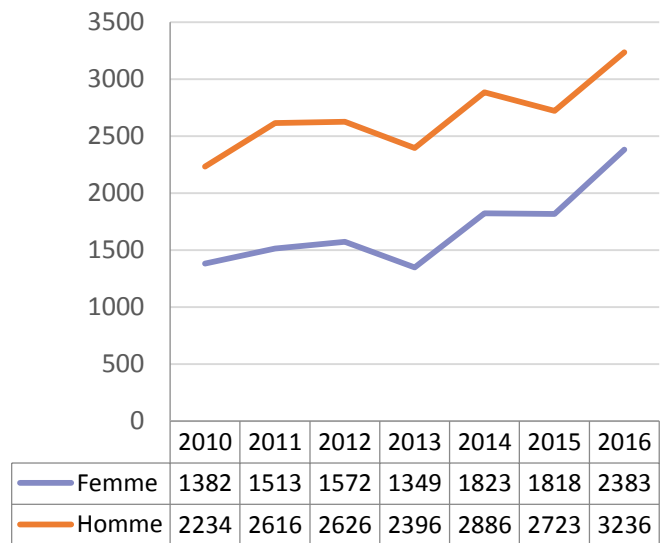
Graphique 2 : Total des signalements 2016 « Unia compétent et non compétent » (n=5.619)



Graphique 3 : Sexe de l'auteur du signalement (n=5619)*

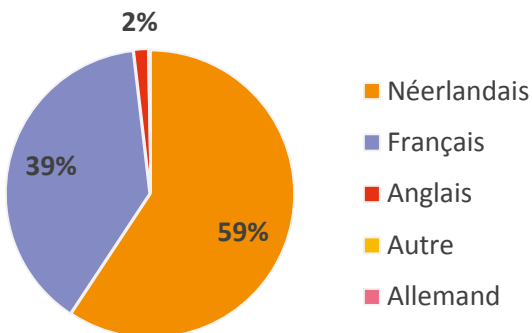


Graphique 4 : Evolution du nombre de signalements selon le sexe du requérant depuis 2010

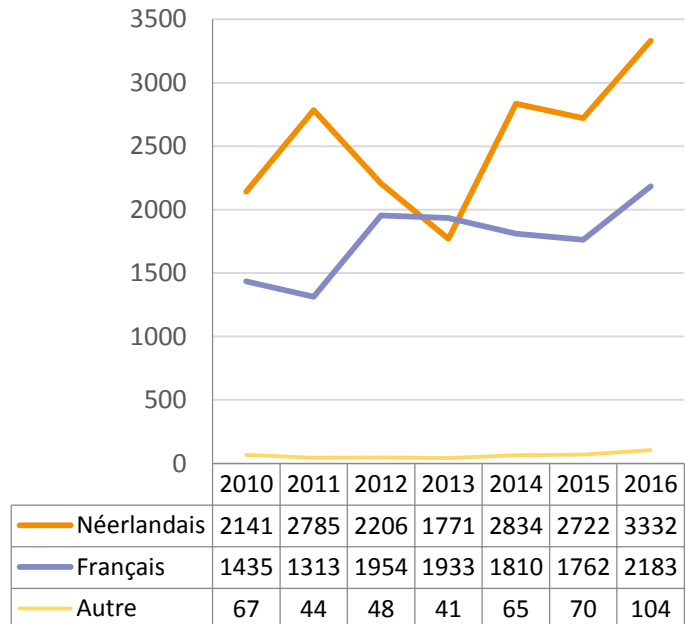


*Dans 16 cas, l'auteur du signalement a indiqué être transgenre

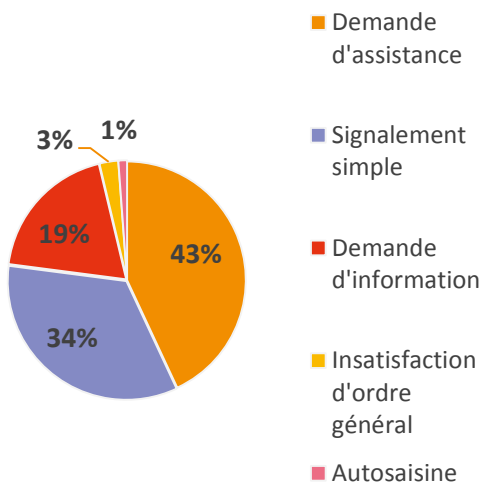
Graphique 5 : Langue de l'auteur du signalement (n=5619)



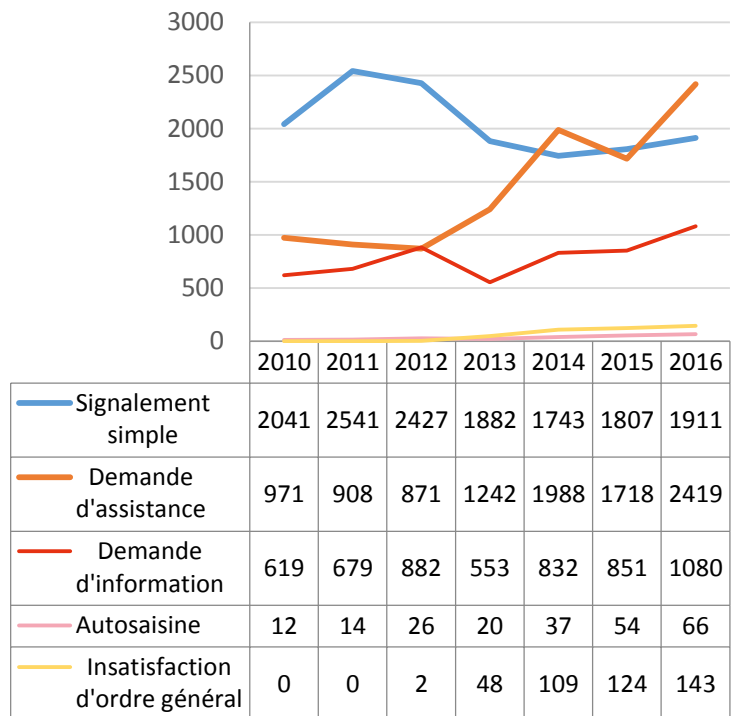
Graphique 6 : Evolution du nombre de signalements selon la langue du requérant depuis 2010



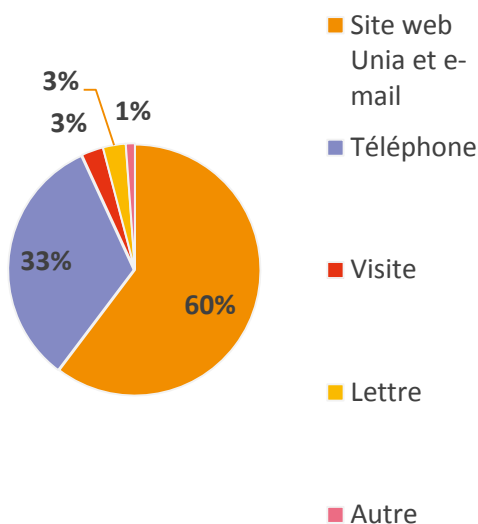
Graphique 7 : Type de signalement (n=5619)



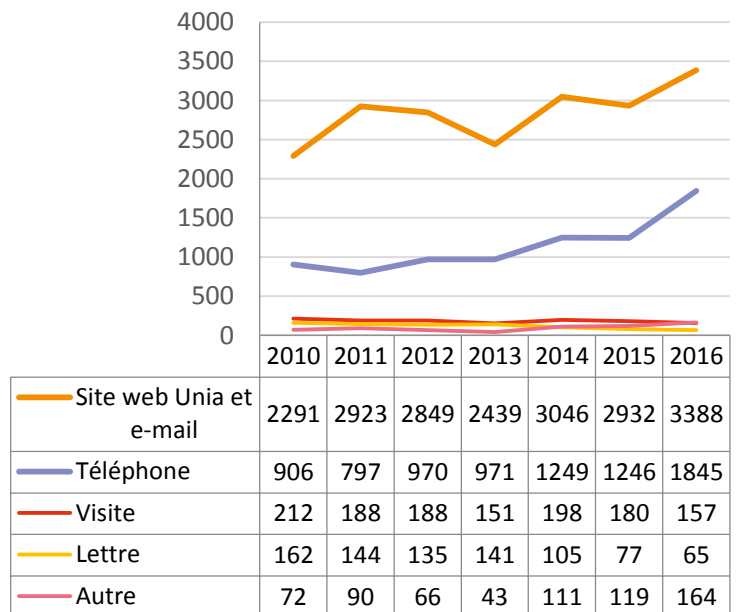
Graphique 8 : Evolution du type de signalement depuis 2010



Graphique 9 : Mode de prise de contact (n=5619)



Graphique 10 : Evolution du mode de prise de contact depuis 2010



2. Dossiers

En 2016, Unia a ouvert 1.907 dossiers individuels de discrimination, contre 1596 dossiers en 2015. Cela représente une augmentation de 19,5%. Comme expliqué précédemment, cette augmentation est vraisemblablement liée à une combinaison de facteurs, parmi lesquels il faut citer des faits d'actualité marquants, une stratégie de communication visant à augmenter la notoriété d'Unia auprès des citoyens et enfin l'action des points de contact locaux d'Unia.

L'augmentation est plus particulièrement marquée dans deux secteurs : celui de l'emploi (+48%) et celui des biens et services (+31%).

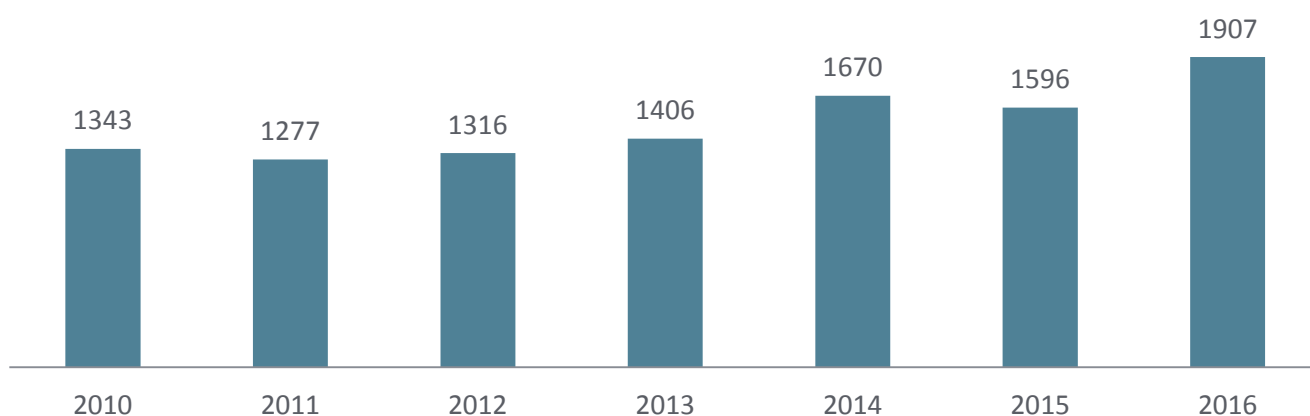
Le nombre de dossiers ouverts dans le secteur des médias est en légère baisse par rapport à 2015 : 334 dossiers contre 365 l'année précédente, soit une baisse de 8,5%. Cela peut sembler paradoxal dans la mesure où l'augmentation de la haine en ligne a fait l'objet d'une attention médiatique et politique particulière en 2016. Cela s'explique toutefois en partie par l'évolution de la méthodologie d'Unia dans ce secteur et la possibilité de signaler des messages de haine via d'autres canaux. Nous renvoyons le lecteur à notre rapport annuel pour des informations complémentaires à ce sujet.

Au niveau des critères, l'augmentation la plus marquée concerne l'âge. On observe une hausse de 78% des dossiers (144 dossiers en 2016, contre 80 dossiers en 2015). La médiatisation du dossier « Dovy keukens » explique en grande partie cette augmentation soudaine. Unia a également délibérément mis cette thématique à l'agenda social et politique via une campagne organisée à l'occasion de la Journée internationale des personnes âgées.

L'augmentation des dossiers liés au critère du handicap est également très nette : + 27% (493 dossiers ouverts en 2016 contre 384 en 2015). Cette thématique a aussi fait l'objet d'une campagne d'information à l'occasion du 10^e anniversaire de la Convention des Nations Unies relatives aux Droits des personnes handicapées.

2.1. Aperçu général

Graphique 11 : Évolution des dossiers ouverts par Unia (compétent) 2010-2016

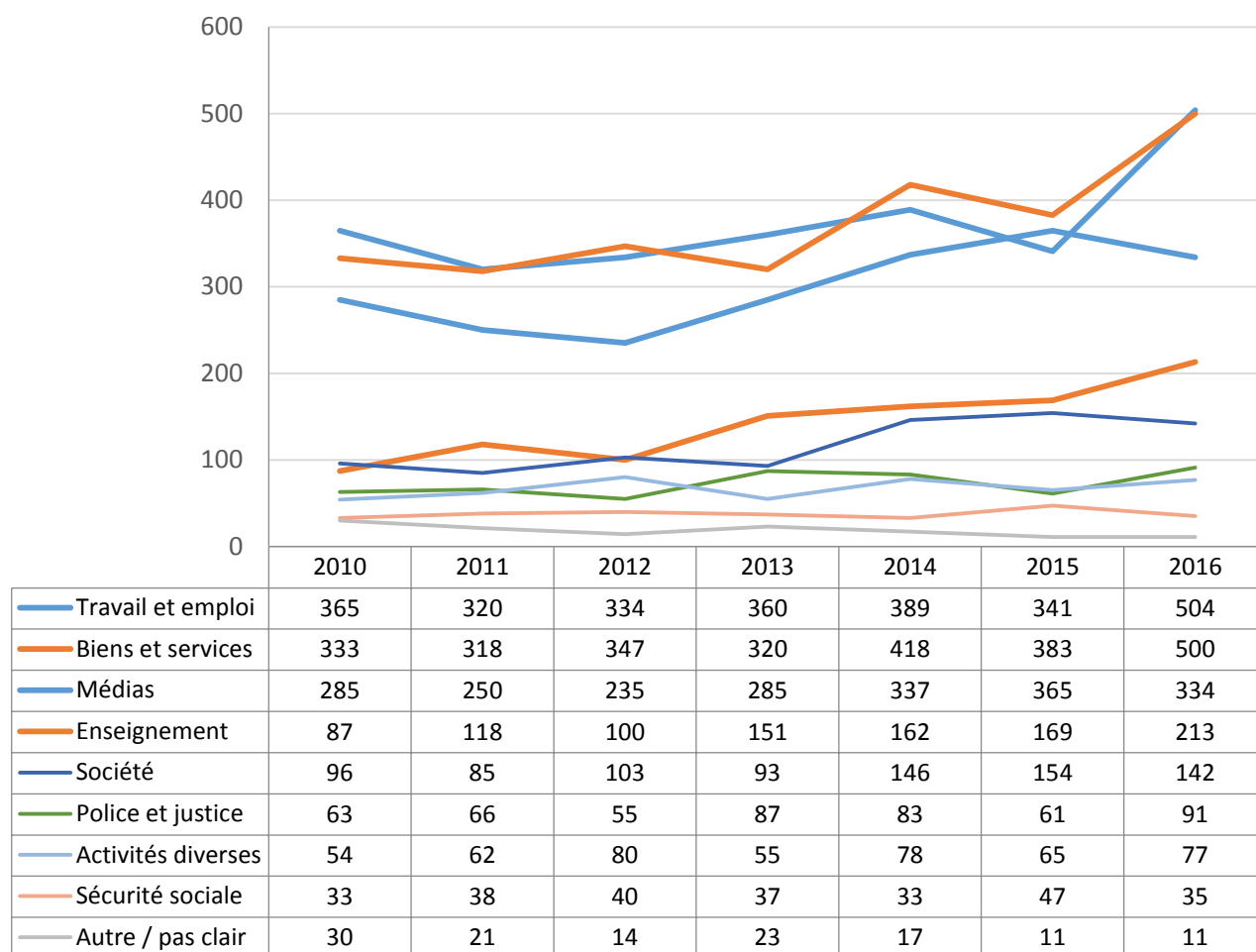


Parmi les domaines repris ci-dessous l'emploi, les biens et services (surtout le logement), les médias (principalement Internet) représentent à eux seuls les trois quarts des dossiers traités par Unia.

Tableau 1 : Nouveaux dossiers par domaine (n=1.907)

	Dossiers	%
Travail et emploi	504	26,4%
Biens et services	500	26,2%
Médias	334	17,5%
Enseignement	213	11,2%
Société	142	7,4%
Police et justice	91	4,8%
Activités diverses	77	4,0%
Sécurité sociale	35	1,8%
Autre / pas clair	11	0,6%
Total général	1907	100,0%

Graphique 12 : Évolution du nombre de dossiers par domaine depuis 2010



Graphique 13: Évolution du nombre de dossiers par critère depuis 2010

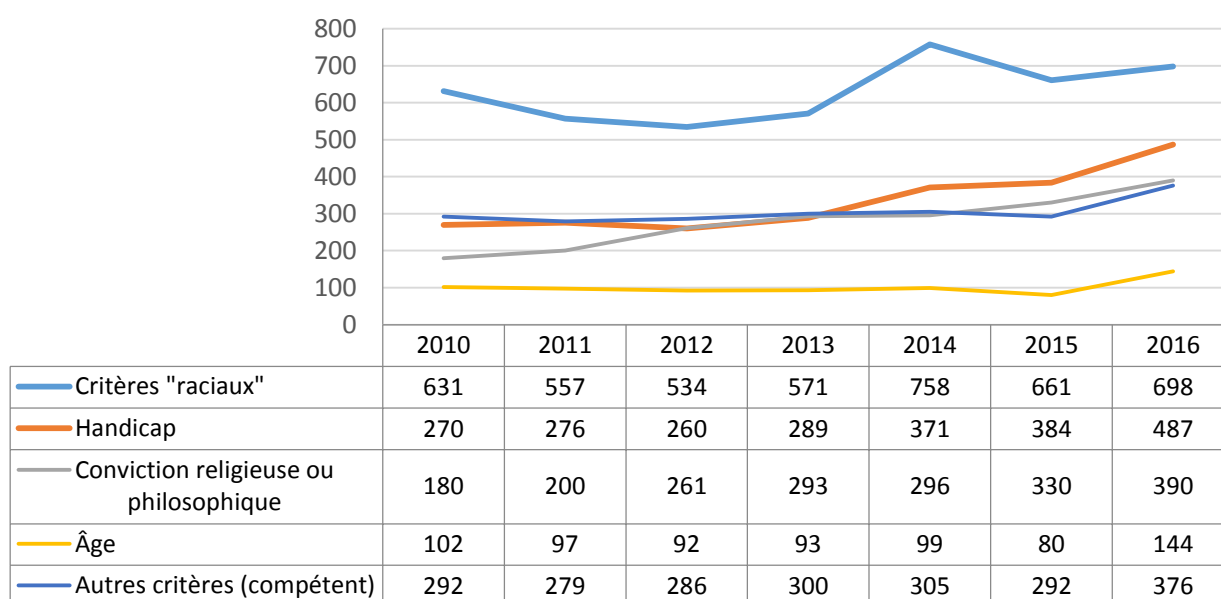


Tableau 2 : Nouveaux dossiers en 2016 par critère de discrimination et par domaine sociétal (n= 2.095)

	Total	%	Travail et emploi	Biens et services	Médias	Enseignement	Société	Police et justice	Activités diverses	Sécurité sociale	Autre / pas clair
Total	2095		575	536	384	222	149	102	80	36	11
%			27%	26%	18%	11%	7%	5%	4%	2%	1%
Critères « raciaux »	698	33%	169	164	177	40	60	64	20	2	2
Handicap	487	23%	106	161	9	127	15	15	32	17	5
Conviction religieuse ou philosophique	390	19%	88	45	158	39	31	11	13	4	1
Âge	144	7%	104	26	0	2	0	2	5	4	1
Orientation sexuelle	104	5%	20	16	30	3	31	1	3	0	0
Fortune	96	5%	2	87	1	1	0	2	0	2	1
État de santé	87	4%	50	19	2	2	0	4	1	3	0
État civil	21	1%	4	9	0	2	2	0	0	4	0
Conviction politique	20	1%	2	4	6	0	7	0	1	0	0
Caractéristiqu e physique	18	1%	7	2	0	2	2	2	3	0	0
Conviction syndicale	17	1%	14	1	1	0	0	0	0	0	1
Autres critères (compétent)	13	1%	3	2	0	4	1	1	2	0	0

2.2. Lieu des faits

Tableau 3: Lieu des faits (dossiers sans médias/Internet) par domaine (n=1.591)

	Total général	%	Région Bruxelles-Capitale	Anvers	Flandre orientale	Brabant flamand	Flandre occidentale	Liège	Hainaut	Limbourg	Namur	Brabant Wallon	Luxembourg	Pas connu / pas localisable
Total général	1591		314	223	180	153	126	117	82	74	47	35	16	224
%			19,7 %	14,0 %	11,3 %	9,6 %	7,9 %	7,4 %	5,2 %	4,7 %	3,0 %	2,2%	1,0 %	14,1 %
Travail et emploi	504	31,7 %	127	68	49	48	40	27	23	27	15	13	2	73
Biens et services	500	31,4 %	86	73	71	59	49	40	19	17	18	5	5	64
Enseignement	213	13,4 %	48	29	15	15	9	21	23	8	5	12	3	28
Société	142	8,9%	21	19	19	17	8	12	12	10	6	4	3	12
Police et justice	91	5,7%	17	20	11	6	12	7	3	5	0	1	1	8
Activités diverses	77	4,8%	9	12	8	7	5	8	2	6	3	0	2	15
Sécurité sociale	35	2,2%	6	2	5	0	2	2	0	0	0	0	0	18
Autre / pas claire	11	0,7%	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	6

