
Note d'orientation 2005 – 2007

Table des matières

1 Avant-propos	2
2 Introduction	3
3 Contexte et axe central de cette note d'orientation	5
4 Objectifs généraux auxquels le Centre souhaite contribuer	7
5 Objectifs spécifiques :	8
5.1 Discriminations raciales et intégration	
5.2 Discriminations non raciales	
5.3 Migrations	
5.4 Service "lutte contre la pauvreté"	
5.5 Projets spécifiques et conventions	
6 Instruments pour la concrétisation de ces objectifs	33
6.1 Documentation	
6.2 Formation	
6.3 Communication	
6.4 Recommandations politiques	
6.5 Gestion du personnel	
6.6 Gestion financière	
7 Annexes	44
- Textes de lois (ou extraits) relatifs aux buts et missions du Centre & du Service de lutte contre la pauvreté	
- Organigramme du Centre	

1. Avant-propos

Cette note d'orientation vise à mettre en oeuvre un processus de planification stratégique. En effet, nous souhaitons avoir un regard proactif sur le rôle du Centre dans les prochaines années tant dans les domaines de la lutte contre le racisme qu'envers les discriminations dites non raciales ; l'égalité des chances et les droits pour tous et le droit des étrangers.

Heureusement, le Centre n'est pas seul sur le terrain pour réaliser ce programme ce qui explique le choix fait de procéder par étapes. Cette note est une note d'orientation : elle a été le préambule d'un round intensif de consultations avec les interlocuteurs actifs en matière de discriminations et de migrations et qui poursuivent les mêmes objectifs généraux que le Centre. Par l'intermédiaire de ces consultations, nous avons souhaité nous mettre à l'écoute des autres acteurs pour connaître leur vision sur le rôle du Centre et sur la manière dont il peut renforcer son action aussi souvent que possible en partenariat. Aussi s'agit-il ici de définir clairement les objectifs spécifiques du Centre, c'est-à-dire ceux où il doit jouer un rôle d'acteur spécifique.

La planification stratégique est un processus. Celui-ci a commencé par cette note d'orientation et s'est poursuivi par les consultations pendant 6 mois, aujourd'hui terminées. Ou plus exactement interrompues parce que la richesse des entretiens nous pousse à vouloir pérenniser ce type de dialogue. Profitons de l'occasion pour remercier tous ceux et celles qui ont consacré du temps à cette réflexion sur et avec le Centre.

Un plan d'action concret complètera ce document avant fin 2005. C'est à ce moment-là qu'il s'agira d'appliquer les phases d'exécution, de suivi et d'ajustement, etc. La communication est l'essence même de ce processus : écoute, concertation, conciliation... C'est également un instrument qui nous permettra de rendre compte de nos actions ; d'évaluer dans quelle mesure tel ou tel objectif a été rencontré ou non et d'en tirer des leçons pour l'élaboration des plans futurs.

Cette note d'orientation établit une projection pour la période 2005-2007, c'est-à-dire les deux prochaines années. Nous devons probablement affiner la détermination des principaux objectifs pour 2006 et 2007. À cette fin, les consultations avec toutes les parties concernées ont été particulièrement riches d'enseignements. Quoi qu'il en soit, nous souhaitons un suivi et ajustement systématique et annuel du Plan de développement du Centre: le contexte évolue et impose de s'adapter. Il est donc clair que le présent document constitue la première phase d'une démarche dorénavant récurrente.

Nous souhaitons désormais qu'il y ait une concertation plus systématique avec les responsables et acteurs concernés à propos des objectifs stratégiques du Centre. Il serait souhaitable de réunir environ deux fois par an les principaux *répondants et référents* pour débattre des priorités du Centre, sur la base d'un ordre du jour clair. Il ne s'agit pas que le Centre « fasse » ce que chacun attend de lui, mais connaisse les souhaits des acteurs extérieurs pour ajuster, s'il l'estime opportun, sa stratégie et son action. Il est évident que le Conseil d'administration reste compétent pour déterminer la politique du Centre mais, cette consultation plus large auprès d'experts extérieurs aidera également le Conseil à prendre des orientations et actions concrètes.