Tableau 4 : Lieu des faits (dossiers sans médias/Internet) par critère de discrimination (n=1.732)

	Total	%	Région Bruxelles-capitale	Anvers	Flandre orientale	Brabant flamand	Flandre occidentale	Liège	Hainaut	Limburg	Namur	Brabant Wallon	Luxembourg	Pas connu / pas localisable
Total	1732		353	235	198	166	132	130	87	83	52	40	16	240
%			20,4 %	13,6 %	11,4 %	9,6 %	7,6 %	7,5 %	5,0 %	4,8 %	3,0 %	2,3 %	0,9 %	13,9 %
Raciaux	521	30,1%	114	93	63	64	43	31	16	35	7	8	2	49
Handicap	478	27,6%	91	55	59	31	42	42	36	16	17	17	6	73
Conviction religieuse ou philosophique	232	13,4%	68	32	20	25	11	23	11	13	3	4	4	21
Âge	144	8,3%	22	18	14	17	19	2	4	7	3	1	1	39
Fortune	95	5,5%	9	11	15	11	10	13	3	2	11			11
État de santé actuel ou futur	85	4,9%	22	4	9	5	3	6	5	4	6	4	1	16
Orientation sexuelle	74	4,3%	12	15	9	6	1	6	4	2	4	3	1	12
État civil	21	1,2%	2	3	4		1	1						10
Caractéristique physique	18	1,0%	6	2	3	1			1	1		2	1	2
Conviction syndicale	16	0,9%	2			4		2	6			1		1
Conviction politique	14	0,8%	3	1	2	1	1	1	1	3				2
Origine sociale	8	0,5%	1			1	1	1			1			3
Naissance	5	0,3%	1	1				2						1

2.3. Analyse des nouveaux dossiers par domaine

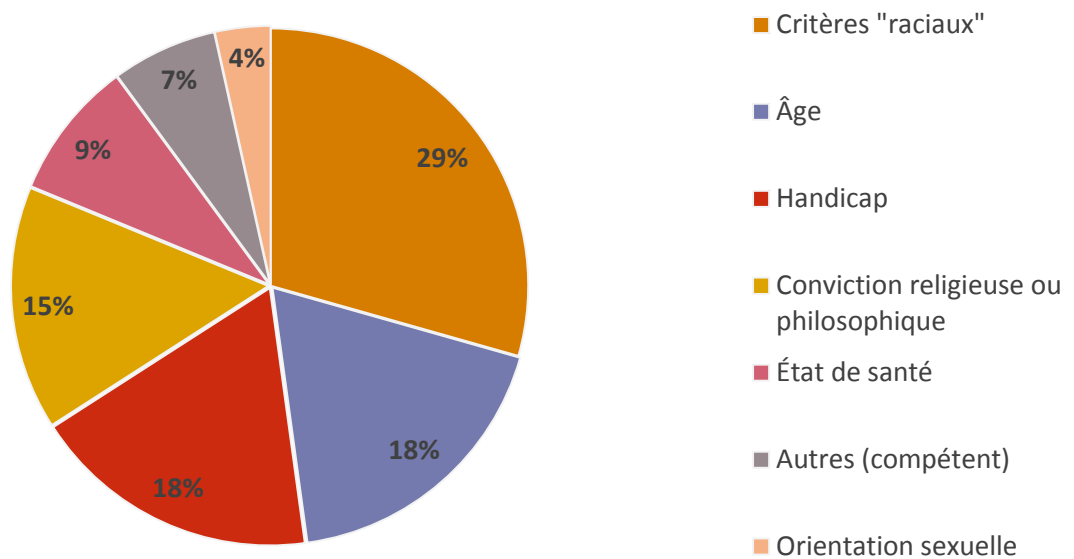
2.3.1. Emploi : 504 dossiers

En 2016, Unia a ouvert 504 nouveaux dossiers dans le domaine de l'emploi, ce qui constitue une hausse de 48% par rapport à 2015.

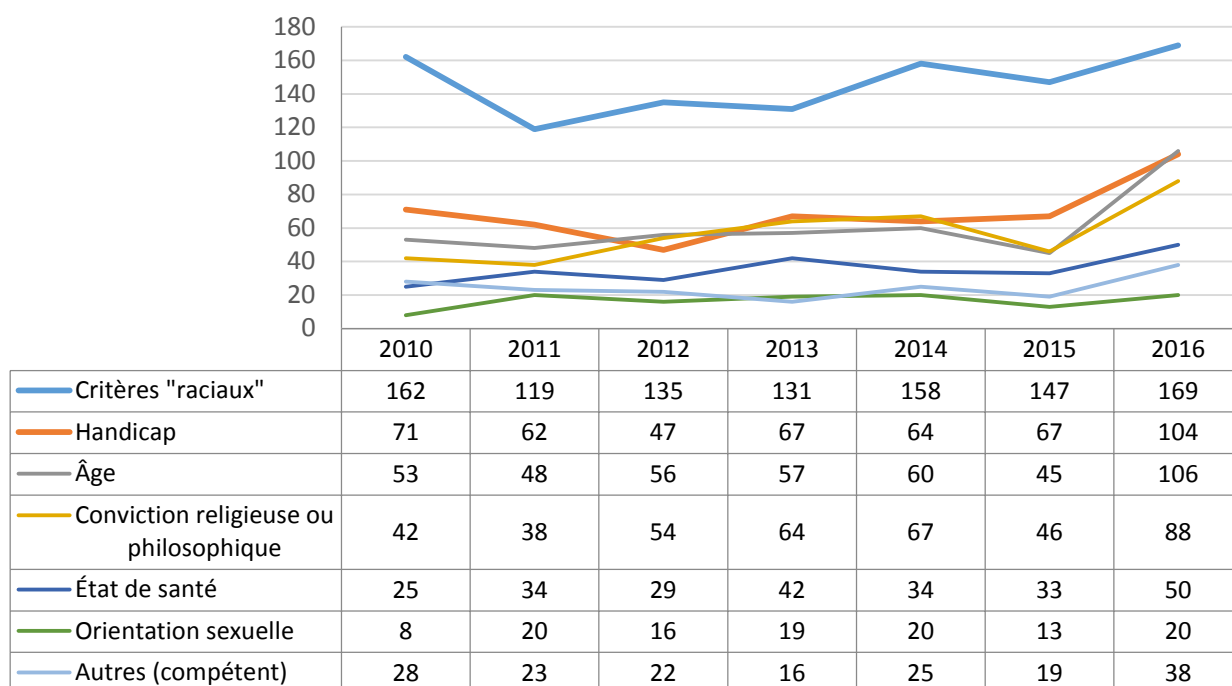
Environ 35% de ces dossiers touchent à la problématique de l'embauche. 20% relèvent de problèmes liés aux conditions de travail. Le harcèlement au travail est également une problématique assez fréquente (19% des dossiers). Enfin, dans 16% des dossiers, les requérants nous ont contactés suite à un licenciement.

Au niveau des critères, les critères dits « raciaux » sont les plus représentés et sont en augmentation. Nous constatons également une hausse des dossiers de discrimination basée sur le handicap. En ce qui concerne la conviction religieuse ou philosophique, le nombre de dossiers a doublé. Enfin, au niveau du critère de l'âge, nous observons une hausse d'environ 135% par rapport à 2015. Ceci s'explique en grande partie par notre visibilité médiatique accrue à la suite à la condamnation de la société Dovy (voir notre rapport annuel pour plus d'informations à ce sujet). Cette augmentation se marque tant au niveau du secteur privé que public. La problématique soulevée dans ces dossiers se limite essentiellement à l'accès à l'emploi.

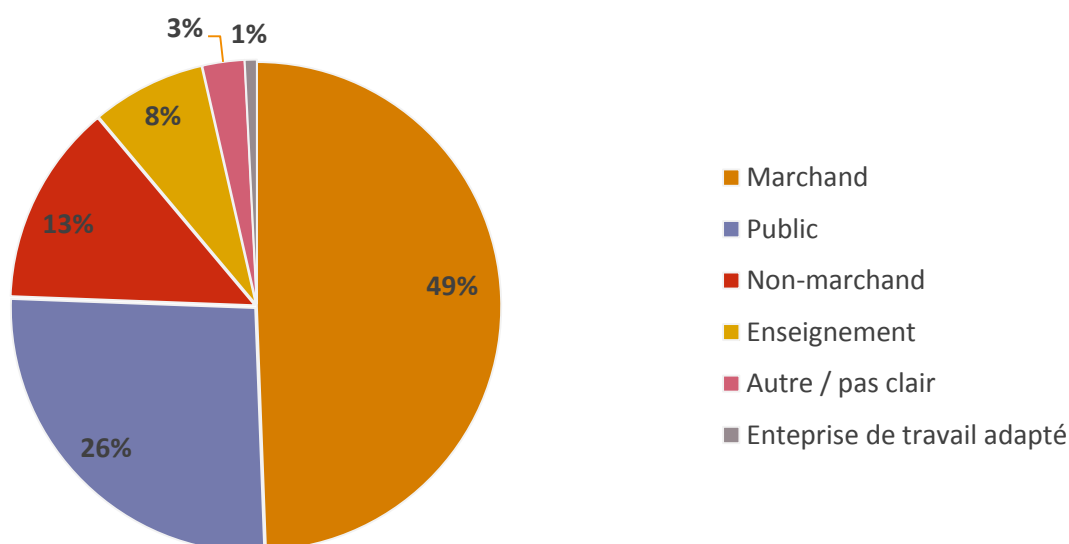
Graphique 14 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 emploi par critère de discrimination (n=575)



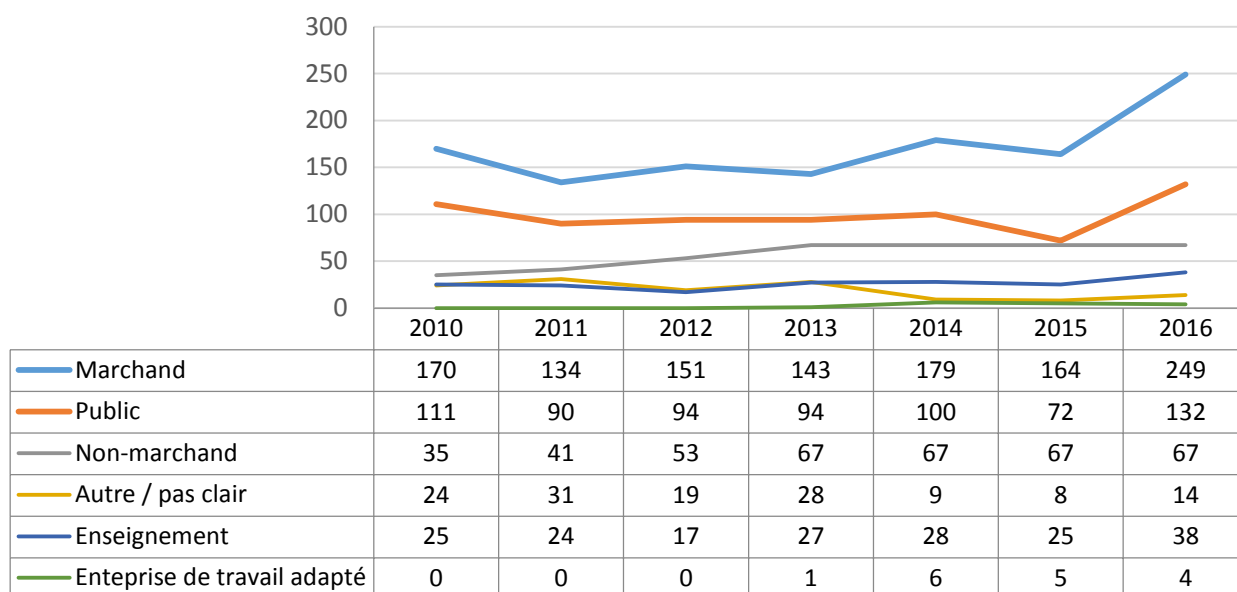
Graphique 15 : Évolution du nombre de dossiers emploi par critère depuis 2010



Graphique 16 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 emploi par secteur (n=504)



Graphique 17 : Évolution du nombre de dossiers «Unia compétent » - emploi par secteur depuis 2010

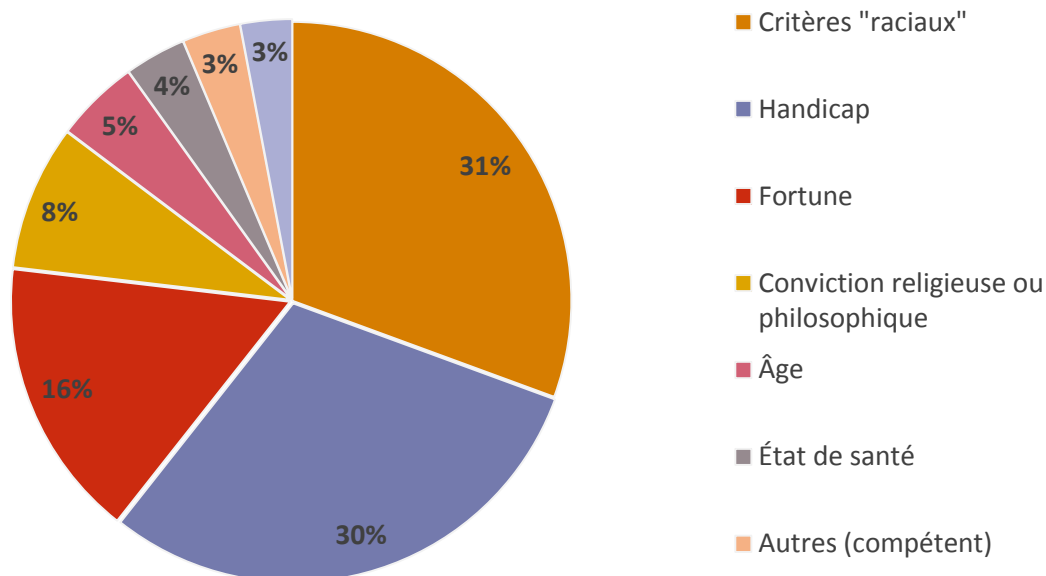


2.3.2. Biens et services : 500 dossiers

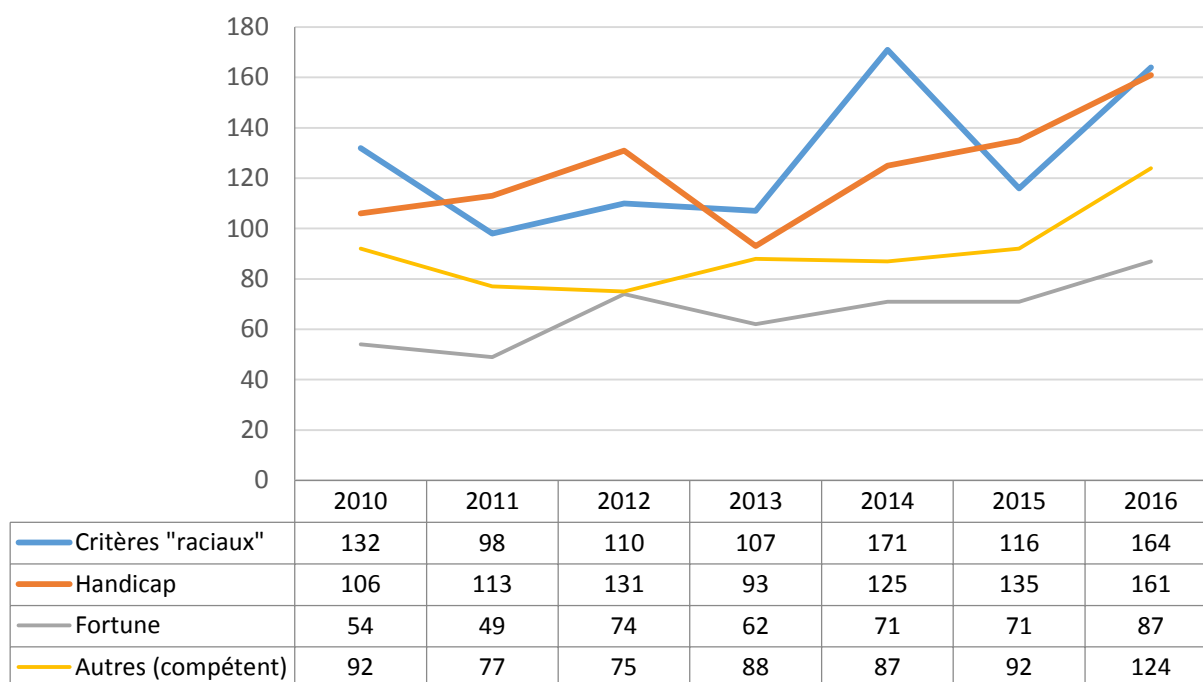
L'année 2016 est marquée par une augmentation de 31% du nombre de dossiers dans le domaine des biens et services. Nous avons ouvert 500 dossiers de discrimination dans les secteurs du logement (37%), des transports (15%), des organismes financiers (12%), des commerces (10%), de l'horeca (8%), des services sociaux et de la santé (8%). Si l'on regarde plus précisément l'augmentation par rapport à 2015, nous avons reçu trois fois plus de dossiers en ce qui concerne les supermarchés et 40% de plus en ce qui concerne les assurances. Les chiffres ont doublé au niveau des transports privés et enfin, il y a une augmentation de 16% dans le secteur du logement privé.

Au niveau du racisme dans les biens et services, le principal sous-domaine pour lequel nous sommes sollicités concerne le refus de location d'un bien immobilier. Suivent, dans une moindre mesure, les refus d'accès à des discothèques ou des bars. Ensuite, près d'un tiers des dossiers relatifs au handicap touchent à l'accessibilité des transports en commun ou privés. Enfin, les dossiers « fortune » sont quant à eux essentiellement des dossiers de refus de location de logements.

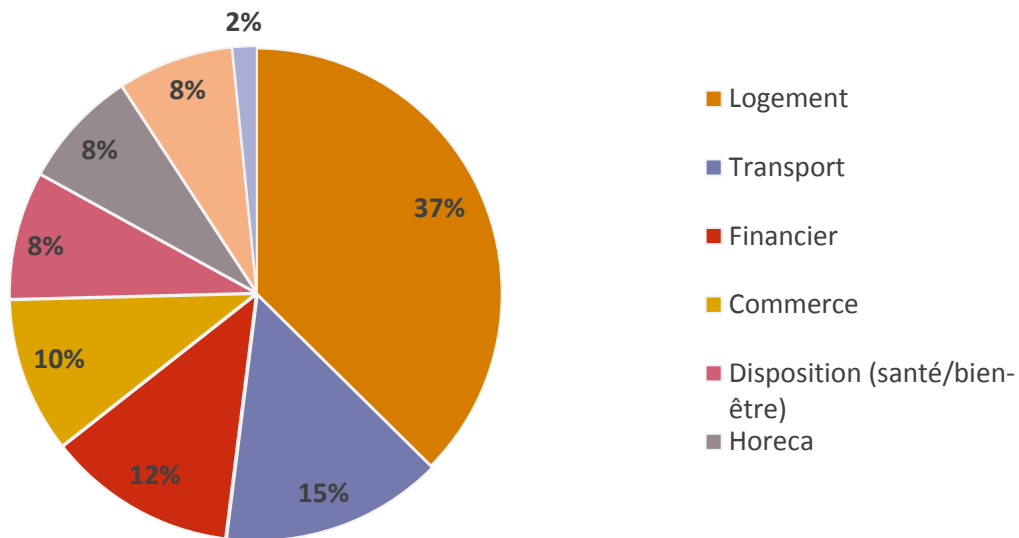
Graphique 18: Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - biens et services par critère de discrimination (n=536)



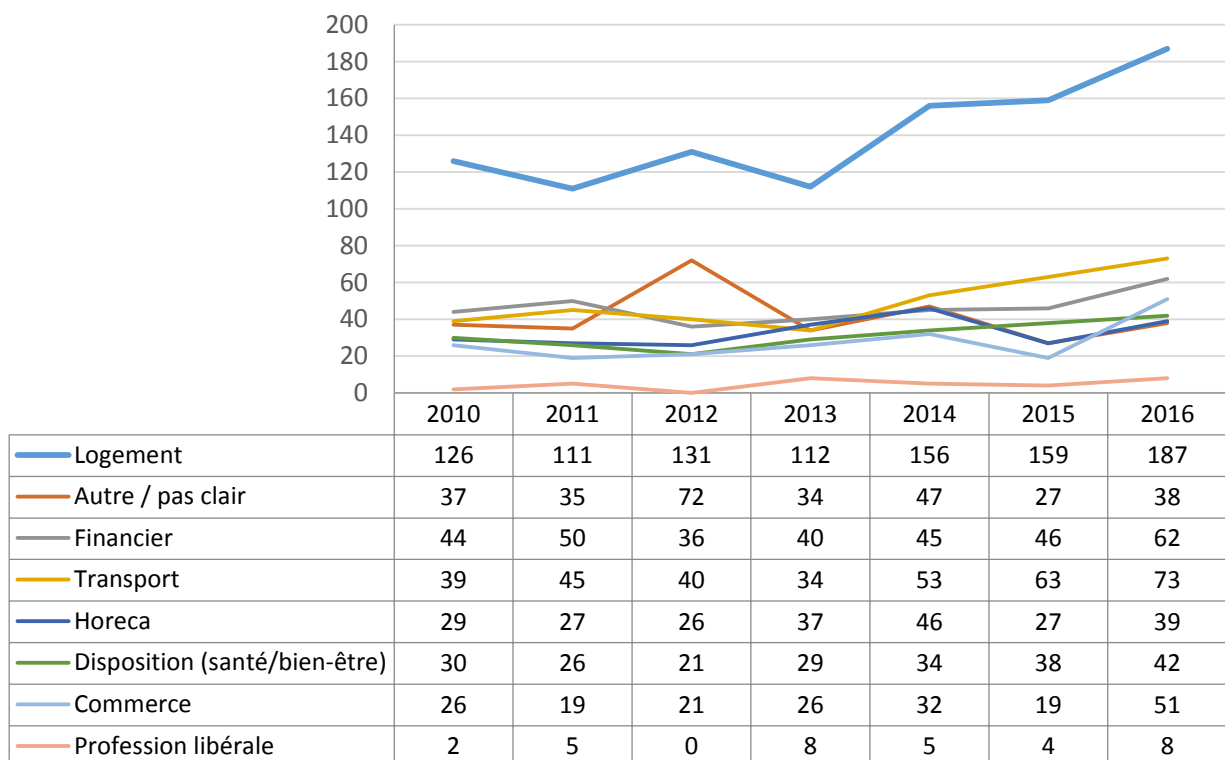
Graphique 19 : Évolution du nombre de dossiers - biens et services par critère depuis 2010



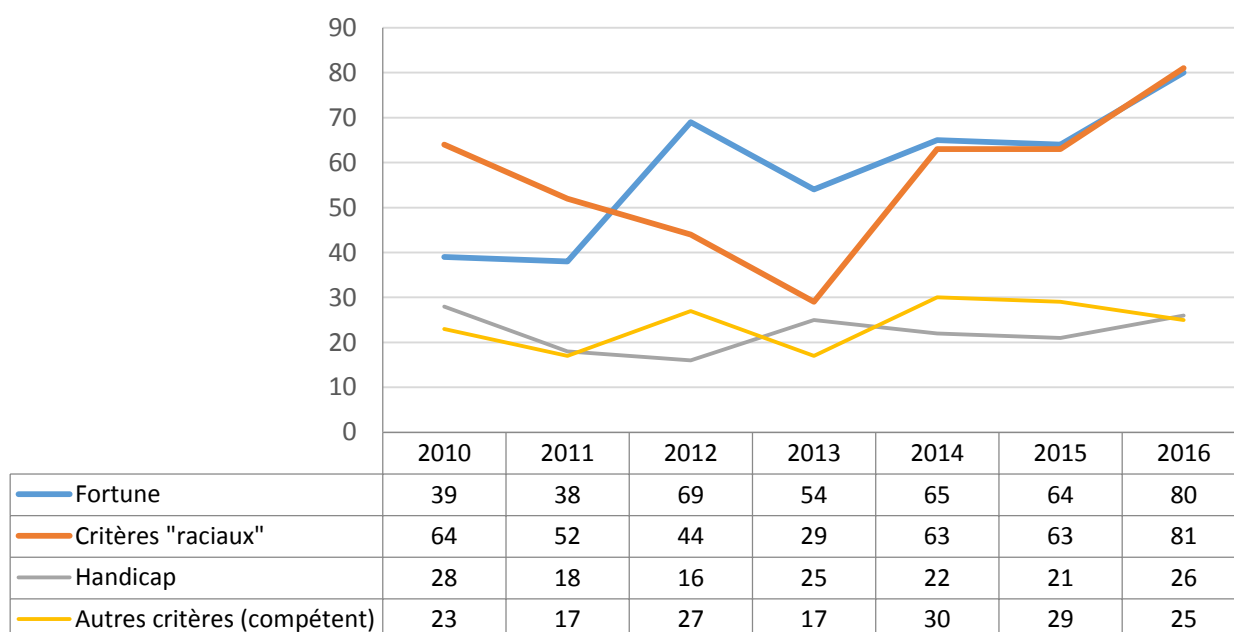
Graphique 20 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - biens et services (n=500)



Graphique 21 : Évolution du nombre de dossiers « Unia compétent »- biens et services depuis 2010



Graphique 22 : Évolution du nombre de dossiers logement - par critère de discrimination depuis 2010

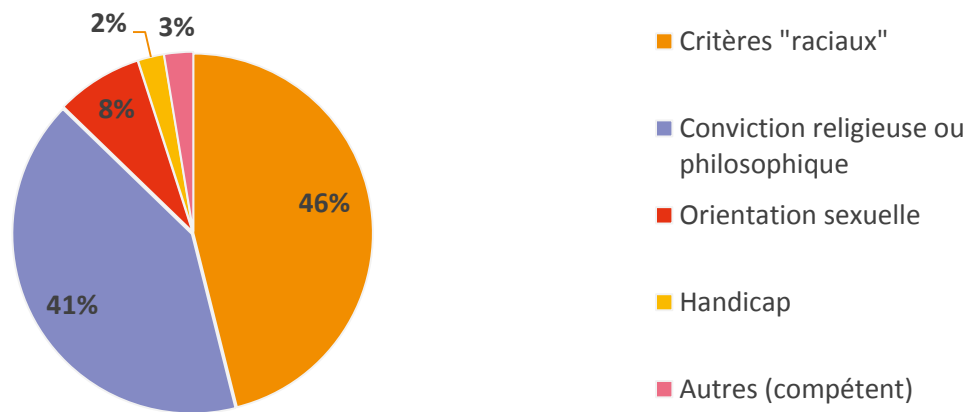


2.3.3. Médias/Internet : 334 dossiers

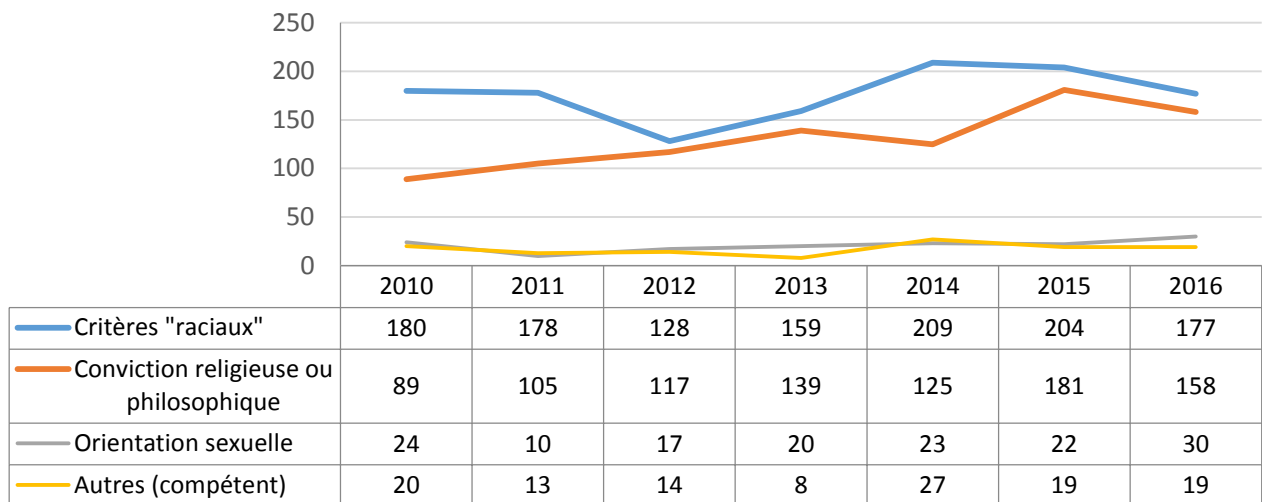
Il ne se passe quasiment pas un jour sans qu'Unia n'ouvre un dossier pour des messages de haine dans les médias. Dans 83% des cas, il s'agit de messages en ligne, surtout diffusés par les médias sociaux et les forums de discussion en ligne. En 2016, Unia a ouvert 276 dossiers pouvant être qualifiés d'incitation à la haine. Alors qu'en 2015, ces messages de haine visaient particulièrement les réfugiés, en 2016, ils étaient souvent liés au terrorisme et à l'amalgame entre étrangers/musulmans et terroristes. Ce sont donc pour des propos relatifs aux critères raciaux et aux convictions religieuses (l'islam en particulier) que nous sommes le plus souvent sollicités.

La part la plus importante des messages de haine est véhiculée par les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...), soit 38% de l'ensemble des dossiers de l'année 2016. Au niveau des tendances, nous observons par contre une diminution des dossiers relatifs à des mails en chaîne, ainsi qu'une diminution des dossiers relatifs aux forums de discussion de journaux en ligne.

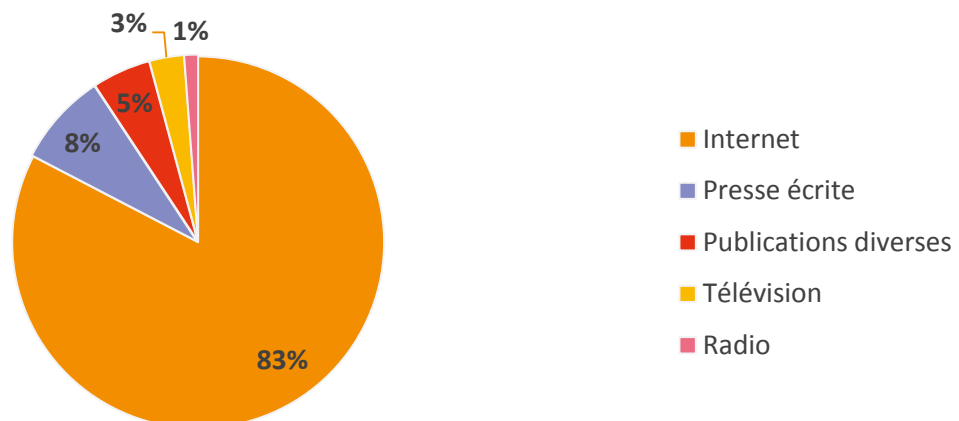
Graphique 23 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - médias par critère de discrimination (n= 390)



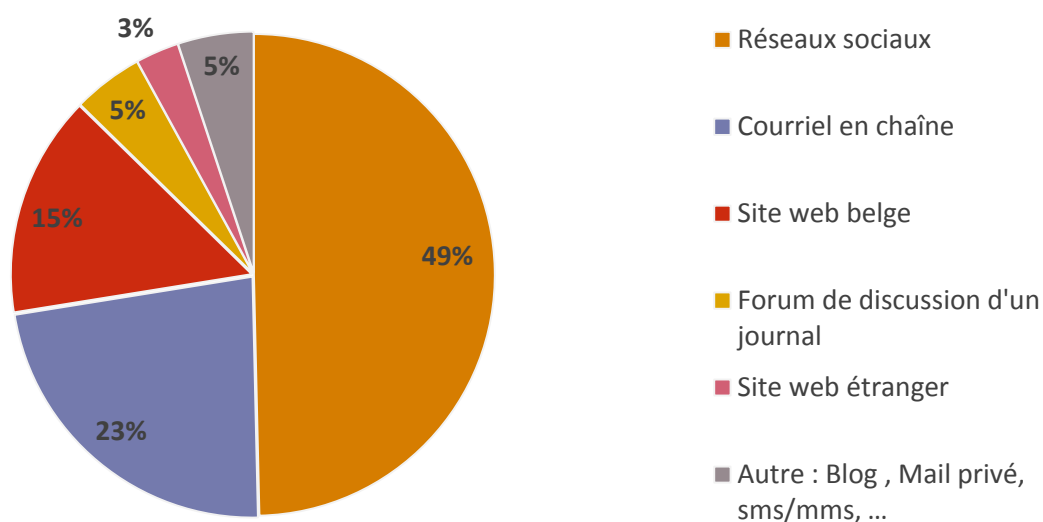
Graphique 24 : Évolution du nombre de dossiers médias/Internet par critère depuis 2010



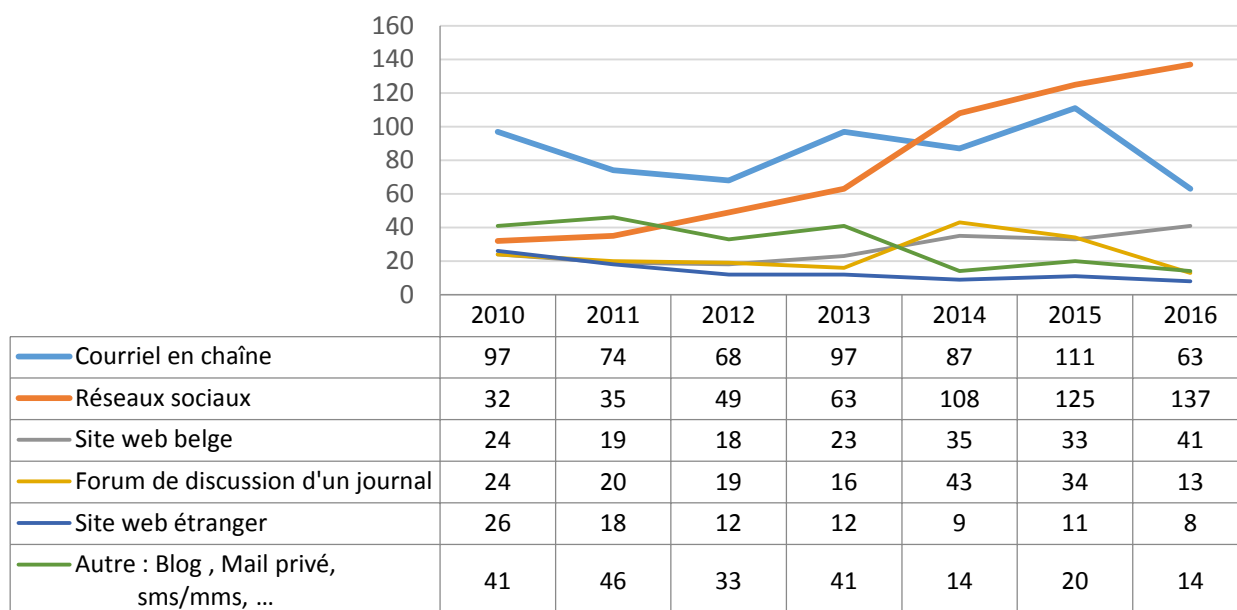
Graphique 25 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - médias par type de média (n= 334)



Graphique 26 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - détails Internet (n= 276)



Graphique 27 : Évolution du nombre de dossiers « Unia compétent » - médias focus Internet depuis 2010



2.3.4. Enseignement : 213 dossiers

En 2016, Unia a ouvert 213 dossiers concernant l'enseignement. Il s'agit d'une hausse globale de 27% par rapport à 2015.

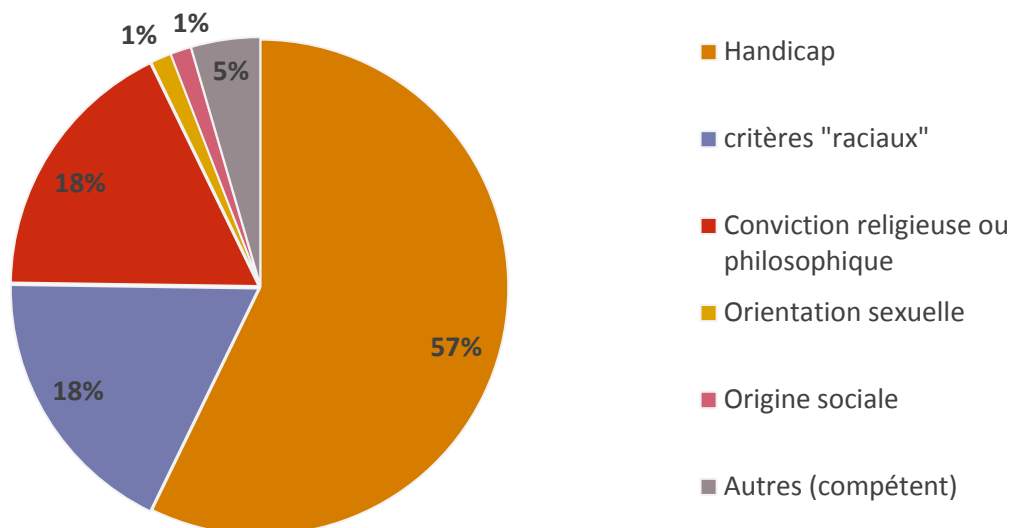
Selon une répartition par niveau d'enseignement, 35% des dossiers concernent l'enseignement secondaire, 29% l'enseignement fondamental et 22% l'enseignement supérieur. Les formes de discrimination les plus rencontrées sont les refus d'aménagements raisonnables pour des élèves en situation de handicap (44%) ;

les problèmes de discrimination directe ou indirecte (33%) ; puis les problèmes de harcèlement à l'école (8%).

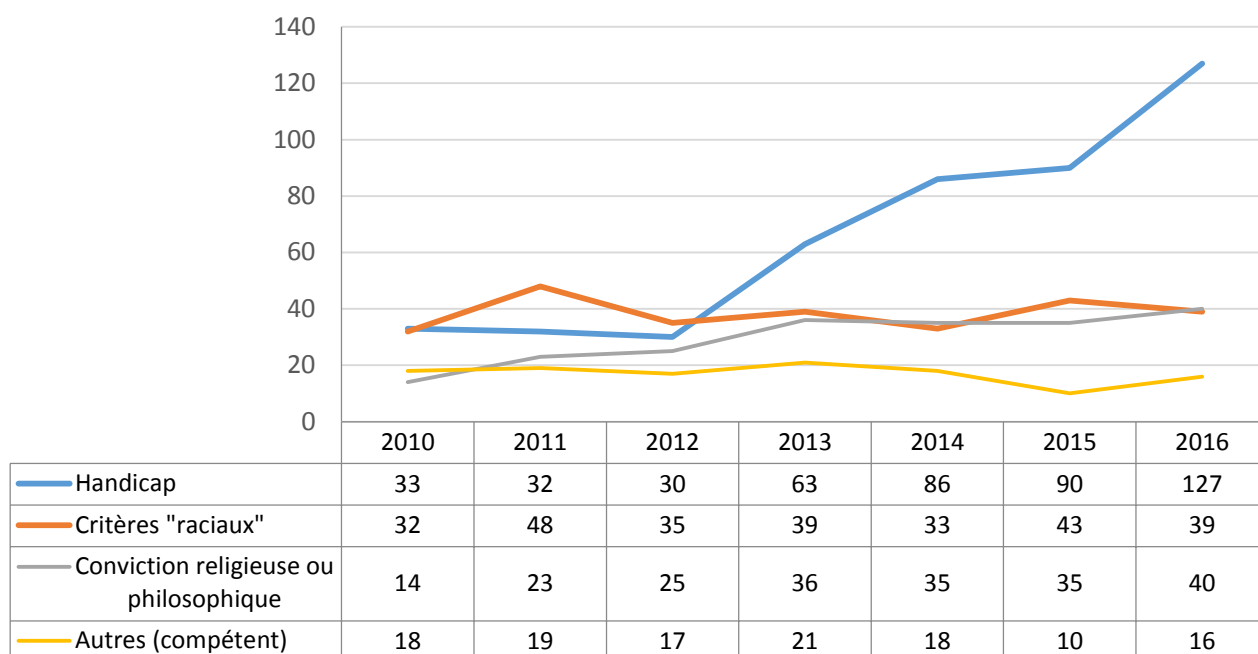
Au niveau des critères, celui du handicap (60% des dossiers) est le plus représenté dans ce domaine avec une hausse de 40% par rapport à 2015. Au niveau des discriminations basées sur un des critères dits « raciaux » (18% des dossiers) ou la conviction religieuse ou philosophique (18% des dossiers), nous n'observons pas de hausse par rapport à l'année 2015.

Relevons toutefois un dossier marquant en 2016 qui fut le dossier relatif à la Haute Ecole de la Province de Liège et son règlement général des études qui interdisait le port de signes religieux, provoquant la réaction de nombreuses étudiantes concernées par cette interdiction. En tout, 43 signalements ont été adressés à Unia et regroupés dans un même dossier.