2. Introduction

En 1993 le parlement a décidé de continuer l'action du Commissariat Royal à la Politique des Immigrés (1989-1993) en créant le « Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ». Ce service fédéral – qui fonctionne de manière autonome – a pour objectif de poursuivre la politique ambitieuse de lutte contre toute forme de racisme et de discrimination :

Le Centre a pour mission de promouvoir l'égalité des chances et de combattre toute forme de distinction, d'exclusion, de restriction ou de préférence fondée sur une prétendue race, la couleur, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique.

Grâce à ce débat de société approfondi, les compétences du Centre ont été régulièrement adaptées et élargies. Alors qu'au départ le Centre ne pouvait s'appuyer que sur la loi contre le racisme du 30 juillet 1981, il a, au cours de ces dernières années, suite à l'adoption de plusieurs nouvelles lois, pu développer ses missions : la condamnation du négationnisme (1995) ; la lutte contre la traite des êtres humains (1995) ; la lutte contre toute forme de discrimination (2003). Il existe un institut à part entière pour combattre toute forme de discrimination et d'inégalité fondées sur le sexe : c'est l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes.

Le Centre s'est également vu octroyer davantage d'outils, tels que la loi du 7 mai 1999 qui traite à présent les délits de presse inspirés par le racisme comme des délits correctionnels. Le gouvernement et le parlement ont en outre approuvé des projets de lutte contre le racisme (en 2001 et 2004), organisé des tables rondes (2002 : « Bien vivre ensemble ») et mis sur pied la Commission du Dialogue Interculturel (février 2004 – mai 2005).

Le « Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale » a été créé en 1999 par l'Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions. Vous trouverez en annexe les missions de ce service.

En 2003 enfin, les autorités publiques ont confié au Centre - au même moment où il a été reconnu compétent pour l'ensemble de toutes les discriminations - la mission de les informer sur les flux migratoires et de défendre les droits des étrangers.

Les thèmes autour desquels le Centre travaille activement sont souvent au centre des débats de la société. La lutte contre le racisme et la discrimination, le combat de la pauvreté et la sauvegarde des droits des étrangers vont de pair avec la défense de la démocratie. Une démocratie qui accorde à chacun la jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales, et surtout le droit de non exclusion de la société sur base de l'origine nationale, l'âge, le handicap, la fortune, ... Il s'agit de droits et de devoirs, mais aussi de chances et de respect. « La démocratie est plus qu'un système d'administration, c'est une philosophie, une manière d'être, une manière de se comporter dans une société à diversités multiples » (*Willy Taminiaux, bourgmestre de La Louvière*)

Les trois idées maîtresses ci-dessous résument les activités du Centre:

- un volet **accueil** qui consiste essentiellement dans l'accompagnement de personnes victimes de discrimination. Outre l'accueil et l'écoute dont elle peut y bénéficier, la victime peut – si elle le souhaite – faire appel au Centre pour une assistance juridique ou une action en justice. Le Centre met toutefois l'accent sur le fait que ces démarches **répressives** cèdent de plus en plus le pas à des formules de négociation et de médiation extrajudiciaires qui semblent bien souvent plus appropriées dans la recherche de solutions à des problèmes car elles ouvrent la voie au dialogue et à la compréhension mutuelle. Si cela s'avère nécessaire, les victimes sont orientées vers des services d'aide. Le Centre essaie de surcroît de collaborer avec les services publics (par exemple l'ORBEM – Office Régional Bruxellois de l'Emploi, le service fédéral de médiation ...), les associations (antiracisme, handicapés, homosexuels et lesbiennes ...), les syndicats et les employeurs en vue d'harmoniser les actions et d'atteindre le maximum de victimes potentielles. C'est d'ailleurs dans ce cadre que des demandeurs d'asile prennent contact avec le Centre, lorsqu'ils estiment que leurs droits ont été bafoués au cours de la procédure de demande d'asile.
- un volet **prévention**. Le Centre souhaite informer correctement, instruire, sensibiliser et former non seulement toutes les personnes concernées, mais aussi tous ceux qui se trouvent, de par l'exercice de leur profession, en contact avec le groupe cible. Le Centre offre aux magistrats, à la

police, aux médiateurs privés ou publics, aux entreprises, aux écoles ou aux centres d'hébergement de jeunes la possibilité de travailler sur des thèmes tels que la discrimination, la ségrégation et les situations conflictuelles. Le Centre entend ainsi consacrer tous ses efforts à une diversité active et bien présente.