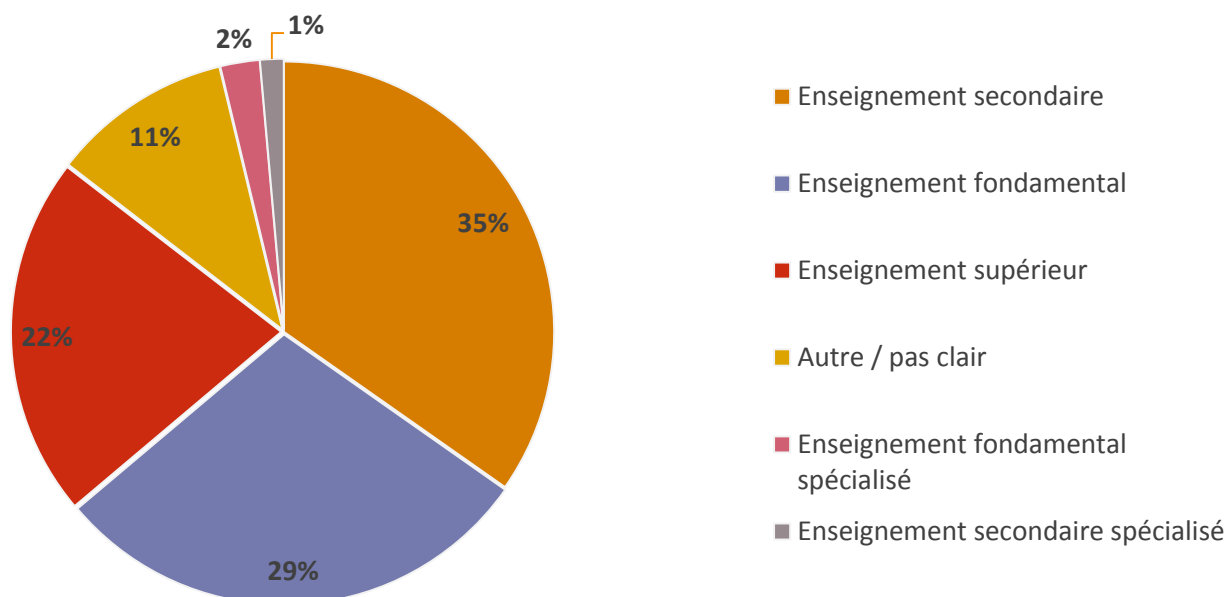
Graphique 28 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - enseignement par critère de discrimination (n= 269)



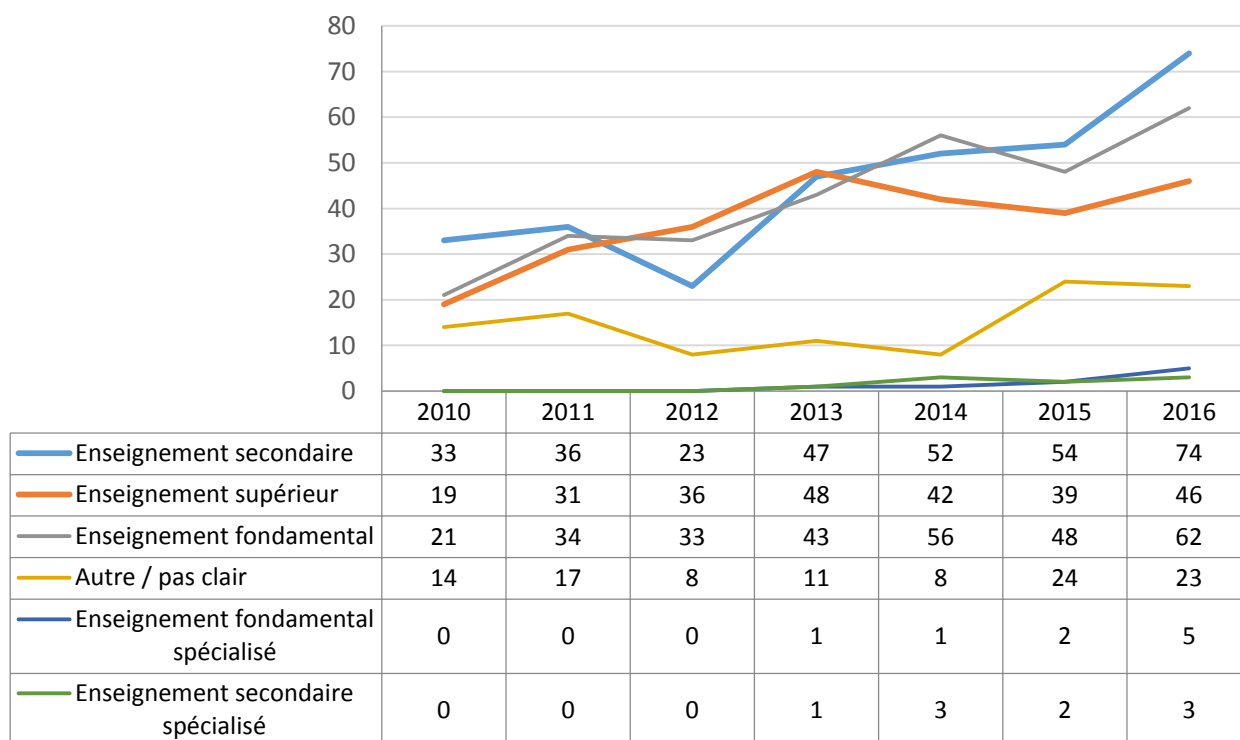
Graphique 29 : Évolution du nombre de dossiers enseignement par critère depuis 2010



Graphique 30 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - par niveau d'enseignement (n=213)



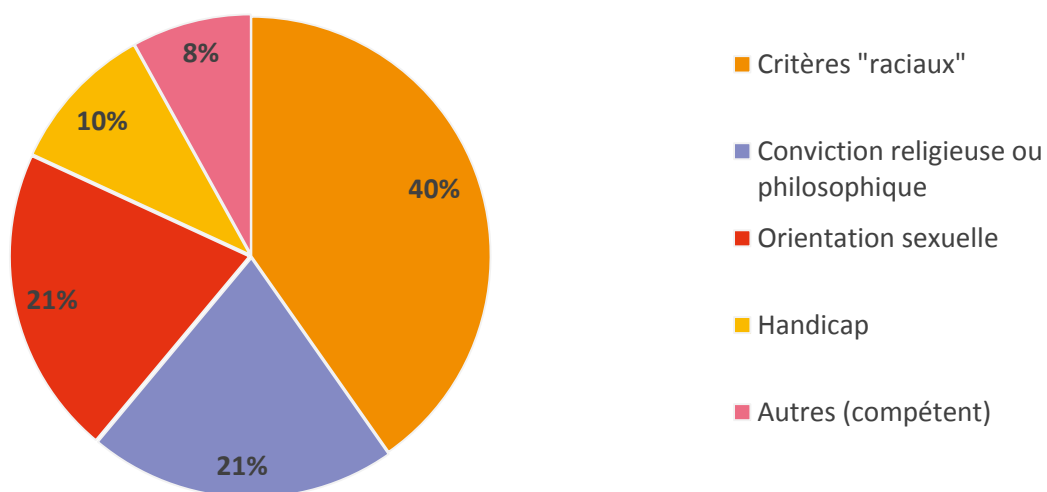
Graphique 31 : Évolution du nombre de dossiers enseignement - par niveau d'enseignement depuis 2010



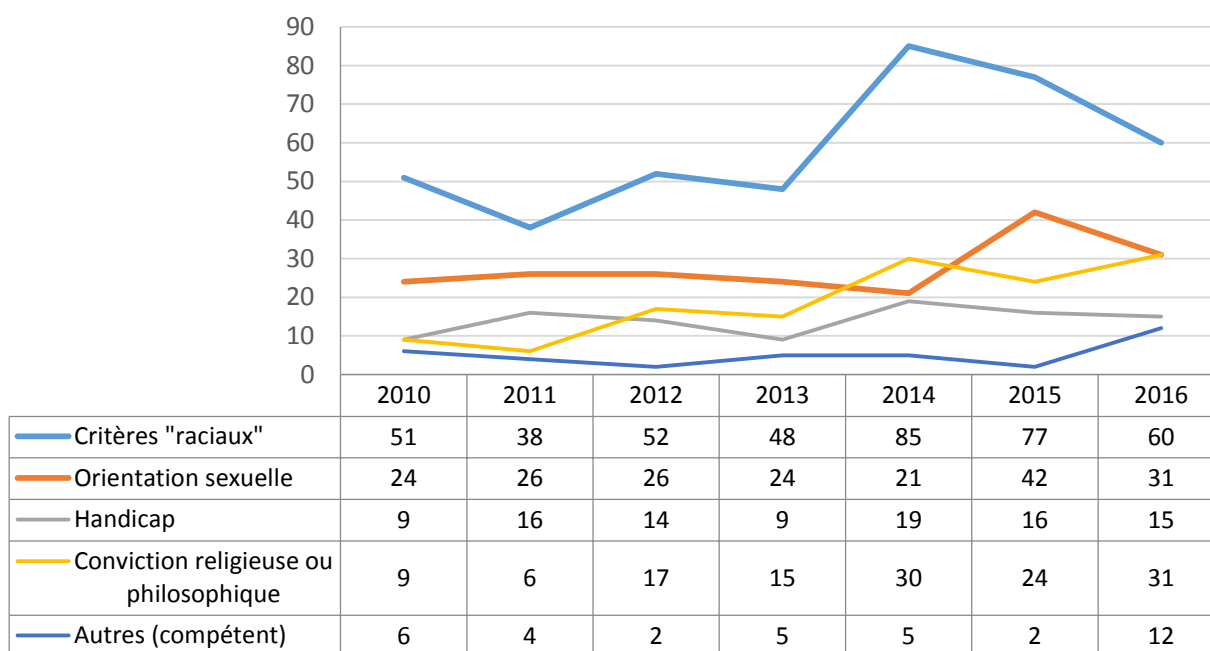
2.3.5. Vie en société : 142 dossiers

En 2016, Unia a ouvert 142 dossiers dans ce domaine, soit 12 dossiers de moins que l'année dernière. Ce sont principalement les dossiers relatifs à des conflits de voisinage qui sont en diminution. Par contre, depuis 2010, le nombre de dossiers de conflits dans l'espace public augmente d'année en année. Dans ce domaine, les faits peuvent généralement être qualifiés de crimes de haine ou encore de discours de haine. Il s'agit d'agressions à caractère raciste, islamophobe ou encore homophobe, de départs d'incendies sur des lieux de culte, de tags antisémites,... Dans ce type de dossier, Unia veille à l'application des circonstances aggravantes prévues par les lois antiracisme, antidiscrimination ou antinégationnisme au niveau des instances judiciaires. La tendance de ces deux dernières années est une diminution du nombre d'actes liés aux critères dits raciaux allant de pair avec une augmentation du nombre de faits liés au critère de conviction religieuse. Sont particulièrement visées les personnes musulmanes.

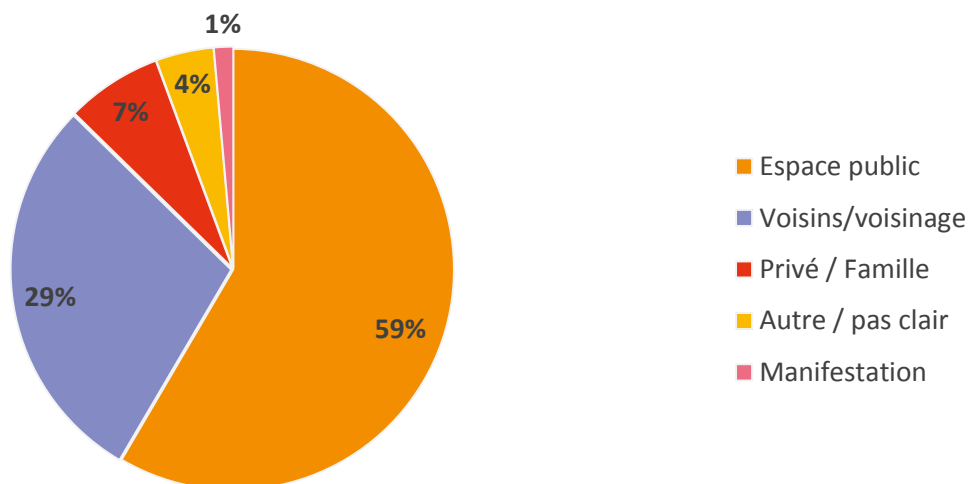
Graphique 32 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - vie en société par critère de discrimination (n= 156)



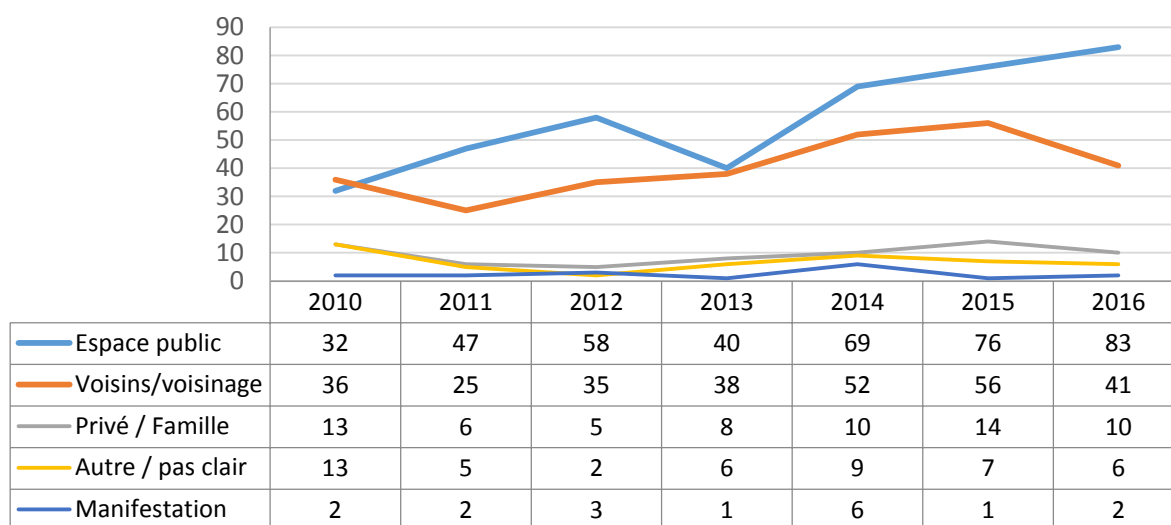
Graphique 33 : Évolution du nombre de dossiers vie en société - par critère depuis 2010



Graphique 34 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - vie en société (n= 142)



Graphique 35 : Évolution du nombre de dossiers vie en société depuis 2010

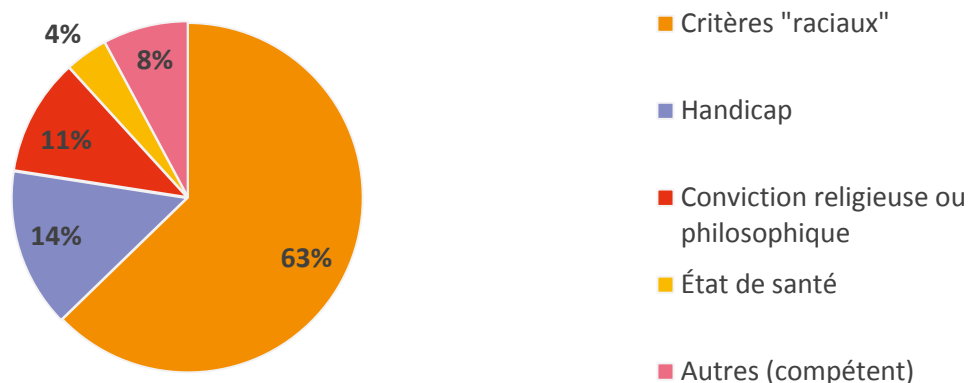


2.3.6. Police et justice : 91 dossiers

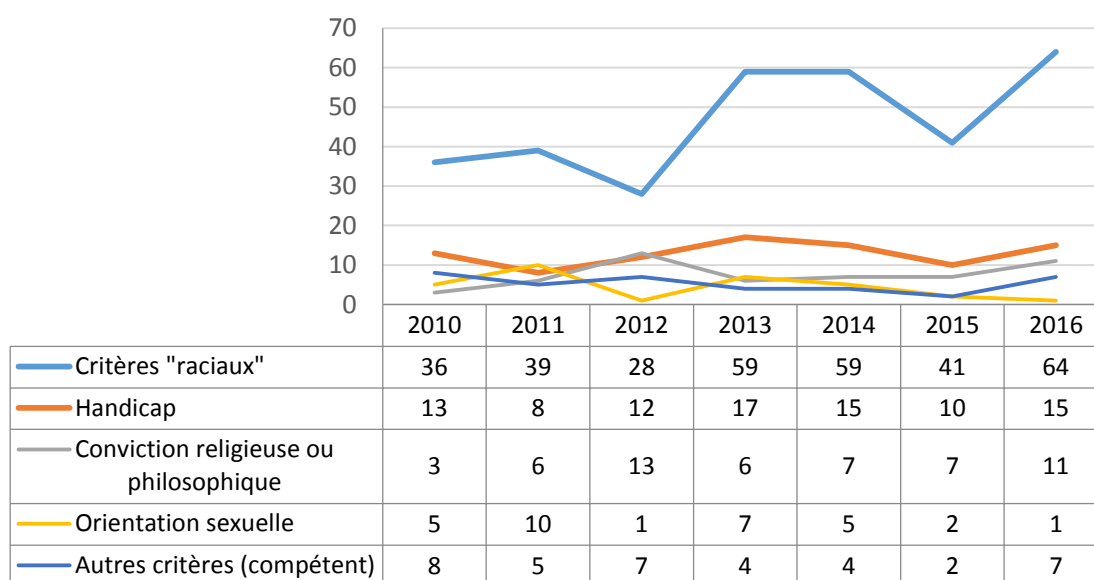
En 2016, nous avons créé 91 dossiers dans le domaine de la police et de la justice, soit 30 dossiers de plus qu'en 2015. Quelque 73% de ces dossiers concernent la police, 18% la justice et 9% les lieux de détention. Durant l'année 2016, 21 dossiers ont porté sur des cas de violences policières, soit un peu plus du double par rapport à l'année 2015. Ces faits sont à mettre en lien avec le climat qui a suivi les attentats perpétrés à Bruxelles et Zaventem le 22 mars. En effet, 1 dossier sur 10 concerne

des arrestations en lien avec les nouvelles mesures anti-terrorisme (fichages présumés, perquisitions, etc.).

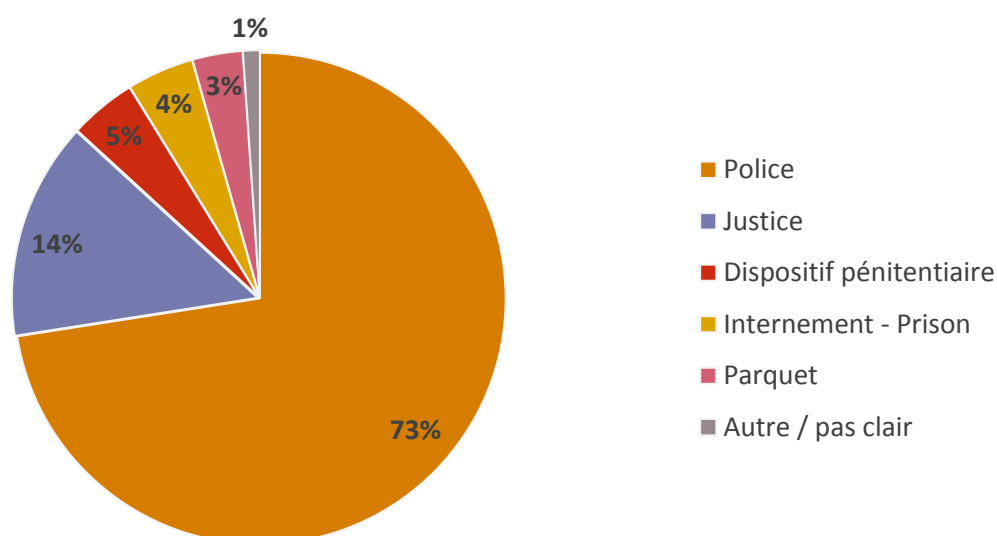
Graphique 36: Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - police et justice par critère de discrimination (n= 102)



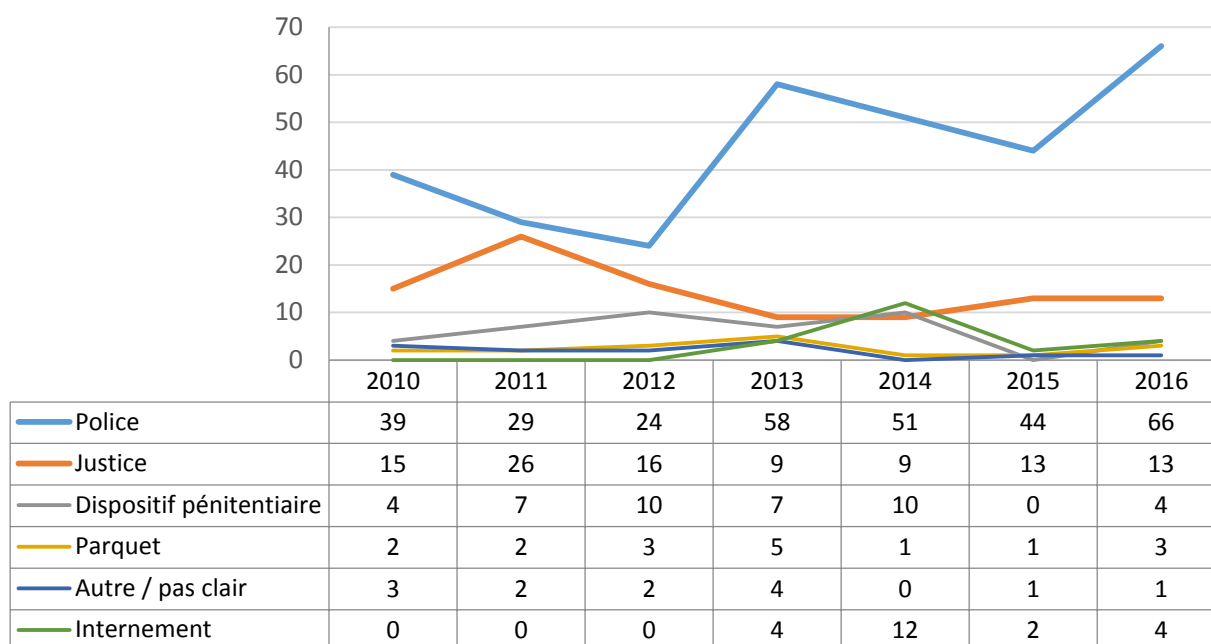
Graphique 37 : Évolution du nombre de dossiers police et justice par critère depuis 2010



Graphique 38 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - police et justice (n= 91)