- enfin un volet **recommandations stratégiques**. Le Centre se base sur les cas de victimes et sur sa propre expérience basée sur des dossiers structurels (en matière d'enseignement, d'emploi, de logement, de vieillissement, d'accès, des circonstances dans lesquelles les personnes sont enfermées dans des institutions fermées, d'accueil d'étrangers mineurs non accompagnés ...) pour adresser aux pouvoirs publics et autres responsables politiques concernés des *avis et des recommandations*. Il arrive qu'un certain nombre de lois et de pratiques administratives ou que la « culture d'entreprise » semblent en effet discriminatoires pour des groupes de population déterminés ou ne respectent pas les droits des étrangers. Une nouvelle mesure s'impose dans ce cas.

Le phénomène des flux migratoires est indissociable de la vie en société. Il y va de l'intérêt de chacun que les flux migratoires se déroulent dans un climat serein et qu'une large concertation ait lieu entre tous les pouvoirs et tous les individus concernés. Qui plus est, on ne peut ignorer le rapport qui existe entre la qualité de l'accueil des migrants – quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent - et les discriminations dont les personnes s'établissant finalement en Belgique peuvent être victimes. Tout au long de leur trajet migratoire, les étrangers ont surtout à faire aux autorités publiques. Les malentendus sont souvent dus à une incompréhension mutuelle. Ils résultent parfois de l'interprétation arbitraire – de la part des instances ou personnes concernées – des lois, règlements et usages en cours qui prêtent à discussion à la lumière des droits de l'homme. Sans oublier les tentatives réelles ou supposées d'abus.

Les handicapés, les malades, les homosexuels, les lesbiennes sont confrontés à des situations discriminatoires ou humiliantes dans les rapports qu'ils entretiennent avec les pouvoirs publics ou dans le cadre de leur travail, leurs loisirs, leur logement, leur accès aux biens et services, ... Le Centre entend ici aussi écarter les préjugés et stéréotypes.

Le Centre n'est pas un centre de recherche, ni un groupe de pression, ni un service de libre accès qui a la réponse toute prête à tous les problèmes de société.

Le Centre a pour objectif de jouer le rôle de « médiateur » entre les citoyens vulnérables, les porte-parole de la vie associative, les syndicats et les employeurs, les autorités publiques et les responsables politiques. Il fait à cet effet appel au savoir-faire de chercheurs et d'agents établis tant en Belgique qu'à l'étranger.

Le Centre (qui reçoit un écho dans les autres pays de l'Union Européenne par l'intermédiaire d'une directive européenne) doit en permanence veiller à maintenir l'équilibre et chercher le juste milieu entre la confiance dans les autorités du pays et les personnes et groupes qui nécessitent de l'aide. Le Centre a trouvé sa raison d'être grâce à son intervention spécifique, mais il est amené, jour après jour, à re-justifier cette raison d'être. Grâce à l'autonomie qui lui a été conférée en vertu d'une loi, le Centre peut garantir le recul nécessaire et formuler les meilleures propositions pour la promotion de l'égalité des chances.

3. Contexte et axe central de cette note d'orientation

3.1. Contexte légal

Pour ce qui est du cadre légal régissant les missions du Centre, outre les Directives européennes et les lois qui l'instituent et celles qui donnent un cadre législatif à son action, un AR organique détermine son mode de fonctionnement. Nous vous renvoyons à l'annexe 1 qui présente ces textes, mais également les moyens mis à disposition par la loi. Le Centre dispose d'outils –entre autres son droit à disposer d'informations utiles à ses missions-. Il participe activement à divers organes de coordination (citons l'exemple de la traite des êtres humains), à des groupes de travail, publics ou non, à des comités d'accompagnement, qui forment la toile de fond de sa place dans la paysage institutionnel. La signature de protocoles d'accord, comme avec le Comité P, renforce également son assise.

Enfin, de plus en plus, le Centre est invité à représenter la Belgique dans des organes internationaux (Union européenne, Conseil de l'Europe, OSCE).

3.2. Contexte politique et administratif

Le racisme, le rejet de la personne handicapée, l'homophobie, les questions posées autour de la gestion des flux migratoires... ne sont pas en diminution. L'existence d'un organe public chargé de pointer les dysfonctionnements sociaux, de suggérer des pistes de remédiation, est donc toujours d'actualité.

Les questions liées à la cohabitation de populations d'origines diverses est et reste au cœur de l'actualité, du débat politique. Il en va de même pour ce qui touche aux politiques migratoires, ou aux conditions d'une diversité active et positive.

Le Centre se doit donc de proposer des pistes de solutions. A l'évidence, il est de plus en plus sollicité par des institutions publiques locales, des hôpitaux, des CPAS, des écoles... sur des questions souvent brûlantes. Il se doit donc de répondre de façon professionnelle, rapide, et mesurée dans des débats souvent très polarisés.

L'indépendance du Centre évoquée plus haut, se nourrit de la multiplication des contacts, institutionnels ou informels, d'un souci permanent d'écoute et de dialogue et de la mesure à prendre des limites de l'action et de la liberté d'expression, comme service public, comme par une volonté déontologique affirmée.

Sous la tutelle administrative du Premier Ministre au plan administratif et du Ministre de l'Egalité des Chances en ce qui concerne ses missions, le Centre connaît un positionnement institutionnel riche en potentialités, mais également exigeant.

Lors des rencontres autour de la présente note, nombre de responsables politiques, de services publics liés aux entités fédérées ont souhaité davantage de coordination et de concertation entre le Centre et eux-mêmes. Eviter les doublons, mutualiser l'expertise, se renforcer mutuellement, tout en respectant les cadres politiques, administratifs et institutionnels autonomes des uns et des autres. Des universités et des associations ont abondé dans le même sens.

3.3. Contexte économique et social

Bien que le niveau de bien-être dans notre pays n'ait jamais été aussi élevé, nous connaissons quand même un climat d'instabilité et de sentiment d'insécurité. Le taux de chômage est encore trop élevé et confine des centaines de milliers de sans-emplois dans une situation de laissés-pour-compte de notre société. Ceci contribue également au fait que même ceux qui ont un emploi se sentent menacés et ont le sentiment qu'ils le perdront peut-être demain. Dans le domaine social également, l'incertitude règne. Devrons-nous bientôt travailler plus longtemps qu'aujourd'hui ? Nos pensions sont-elles assurées ? Y aura-t-il encore assez d'argent pour financer les soins de santé, dont le coût augmente d'année en année ?

Un niveau de bien-être inégalé conjugué à un sentiment d'insécurité et d'angoisse : ce contexte quelque peu paradoxal incite bien des citoyens à situer la menace à l'extérieur, « chez l'autre ». Et de bien vite en conclure que « l'autre » est précisément « le danger » qui nous menace. Le pas est vite

fait d'y associer l'immigré, le Belge d'origine étrangère, le réfugié, etc. Ces personnes ne sont évidemment pas la cause réelle de ce sentiment d'angoisse et d'insécurité et il est tout aussi clair que l'exclusion de ces concitoyens ne constitue pas une solution aux problèmes réels.

3.4. Contexte financier

À l'origine, le Centre était financé par l'autorité fédérale (budget du Premier Ministre) et d'un complément de la Loterie. Depuis 2001, le financement provient exclusivement des moyens de la Loterie nationale : bien qu' administrativement, l'institution – publique – dépende du Premier Ministre.

Un budget de 4,35 millions d'euros a été alloué au Centre pour l'année 2005 ; il ne suffit pas à couvrir les frais actuels de personnel et de fonctionnement. Pourtant, le cadre actuel comporte encore quelques emplois inoccupés par rapport au cadre initialement prévu. Certains services ont besoin de renforts. Parallèlement à cela, le Centre dispose encore de réserves, provenant principalement de l'allocation par le gouvernement depuis 2001 de moyens supplémentaires et ce à destination de missions nouvelles, lesquelles ne sont devenues effectives que depuis la loi du 25 février 2003. Donc, une partie des réserves financières a pu être consacrée aux missions « normales » (quotidiennes) du Centre. Par conséquent, et logiquement, le budget n'a pas été augmenté.