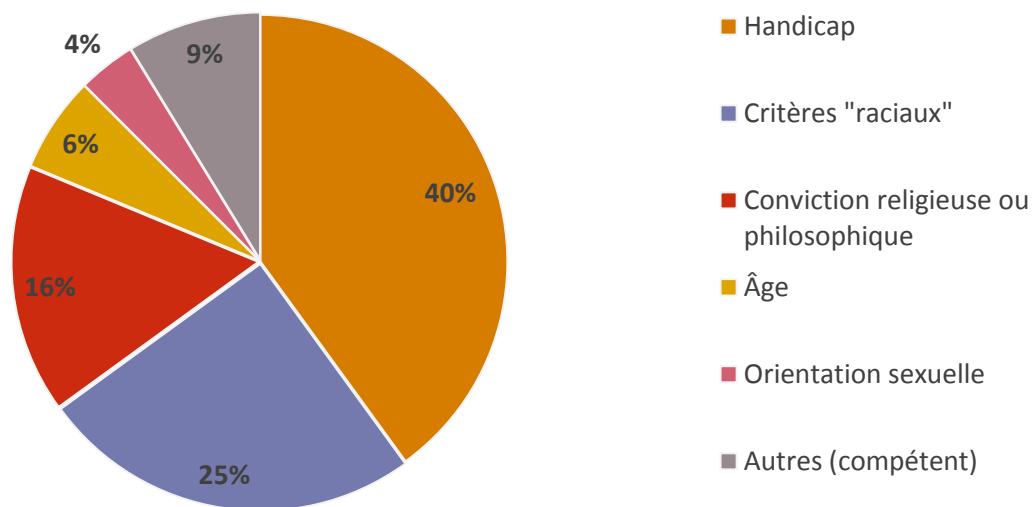
Graphique 39 : Évolution du nombre de dossiers police et justice depuis 2010 :



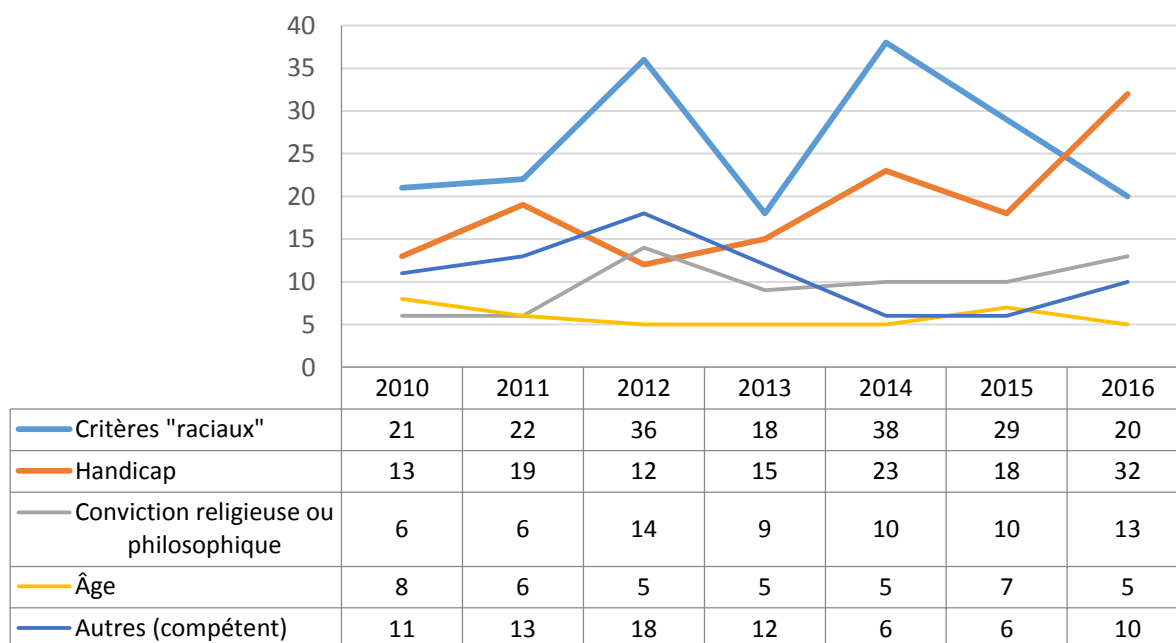
2.3.7. Activités diverses : 80 dossiers

Ce domaine comprend les activités socioculturelles (85%), politiques (10%) ou économiques. Il s'agit par exemple de l'accès à un concert, à un club de sport... Au niveau des activités socioculturelles, les pratiques sportives représentent 35% des dossiers. Parmi ces derniers, 1 dossier sur deux a été ouvert pour des faits de racisme. Ensuite, 25% des dossiers concernent des événements socioculturels tels que des concerts et des expositions, soit des secteurs pour lesquels l'accessibilité des personnes handicapées pose souvent question.

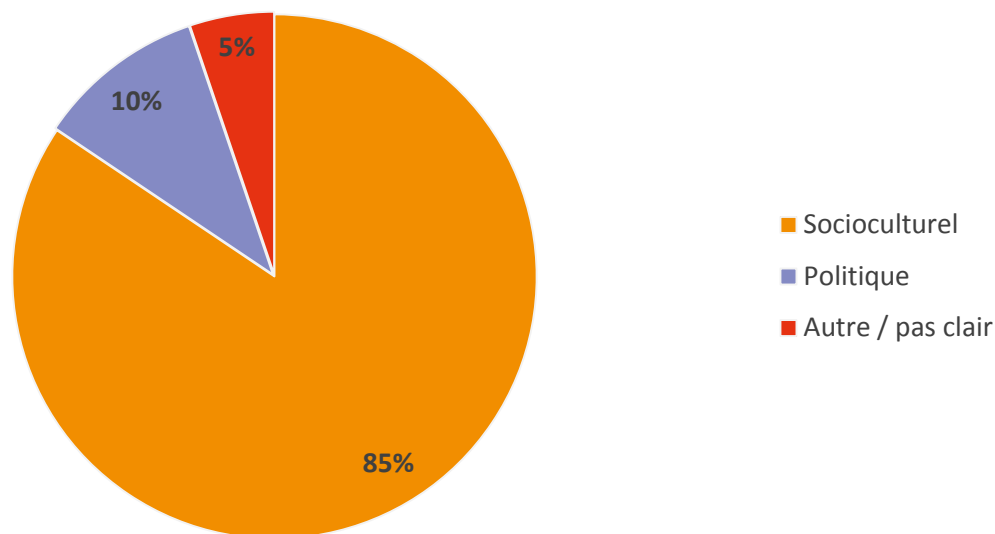
Graphique 40 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - activités diverses par critère de discrimination (n=80)



Graphique 41 : Évolution du nombre de dossiers activités diverses- par critère depuis 2010

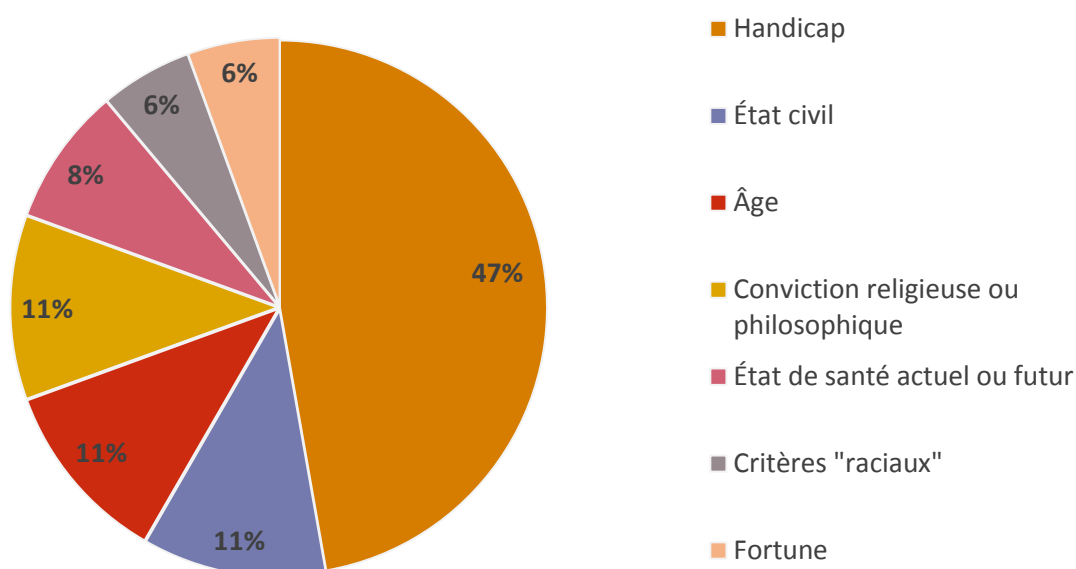


Graphique 42 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - activités diverses (n=77)

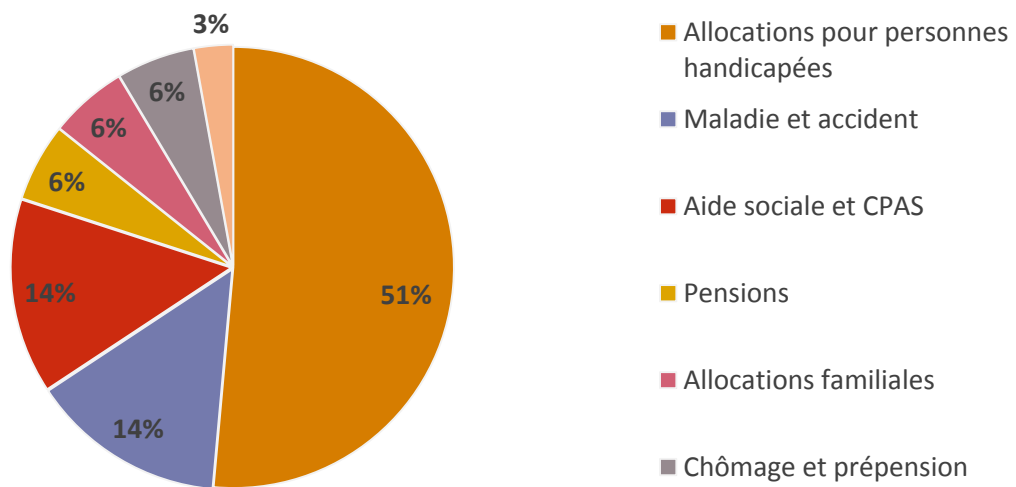


2.3.8. Protection sociale : 35 dossiers

Graphique 43 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - protection sociale par critère de discrimination (n=36)



Graphique 44 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - protection sociale (n= 35)

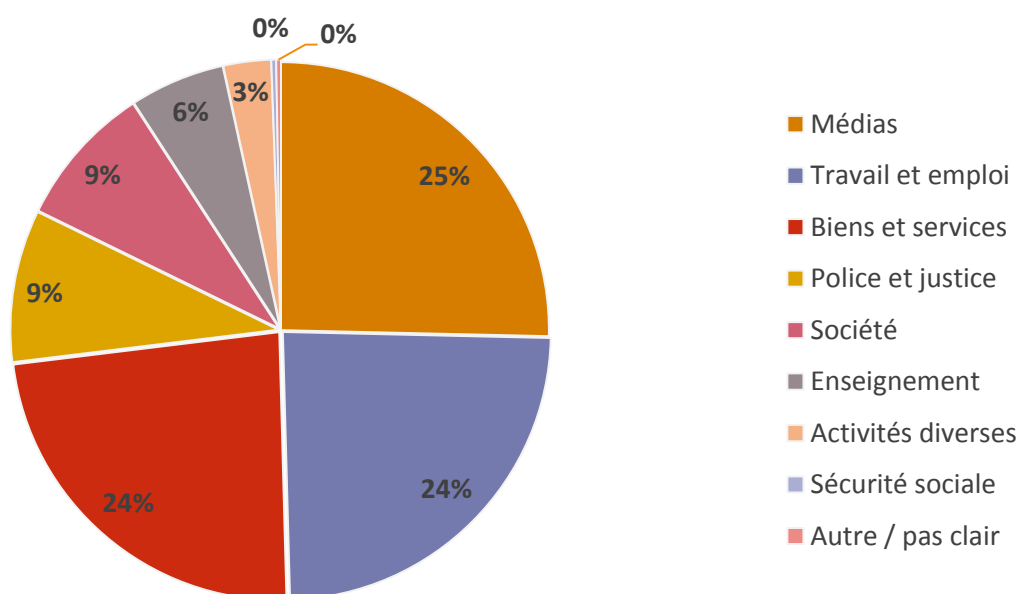


2.4. Analyse des nouveaux dossiers par critère de discrimination

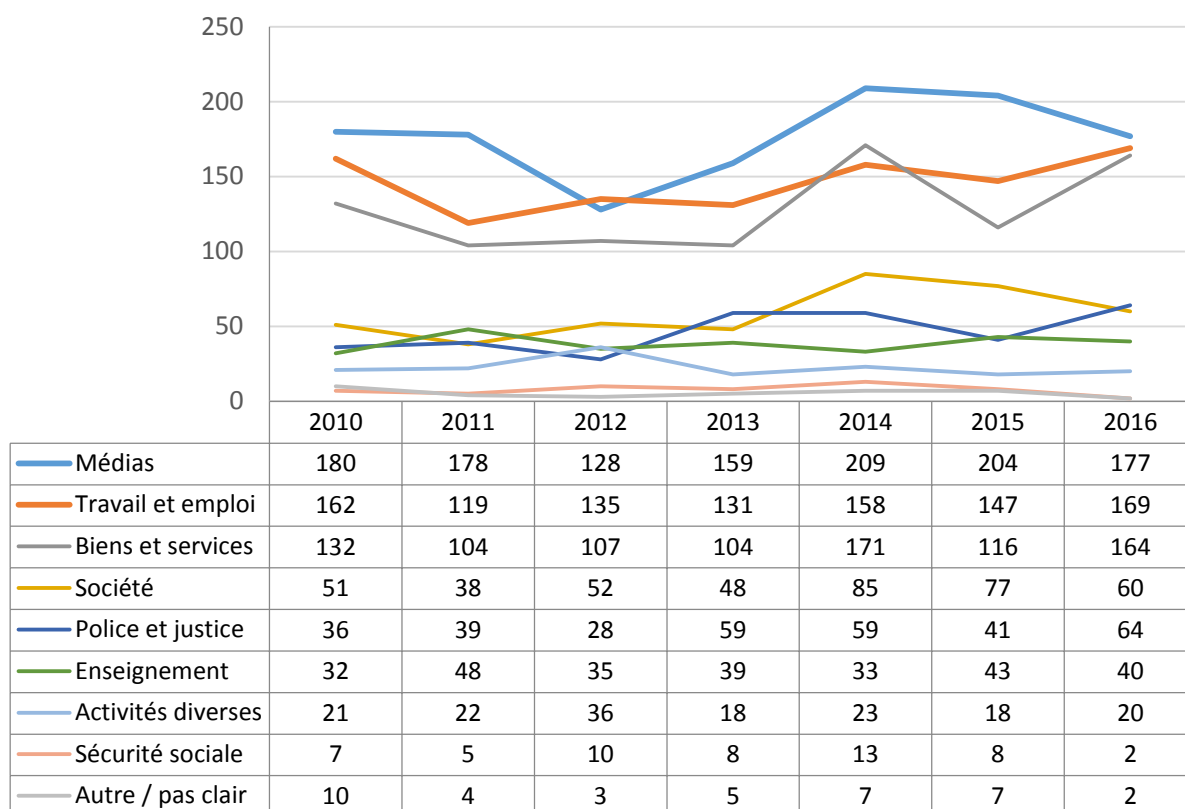
2.4.1. Critères dits « raciaux » : 698 dossiers

En ce qui concerne les critères « raciaux », l'augmentation du nombre total de dossiers est de 6% par rapport à l'année 2015. Les signalements que nous recevons portent majoritairement sur des messages considérés comme de l'incitation à la haine sur internet. En matière d'emploi, il s'agit de problèmes de harcèlement à caractère discriminatoire, de refus d'embauche ou encore de licenciements. Enfin dans le domaine des biens et services, la hausse est de 28% pour ce critère. Il s'agit essentiellement de problèmes de refus de location de logement, d'insultes dans des commerces ou encore de refus d'accès à des discothèques, cafés...

Graphique 45 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - par critères dits « raciaux » par domaine (n=698)



Graphique 46 : Évolution du nombre de dossiers critères dits « raciaux » - par domaine depuis 2010



2.4.2. Antisémitisme et négationnisme

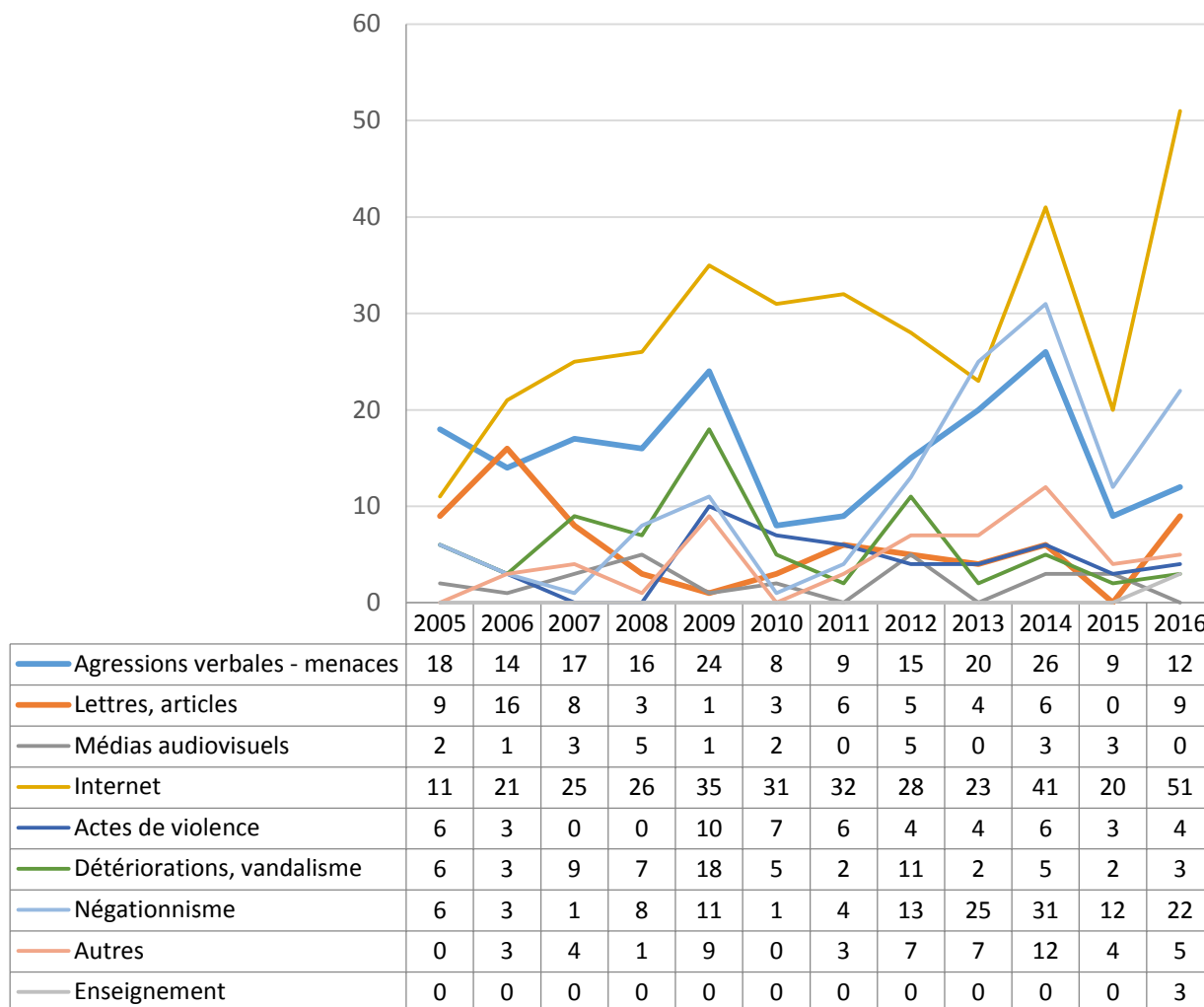
2016 a connu un pic de signalements d'antisémitisme et de négationnisme, avec 109 faits portés à la connaissance d'Unia. C'est le 3^{ème} pic observé en dix ans. Les pics observés en 2009 (108 signalements) et 2014 (130 signalements) étaient en grande partie liés aux deux opérations menées par l'armée israélienne dans la Bande de Gaza (opérations « Plomb durci » et « Barrière protectrice »). Ces deux opérations ont en effet suscité de nombreuses réactions. Parmi les critiques de la politique israélienne, l'on trouvait tant des commentaires antisémites que des commentaires négationnistes, mêlant souvent les deux.

Ce n'est pas le cas en 2016, même si le conflit israélo-palestinien continue à alimenter l'hostilité de certains à l'égard des Juifs. Dès lors, l'influence des attentats commis le 22 mars 2016 à Bruxelles et Zaventem ne peut être écartée. Le contexte alimente le rejet de l'autre et ravive les tensions entre communautés. Les théories du complot juif ont également refait surface après les attentats qui ont touché la Belgique et ses voisins.

De manière générale, un bon tiers des signalements a trait à des déclarations figurant sur Internet, essentiellement sur les réseaux sociaux. Et s'il y a eu une stabilisation voire une baisse des signalements relatifs aux agressions verbales et aux menaces, au vandalisme et aux détériorations

de bâtiments (de synagogues, notamment) depuis 2015, les signalements qui relèvent du négationnisme (approbation et justification du régime nazi) ne cessent de croître. Les actes de violence physique restent minoritaires, la tuerie du Musée Juif de Bruxelles en mai 2014 restant une tragique exception.

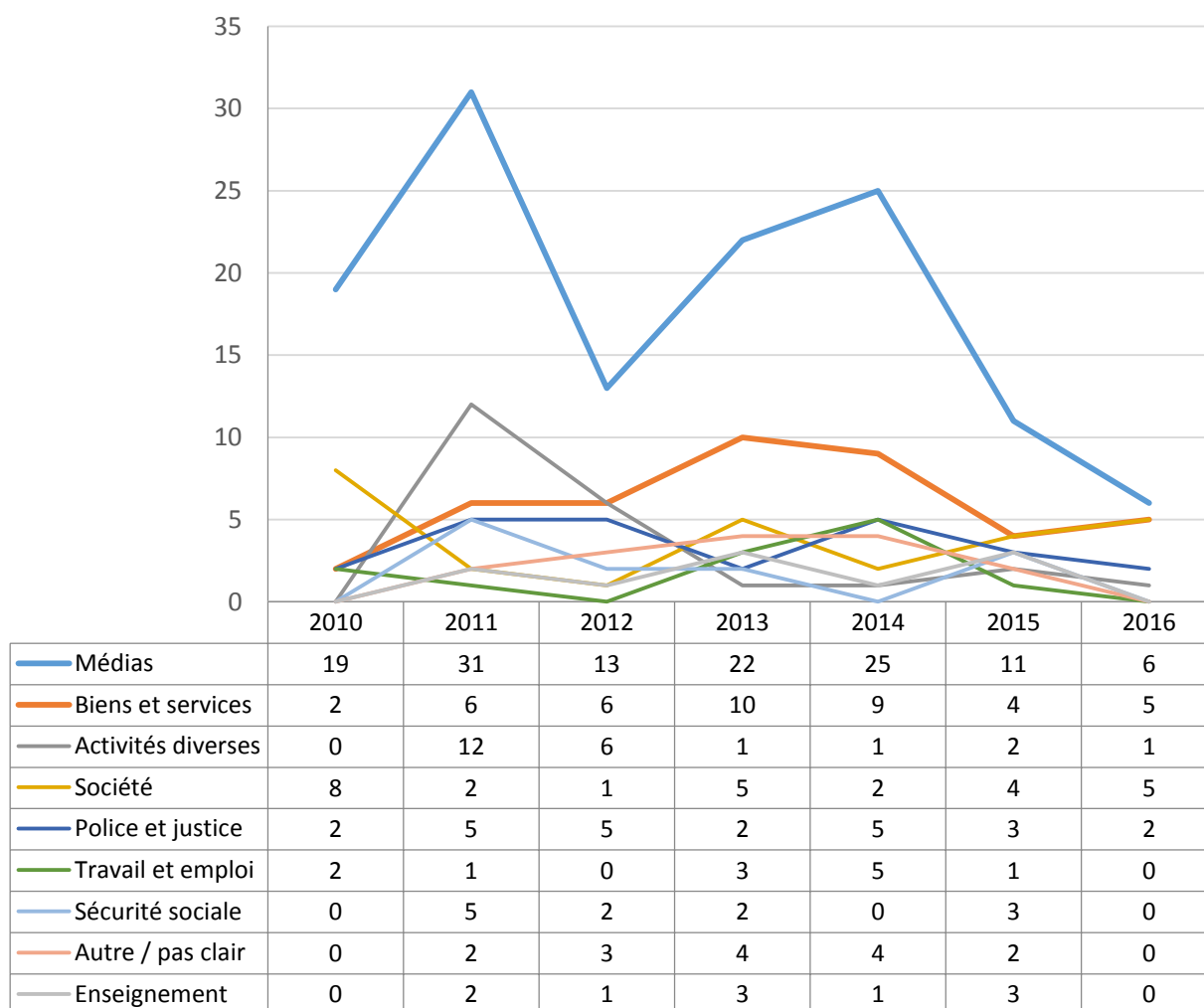
Graphique 47 : Antisémitisme: évolution incidents signalés 2005-2016



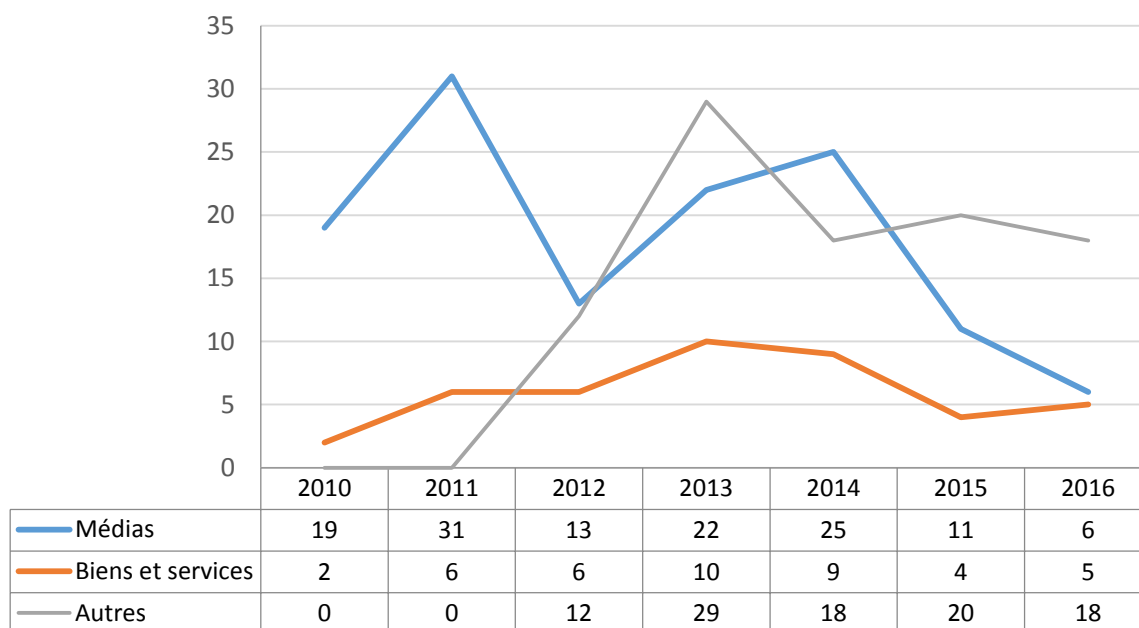
2.4.3. Populations Roms et Gens du voyage

En 2016, Unia a ouvert 18 dossiers concernant les populations Roms et les Gens du voyage. Contrairement à l'année 2015, la répartition des dossiers par domaine est plus diversifiée. Un dossier sur trois concerne les biens et services, notamment des tarifs différenciés pour des services communaux. Les faits de société représentent eux aussi 1 dossier sur trois. Enfin, 22% des dossiers concernent des propos d'incitation à la haine à l'égard de ces populations.

Graphique 48 : Evolution des incidents signalés relatifs aux populations Roms et Gens du voyage par domaine depuis 2010



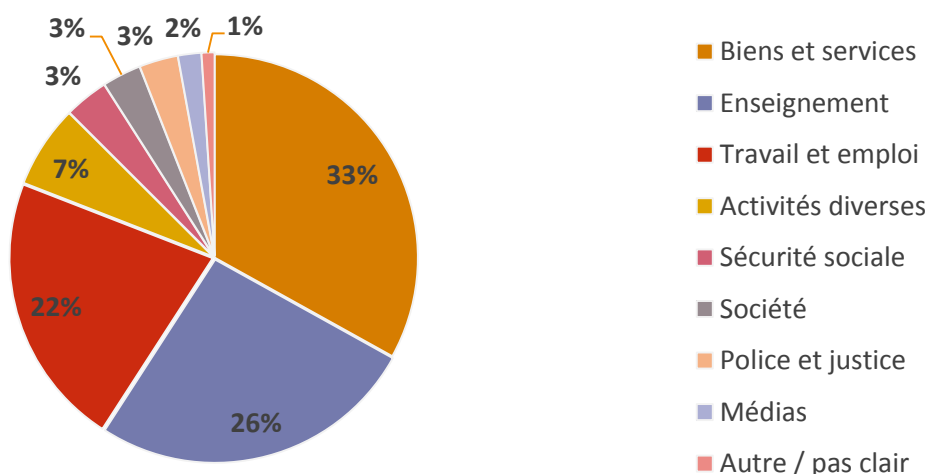
Graphique 49 : Incidents signalés relatifs aux populations Roms et Gens du voyage (domaines principaux) depuis 2010



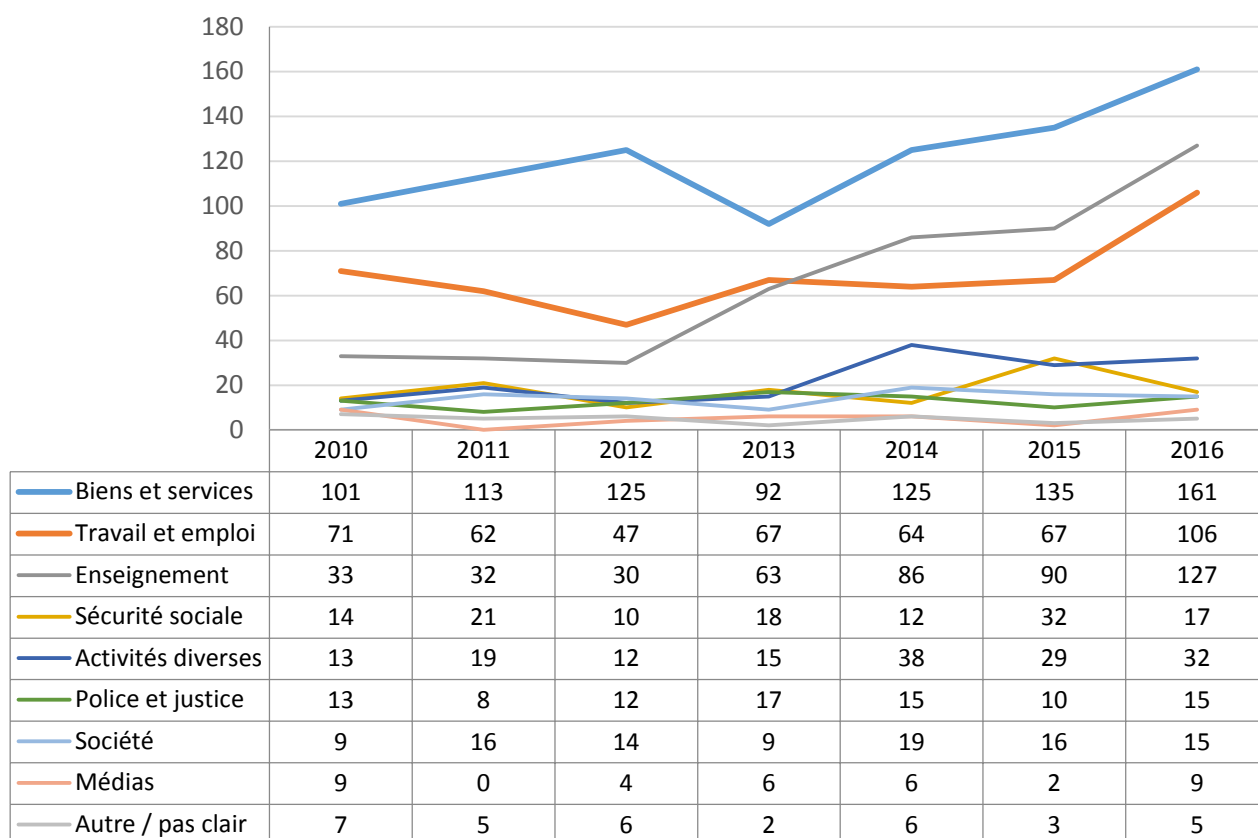
2.4.4. Handicap : 493 dossiers

L'année 2016 fut marquée par une augmentation de 27 % du nombre de dossiers relatifs au critère du handicap par rapport à 2015. Au niveau des biens et services, c'est dans les commerces et l'Horeca que cette augmentation se précise. Les principaux sous-domaines pour lesquels nous sommes les plus sollicités sont les transports (46 dossiers) et le logement (26 dossiers). Dans le domaine de l'emploi, c'est dans les services publics et l'enseignement que l'augmentation est la plus marquée. Enfin, dans le secteur de l'enseignement, le nombre de dossiers handicap ne cesse d'augmenter depuis 2010.

Graphique 50 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - handicap par domaine (n=493)



Graphique 51 : Évolution du nombre de dossiers critère handicap par domaine depuis 2010

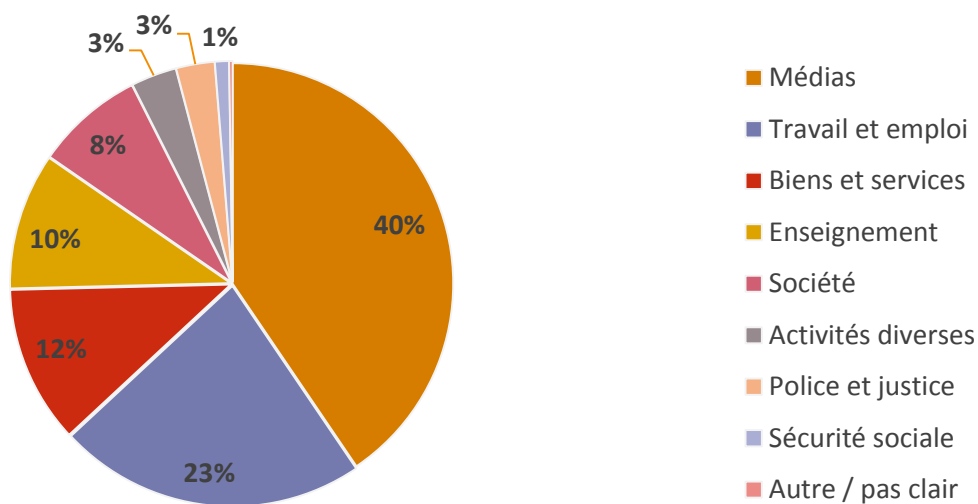


2.4.5. Conviction religieuse ou philosophique : 390 dossiers

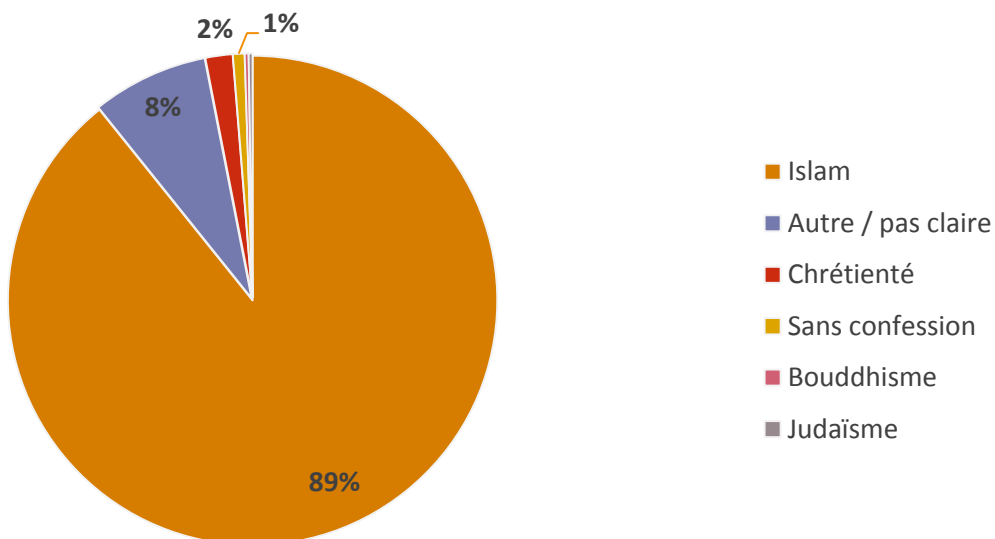
Unia a ouvert 390 dossiers liés aux convictions religieuses ou philosophiques en 2016. Cela représente une augmentation de 18% par rapport à 2015.

À l'instar de l'année passée, l'islam représente environ 90% des dossiers ouverts pour le critère de la « conviction religieuse ou philosophique ». Environ 40% de ces dossiers ont trait à des faits potentiels d'incitation à la haine dans les médias (mails en chaîne, réseaux sociaux, sites web...). 23% des dossiers concernent le secteur de l'emploi. Avec notamment, depuis les attentats, plusieurs dossiers de retraits d'habilitations dans des sociétés de gardiennage. S'ils restent minoritaires, ils constituent toutefois des dossiers d'un type nouveau pour Unia. Par ailleurs, nous recevons également des dossiers ayant trait au port du foulard sur le lieu de travail (dans l'accès à l'emploi notamment) ou encore des dossiers de harcèlement au travail. Enfin, en ce qui concerne les biens et services, nous observons une augmentation depuis 2015.

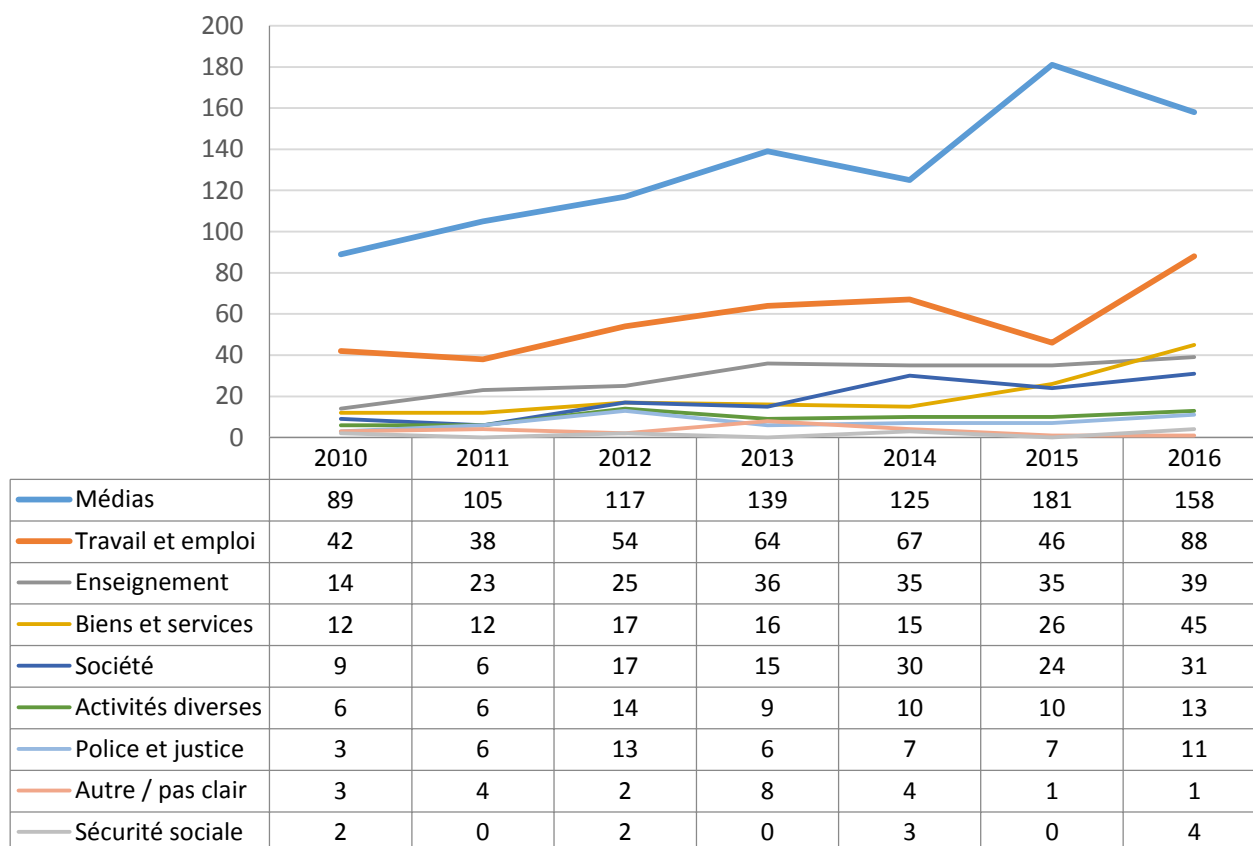
Graphique 52 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 conviction religieuse ou philosophique - par domaine (n=390)



Graphique 53 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 conviction religieuse ou philosophique - par type de conviction (n=390)



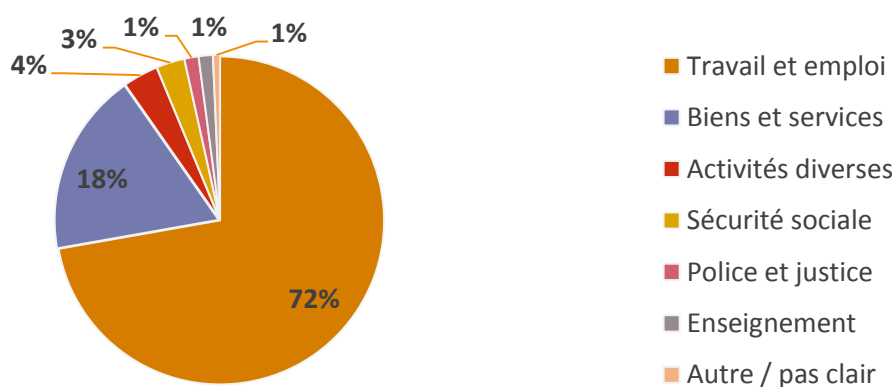
Graphique 54 : Évolution du nombre de dossiers critère conviction religieuse ou philosophique - par domaine depuis 2010



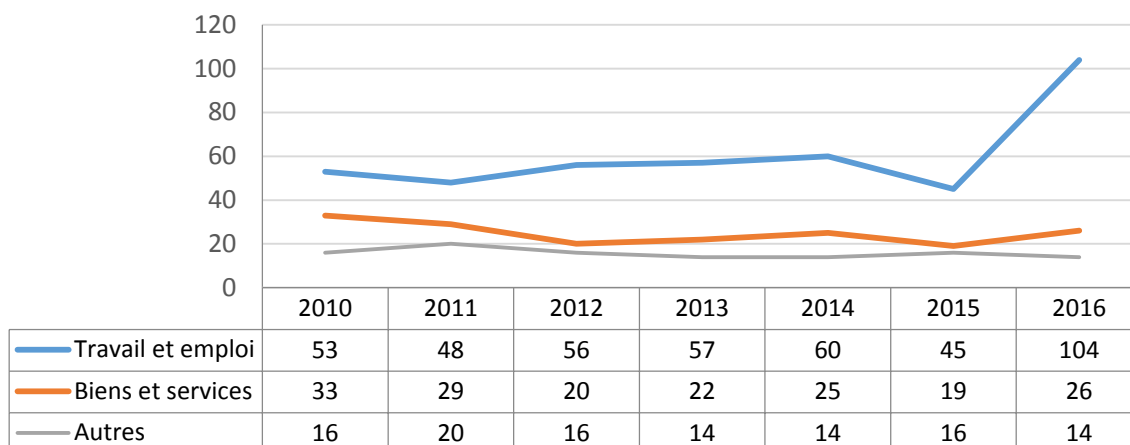
2.4.6. Âge : 144 dossiers

Avec une augmentation de 78% en un an, il s'agit d'une évolution importante qui s'explique en grande partie par la médiatisation de l'affaire Dovy Keukens. En effet, les dossiers ouverts en 2016 concernent principalement l'emploi (72%). Dans ce secteur, les trois quarts de ces dossiers touchent la catégorie d'âge allant de 45 à 65 ans. En ce qui concerne l'accès aux biens et services, la moitié des dossiers touche des personnes de plus de 65 ans.

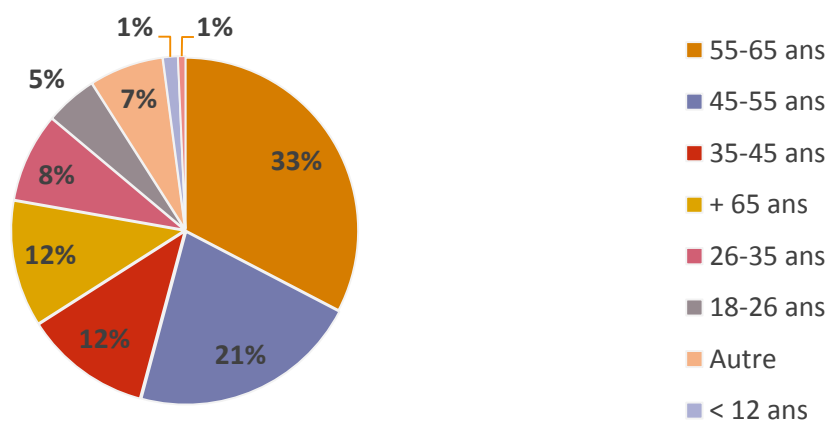
Graphique 55 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - âge par domaine (n=144)



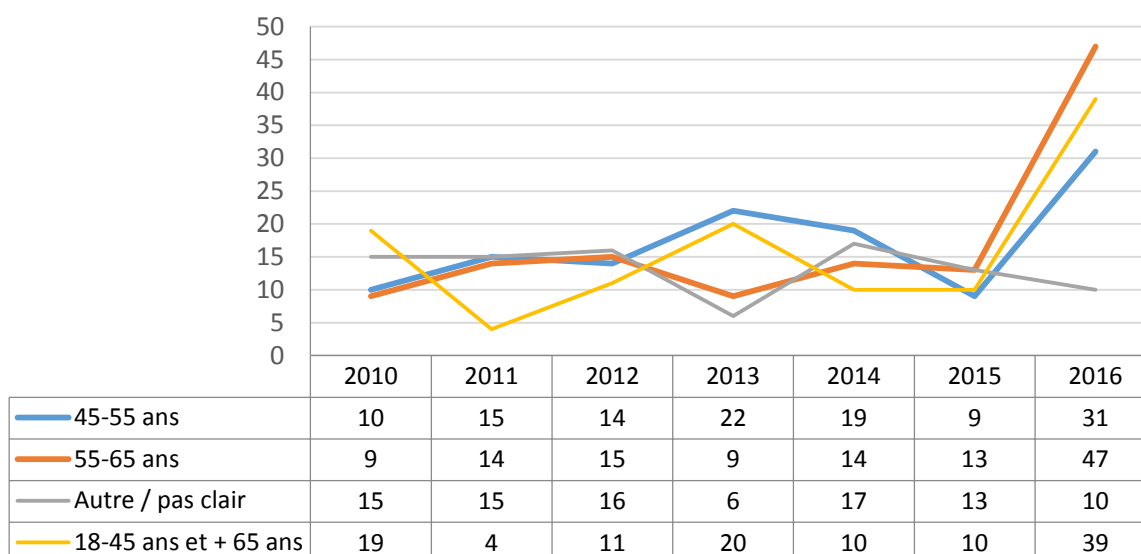
Graphique 56 : Évolution du nombre de dossiers critère âge - par domaine depuis 2010



Graphique 57 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - âge dans le domaine de l'emploi par tranche d'âge (n=127)



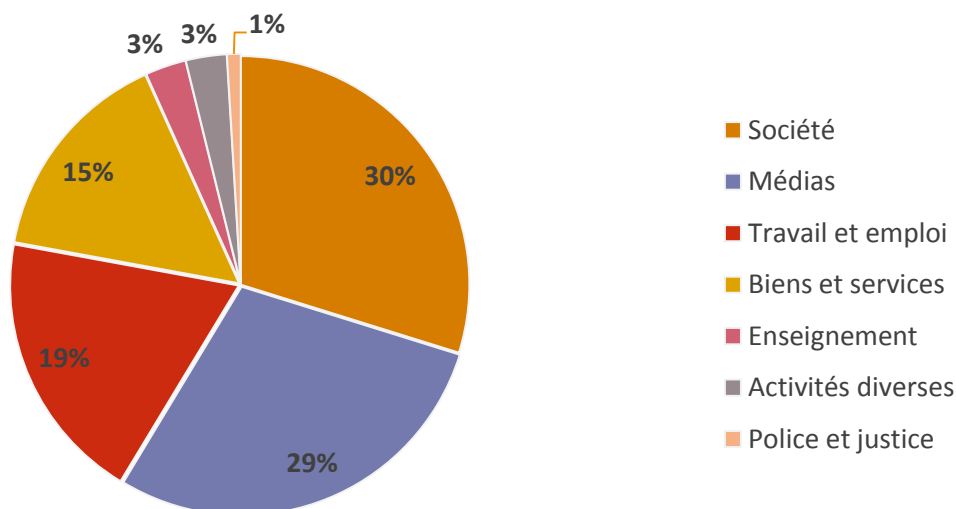
Graphique 58 : Évolution du nombre de dossiers critère âge dans l'emploi - par tranche d'âge depuis 2010



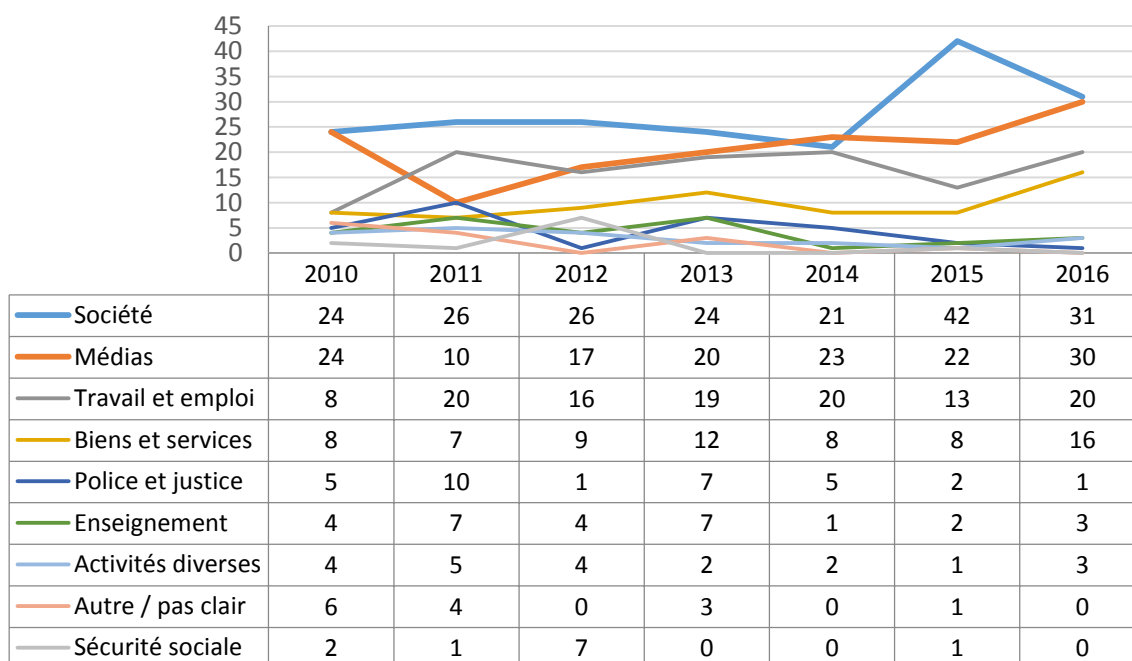
2.4.7. Orientation sexuelle : 104 dossiers

En 2016, le nombre de dossiers ouverts pour ce critère a augmenté de 12% par rapport à 2015. Notons la proportion importante de faits de société (30%). Il s'agit bien souvent de délits de haine dans l'espace public ou dans le voisinage (harcèlement, coups et blessures...). Viennent ensuite les dossiers dans le secteur des médias (29%) et enfin l'emploi (19%).

Graphique 59 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - orientation sexuelle par domaine (n=104)



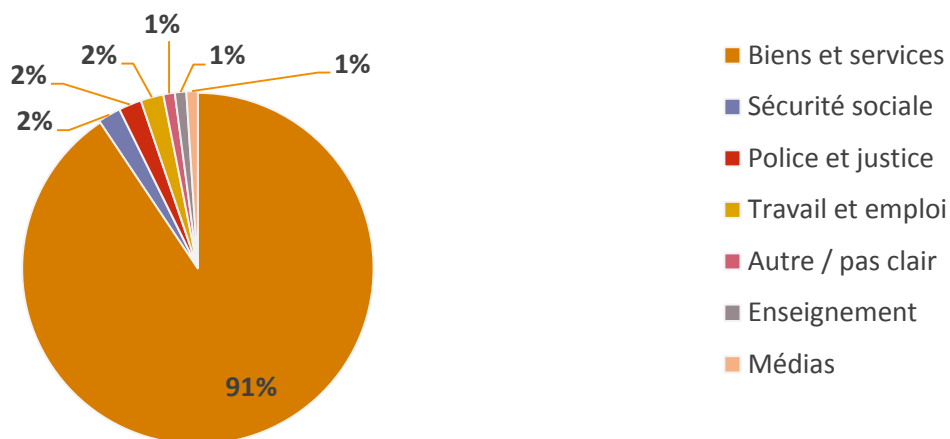
Graphique 60 : Évolution du nombre de dossiers pour le critère de l' « orientation sexuelle » par domaine depuis 2010



2.4.8. Fortune : 96 dossiers

En 2016, Unia a ouvert 96 dossiers liés au critère de la « fortune ». Ils concernent essentiellement des dossiers de refus d'accès dans le domaine du logement. Dans la majeure partie des dossiers, ce sont les allocations de chômage, du CPAS ou pour personnes handicapées qui ne sont pas acceptées comme source de revenus par des propriétaires privés ou des agences immobilières.

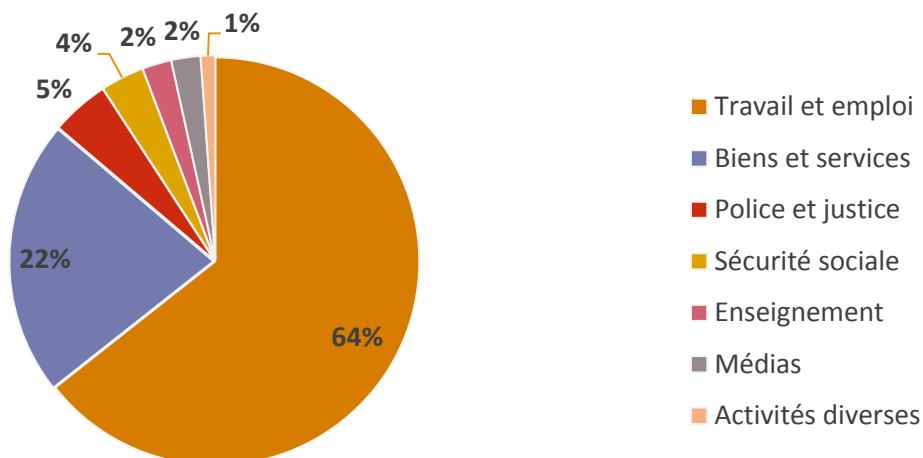
Graphique 61 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - fortune par domaine (n=96)



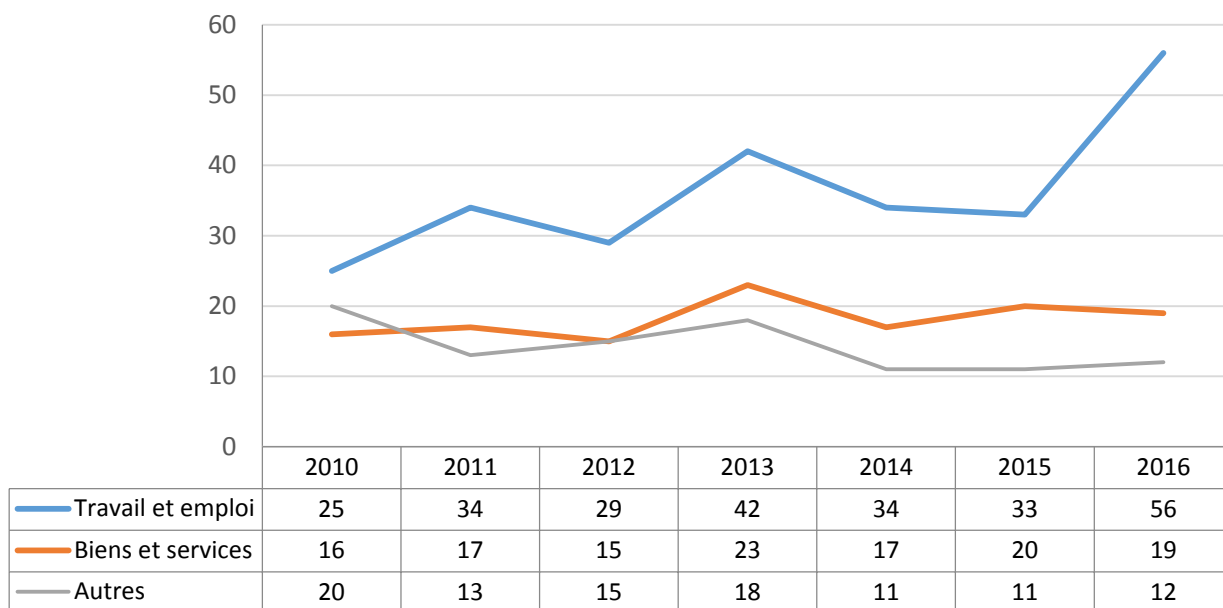
2.4.9. État de santé : 87 dossiers

En 2016, le nombre de dossiers relatifs à l'état de santé (87) a augmenté de 36% par rapport à l'année 2015. Cela concerne principalement le domaine de l'emploi qui représente 64% de l'ensemble des dossiers. Dans la moitié des dossiers emploi, Unia est contacté suite à un licenciement. Au niveau des biens et services, c'est l'accès à des services d'assurance qui pose le plus souvent problème.

Graphique 62 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » 2016 - état de santé par domaine (n=87)



Graphique 63 : Évolution du nombre de dossiers critère état de santé- par domaine depuis 2010



3. Entités fédérées

En tant qu'institution interfédérale, Unia est compétent pour veiller à l'application de la législation antidiscrimination, ce qui comprend les lois fédérales et les différents textes adoptés par les entités fédérées pour lutter contre les discriminations dans les matières relevant de leur compétence.

Nous présentons, dans ce chapitre, différents chiffres. Il s'agit d'une part, des dossiers dans lesquels les pouvoirs publics sont mis en cause, en fonction du niveau de pouvoir compétent (emploi dans la fonction publique, par exemple). Nous présentons d'autre part les chiffres des dossiers dans lesquels ce sont les textes des entités fédérées qui s'appliquent (les dossiers enseignement, par exemple). Enfin, s'y trouvent également les chiffres des dossiers répartis en fonction de la Région dans laquelle les faits dénoncés ont eu lieu.

3.1. Fédéral

3.1.1. Emploi

Tableau 7 : Nombre de dossiers « emploi dans l'administration fédérale » par critère de discrimination en 2016 (n= 57)

	Total
Âge	25
Critères « raciaux »	12
Handicap	11
Conviction religieuse ou philosophique	6
Orientation sexuelle	1
Conviction syndicale	1
État de santé	1
Total général	57

3.1.2. Transports en commun (SNCB):

Tableau 8 : Nombre de dossiers « transports en commun - SNCB » par critère de discrimination en 2015 (n= 22)

	Total
Handicap	15
Critères « raciaux »	4
Conviction religieuse ou philosophique	2
Fortune	1
Total général	22

3.1.3. Police et Justice :

Tableau 9 : Nombre de dossiers « police et justice » par critère de discrimination en 2016 (n= 102)

	Total
Critères « raciaux »	64
Handicap	15
Conviction religieuse ou philosophique	11
État de santé actuel ou futur	4
Caractéristique physique	2
Âge	2
Fortune	2
Orientation sexuelle	1
Origine sociale	1
Total général	102

3.1.4. Protection sociale :

Tableau 10 : Nombre de dossiers « protection sociale » par critère de discrimination en 2016 (n=36)

	Total
Handicap	17
État civil	4
Âge	4
Conviction religieuse ou philosophique	4
État de santé	3
Critères « raciaux »	2
Fortune	2
Total général	36

3.2. Wallonie

3.2.1. Emploi dans l'administration

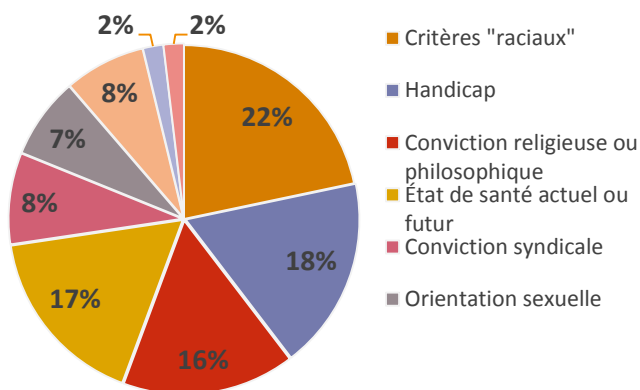
Tableau 11 : Nombre de dossiers « emploi dans l'administration » par critère de discrimination en 2016 (n= 5)

	Total
Handicap	2
Critères « raciaux »	1
Âge	1
État de santé	1
Total général	5

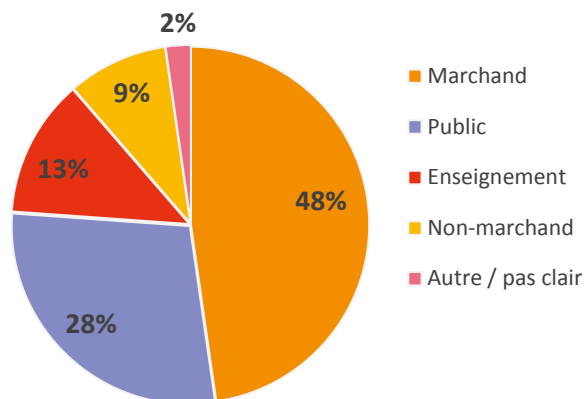
3.2.2. Emploi en Wallonie

Dossiers « emploi » dont le lieu des faits se situe en région wallonne en 2016 (n=88)

Graphique 64 : par critère de discrimination



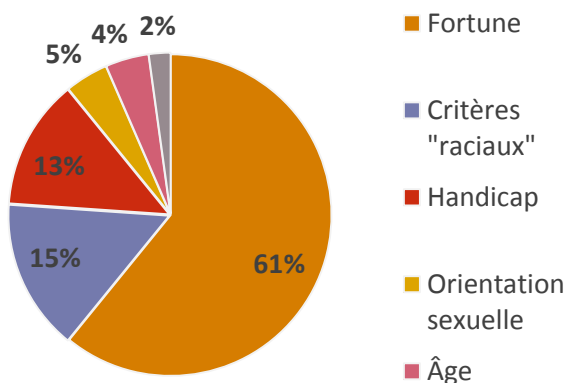
Graphique 65 : par secteur



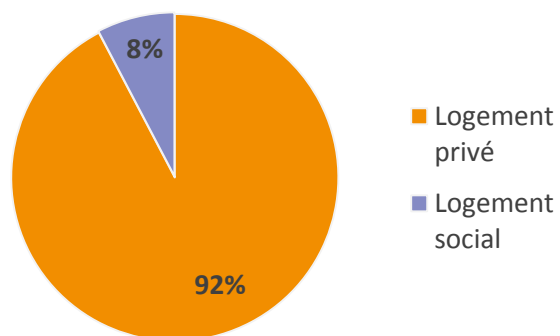
3.2.3. Logement en Wallonie

Dossiers « logement » dont le lieu des faits se situe en Wallonie en 2016 (n=39)

Graphique 66 : par critère de discrimination



Graphique 67 : par secteur



3.2.4. Transports en commun (TEC) :

Tableau 12 : Nombre de dossiers « transports en commun TEC » par critère de discrimination en 2015 (n= 4)

	Total
Handicap	3
Critères « raciaux »	1
Total général	4

3.3. Région bruxelloise

3.3.1. Emploi dans l'administration

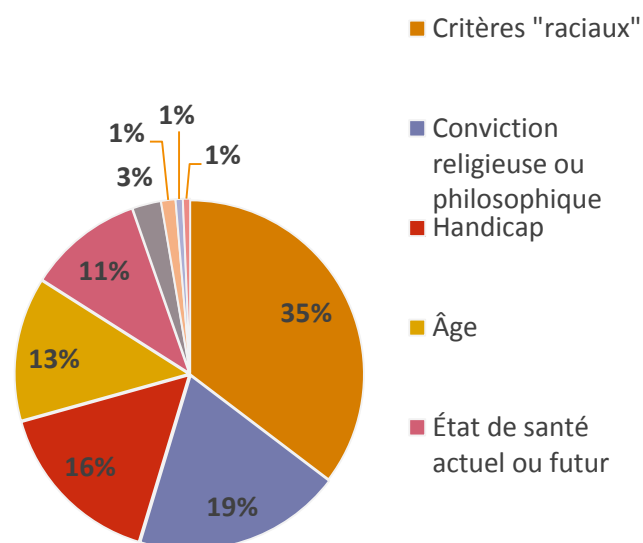
Tableau 13 : Nombre de dossiers « emploi dans l'administration » par critère de discrimination en 2016 (n= 11)

	Total
Conviction religieuse ou philosophique	4
Critères "raciaux"	3
Caractéristique physique	1
Handicap	1
Âge	1
État de santé actuel ou futur	1
Total général	11

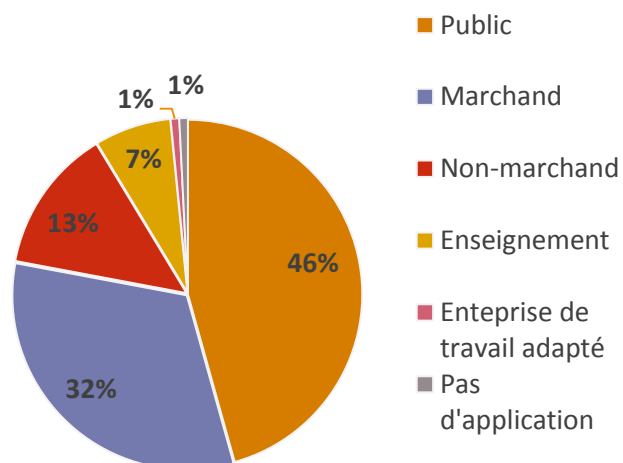
3.3.2. Emploi en région bruxelloise

Dossiers « emploi » dont le lieu des faits se situe en région bruxelloise en 2016 (n=127)

Graphique 68 : par critère de discrimination



Graphique 69 : par secteur

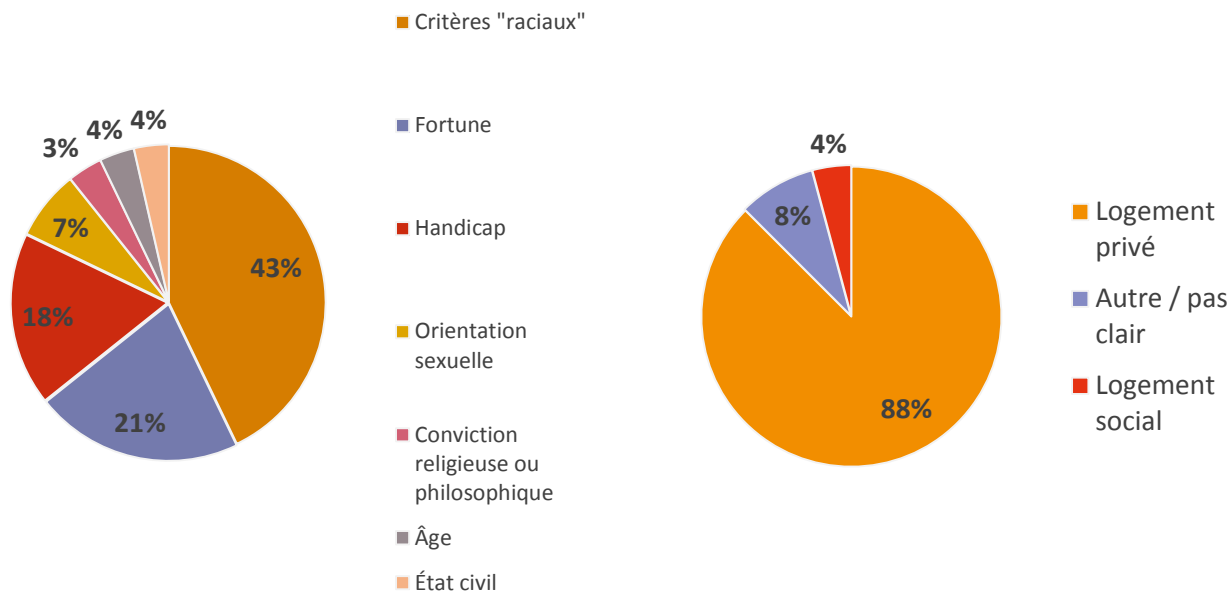


3.3.3. Logement en région bruxelloise

Dossiers « logement » dont le lieu des faits se situe en région bruxelloise en 2016 (n=24)

Graphique 70 : par critère de discrimination

Graphique 71 : par secteur



3.3.4. Transports en commun (STIB)

Tableau 14 : Dossiers « transports en commun STIB » en 2015 (n=7)

	Total
Critères « raciaux »	3
Handicap	3
Conviction religieuse ou philosophique	1
Total général	7

3.4. Communauté/région flamande :

3.4.1. Emploi dans l'administration

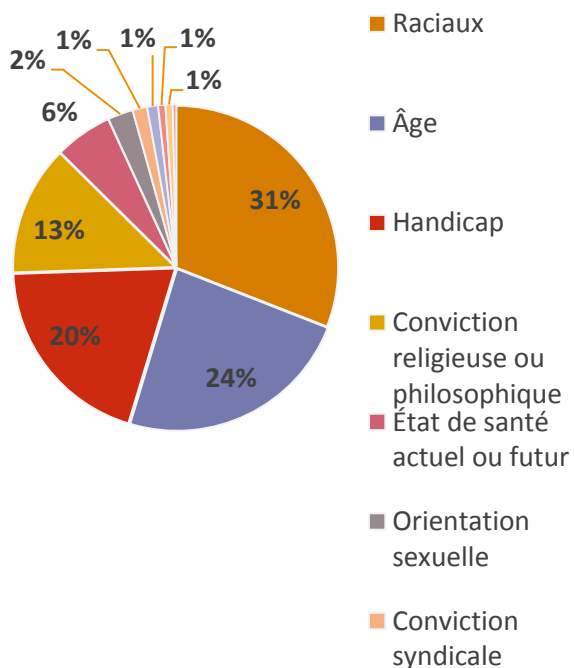
Tableau 15 : Nombre de dossiers « Emploi dans l'administration » par critère de discrimination en 2016 (n= 12)

	Total
Handicap	8
Âge	2
Orientation sexuelle	1
Conviction religieuse ou philosophique	1
Total général	12

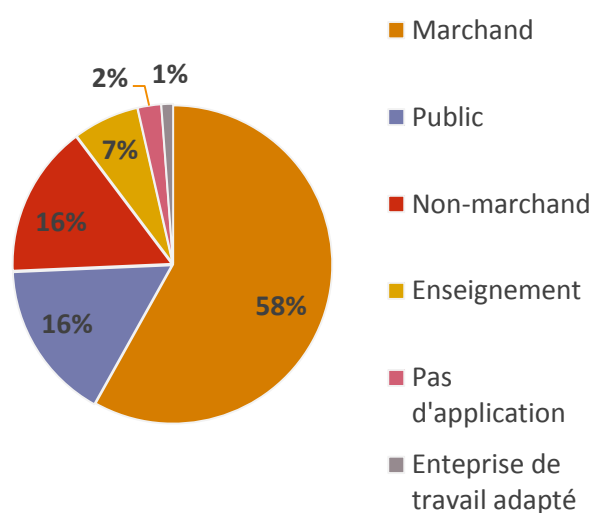
3.4.2. Emploi en région flamande

Dossiers « emploi » dont le lieu des faits se situe en région flamande (n=303)

Graphique 72 : par critère de discrimination



Graphique 73 : par secteur

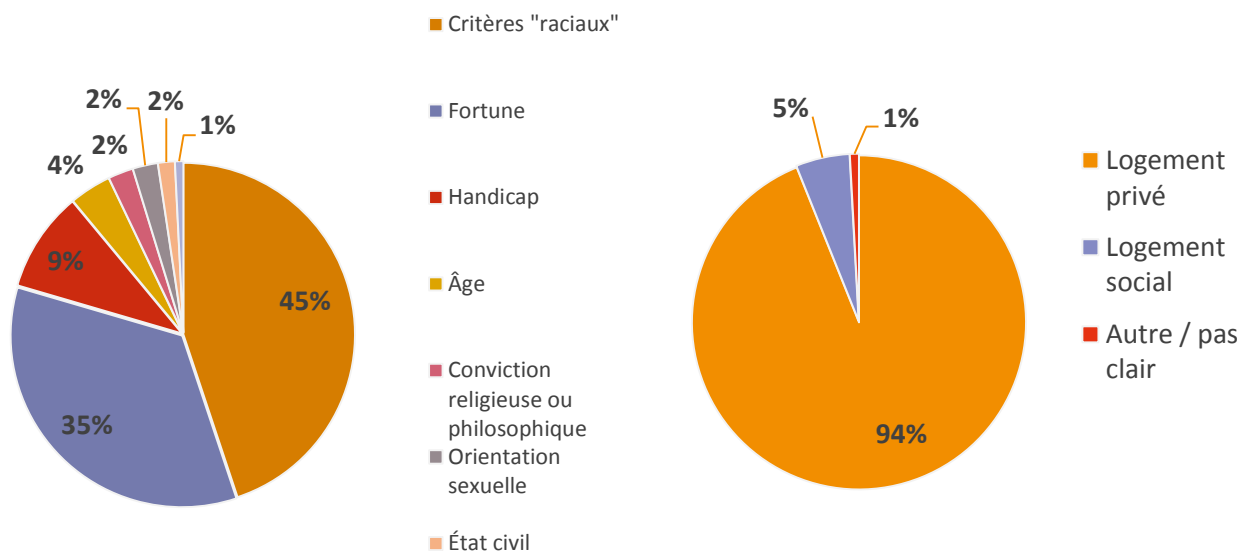


3.4.3. Logement en région flamande

Dossiers « logement » dont le lieu des faits se situe en région flamande (n=115)

Graphique 74 : par critère de discrimination

Graphique 75 : par secteur



3.4.4. Enseignement en communauté flamande

Tableau 16 : Dossiers «Enseignement» par niveau d'enseignement en 2016 (n=87)

	Total
Enseignement secondaire	36
Enseignement fondamental	20
Enseignement supérieur	14
Autre / pas clair	14
Enseignement secondaire spécialisé	3
Total général	87

Tableau 17 : Dossiers «Enseignement» par critères de discrimination en 2016 (n=91)

	Total
Handicap	54
Critères "raciaux"	20
Conviction religieuse ou philosophique	9
Orientation sexuelle	2
Origine sociale	2
État civil	2
Âge	1
État de santé	1
Total général	91

3.4.5. Transports en commun (De Lijn)

Tableau 18 : Dossiers « Transports en commun De Lijn » en 2015 (n=18)

	Total
Handicap	12
Critères « raciaux »	4
Âge	1
Orientation sexuelle	1
Total général	18

3.5. Fédération Wallonie-Bruxelles

3.5.1. Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles

Tableau 19: Dossiers «Enseignement» par niveau d'enseignement en 2016 (n=165)

	Total
Enseignement supérieur	77
Enseignement secondaire	38
Enseignement fondamental	38
Enseignement fondamental spécialisé	5
Autre / pas clair	7
Total général	165

Tableau 20 : Dossiers «Enseignement» par critères de discrimination en 2015 (n=92)

	Total général
Handicap	55
Critères « raciaux »	16
Conviction religieuse ou philosophique	15
État de santé	2
Âge	2
Orientation sexuelle	1
Caractéristique physique	1
Total	92

3.5.2. Emploi dans l'administration

Tableau 21 : Dossiers «Emploi dans l'administration » par critères de discrimination en 2016 (n=10)

	Total
Conviction religieuse ou philosophique	3
Handicap	2
État de santé actuel ou futur	2
Âge	1
Critères "raciaux"	1
Orientation sexuelle	1
Total général	10

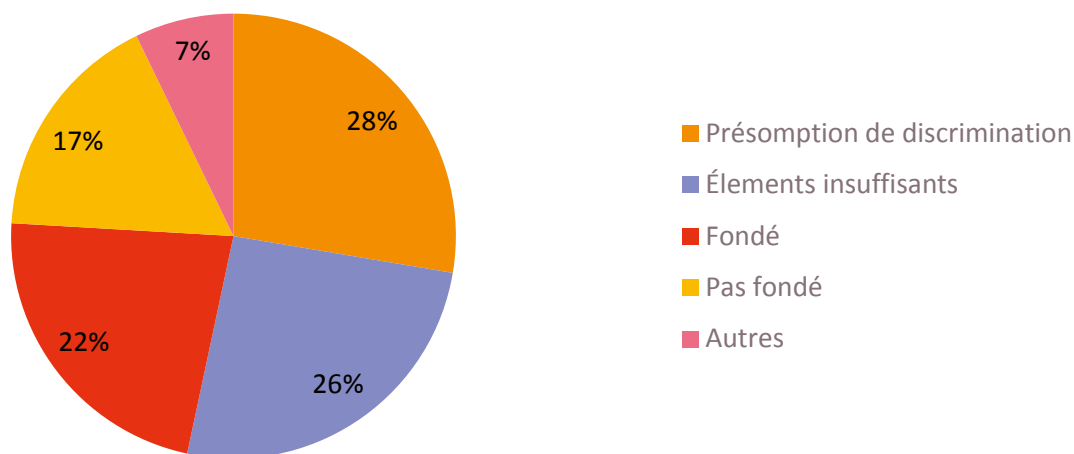
3.6. Communauté germanophone

3.6.1. Enseignement en communauté germanophone

Un seul dossier a été créé en 2015 en communauté germanophone. Il concernait des faits en lien avec les compétences de la Communauté germanophone et liés au critère handicap dans l'enseignement.

4. Dossiers clôturés en 2016 - évaluation et résultat

Graphique 76: Dossiers « Unia compétent » clôturés en 2016 - évaluation



En 2016, Unia a clôturé 1794 dossiers, cela représente 26% de dossiers clôturés en plus par rapport à l'année 2015.

En ce qui concerne les dossiers fondés, environ 31% d'entre eux sont relatifs au secteur des biens et services ; 23% les médias ; 19% l'emploi ; 11% les faits de société ; 9% l'enseignement ; 5% les activités diverses et 2% la police et la justice. Parmi ces dossiers, 65% ont été créés en 2016 ; 28% en 2015 et les 7% restants ont été créés avant 2015. Il s'agit pour la plupart de cas d'incitation à la haine dans le domaine des médias (18%). Viennent ensuite les situations de discrimination directe dans le domaine des biens et services (17%) et de l'emploi (11%).

Du côté des dossiers où la présomption de discrimination est établie, nous retrouvons une part importante de ces derniers dans l'emploi (27%), les biens et services (26%) et les médias (24%). Dans ce type de dossiers, nous retrouvons principalement des problèmes de discrimination directe (37%), d'incitation à la haine, la discrimination ou la violence (25%), de discrimination indirecte (12%) ainsi que des refus d'aménagements raisonnables (14%).

Les dossiers pour lesquels la discrimination n'a pu être établie par manque d'éléments représentent la deuxième part la plus importante (26%). 32% des dossiers concernaient le domaine de l'emploi, 28% les biens et services et 12% les médias.

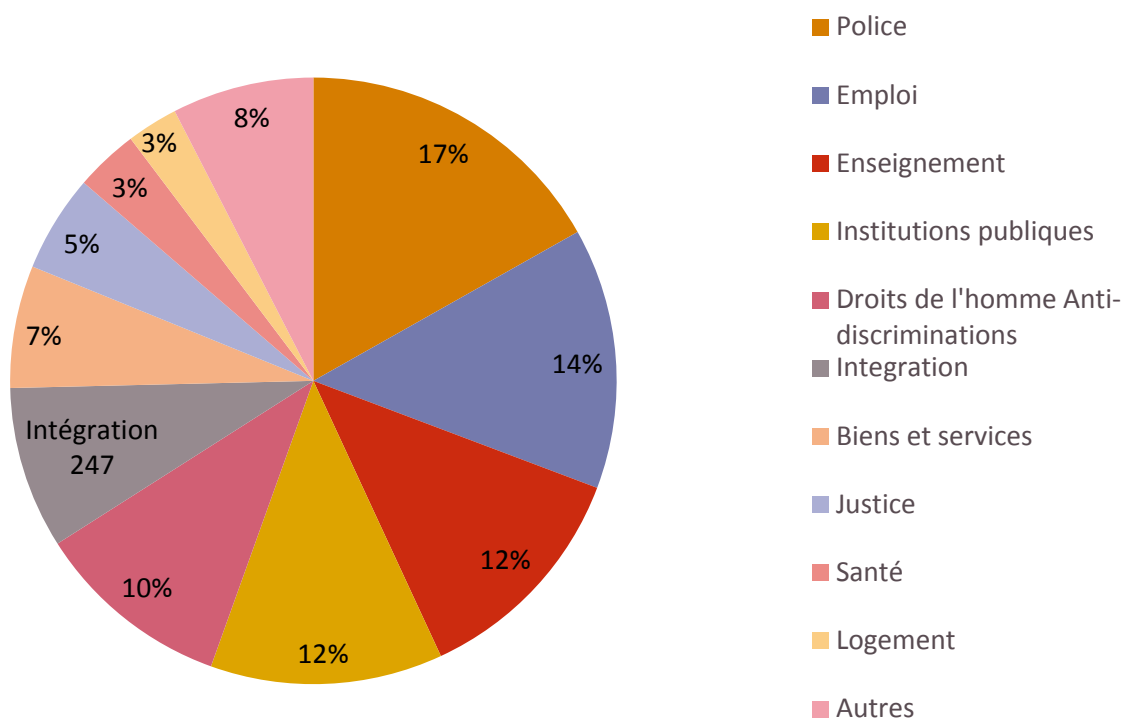
Parmi les dossiers non fondés, clôturés en 2016, 40% concernaient les médias, 18% les biens et services et 11% l'emploi.

5. Accompagnement et formation

En 2016, Unia a fortement investi dans sa présence sur le terrain. Les chiffres démontrent une augmentation significative dans toutes les formes d'intervention : l'information et la sensibilisation mais également la formation et l'accompagnement. Le public touché par ces interventions en 2016 a également augmenté de manière considérable.

INFO ET SENSIBILISATION (< 4h)	
2015	2016
444 h	912 h
5974 participants	9433 participants
FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT (> 4h)	
2015	2016
1661 h	1945 h
2700 participants	3922 participants
TOTAL	
2015	2016
2105 h	2857h
8674 participants	13355 participants

Graphique 77: Temps investi par secteur (total en heures : 2857)



En ce qui concerne les **actions d'information et de sensibilisation**, Unia a doublé le temps investi (de 444h à 912h) et a touché 55% de participants de plus comparé à 2015. L'interfédéralisation lancée en 2014, en particulier la présence renforcée d'Unia au niveau local, a clairement payé en 2016. Par ailleurs, la stratégie de communication visant à accroître la notoriété d'Unia montre aussi ses effets. Des organisations, des services publics et des entreprises trouvent plus aisément le chemin vers notre institution. Par ailleurs, Unia a investi en 2016 de manière proactive dans des actions de type préventif. Celles-ci ont eu une portée considérable.

Au-delà des services centralisés à Bruxelles, les points de contact locaux d'Unia assurent une présence de plus en plus importante sur le terrain. Ceci permet d'atteindre de mieux en mieux des *stakeholders* tels que les pouvoirs locaux. L'interfédéralisation montre par ailleurs l'effet favorable en termes de collaboration avec les pouvoirs publics flamands, wallons et bruxellois. Le nombre d'actions d'information et de sensibilisation sont en hausse significative.

L'augmentation se confirme également pour les actions plus conséquentes en matière de **formation et d'accompagnement**. Cette augmentation de 20% en temps investi (et de 50% en participants touchés) reflète le travail intensif mené en 2016 autour d'un changement structurel au sein d'entreprises, de services publics et d'organisations. Certaines collaborations ont été renforcées en 2016 et une série de nouvelles collaborations a été mise sur pied.

A côté des nombreuses actions de formation à la police (481 heures), le deuxième secteur touché est celui de **l'emploi** (397 heures). Dans ce secteur, nous orientons nos actions de formation sur deux axes :

- **la mise à l'emploi** de publics (potentiellement) discriminés par les employeurs. Nous visons notamment les intermédiaires de l'emploi (Missions régionales pour l'insertion et l'emploi, Actiris, etc.) Une formation proposée, répondant à un réel besoin, vise à les outiller face aux demandes discriminatoires qui leur sont adressés. Les intermédiaires de l'emploi y apprennent le cadre légal et expérimentent des techniques permettant de dépasser les stéréotypes des employeurs, en se focalisant sur les aspects objectivables du recrutement.
- **Le maintien à l'emploi** : ici, ce sont les responsables hiérarchiques que nous outillons pour garantir un cadre de travail exempt de discriminations et de harcèlement ; pour introduire une attention à la diversité dans le management et répondre efficacement à des demandes d'aménagement liées à la diversité du personnel.

Pour des informations complémentaires sur le travail d'Unia en 2016, vous pouvez consulter son rapport annuel, à télécharger sur www.unia.be à la rubrique « Publications » (à partir de septembre 2017)