Le Centre a défini un plan financier à long terme et l'a transmis aux Ministres compétents. Grâce à ses réserves financières, le Centre pourra fonctionner au cours des années 2006 et 2007 sans modification du financement annuel. Il faut à présent s'attacher à deux choses : consacrer les réserves à ce pour quoi elles étaient prévues (l'exécution des missions légales du Centre) et anticiper une éventuelle hausse du budget du Centre à l'horizon de 2008.

4. Objectifs généraux auxquels le Centre souhaite contribuer

Le contexte s'est modifié entre l'installation, en 1989, d'un Commissariat royal à la politique et immigrés, et les réalités actuelles. Il s'est à la fois éclairé de la plus grande reconnaissance publique de l'existence de discriminations, individuelles et structurelles, mais dans le même temps, assombri de la multiplication des stigmatisations, de l'organisation de discours organisés à caractère discriminatoire.

Il existe en Belgique et en Europe de nombreux acteurs présents dans les domaines qui sont ceux du Centre: associations, mouvements de pression, syndicats, universités, organisations internationales, religieuses ou politiques, écoles, entreprises, etc.

Cette diversification de partenaires est d'autant plus grande que le champ d'action du Centre est amplifié par les nouvelles compétences et les nouveaux instruments acquis par lui ces dernières années (voir annexe 1).

Néanmoins, la particularité et la singularité du Centre pour l'égalité des chances résident dans son statut de service public autonome, unique instrument de ce type en Belgique pour ce qui est des matières qui nous occupent, et ceci depuis peu en application de la législation européenne.

En outre, la diversification des partenaires s'accompagne d'une multiplicité d'angles d'attaque: de la préoccupation plus juridique qu'est la défense des droits de l'Homme et du droit des étrangers, à la "gestion de l'humain" abordée dans les question de « diversity management » par exemple ou dans les programmes de cohabitation; le Centre dispose d'outils, d'angles d'approches différents, parfois complémentaires, mais aussi parfois en tension.

Le Centre entend :

- connaître davantage le profil des victimes et pouvoir ainsi proposer des réponses plus adéquates
- multiplier les informations, les sensibilisations, les formations tant sur les discriminations que sur les questions migratoires
- maintenir ou renforcer ses contacts institutionnels, locaux, régionaux, communautaires et fédéraux, particulièrement dans les matières dont il est chargé depuis peu
- développer son réseau au plan européen et suivre davantage les politiques qui y sont initiées.

Il présente dans le plan qui suit un programme d'action destiné à renforcer sa fonction « de vigilance » et sa capacité de recommandations. Ce programme, assorti de volets opérationnels, devra faire l'objet d'évaluations rigoureuses, au minimum annuelles.

5. Objectifs spécifiques

5.1. Discriminations raciales et intégration

Le travail sur les thématiques traitant du racisme et de l'intégration s'articule généralement autour de 3 axes : 1) l'accueil des victimes et le traitement des plaintes individuelles. 2) la sensibilisation et l'offre de formation destinées à tous les acteurs de terrain 3) la formulation de recommandations sur base de l'expertise qui nous aide à mieux cerner les processus sous-jacents de discrimination.

Cela signifie que le département marie un volet curatif et préventif qui, au-delà du traitement individuel des cas de discrimination, aura pour vocation de consolider le souci d'identifier les logiques discriminatoires, d'interroger les dispositifs mis en place, de rencontrer, informer et sensibiliser les acteurs concernés afin d'adresser des recommandations aux autorités publiques voire d'initier ou d'accompagner des projets concrets.

A. Prévenir les discriminations raciales et oeuvrer en faveur de l'intégration

Beaucoup d'activités du Centre ont pour objet la prévention du racisme et des discriminations Au cours des prochaines années, nous souhaitons mettre en avant les priorités spécifiques suivantes :

1. Discrimination à l'embauche et dans les relations de travail

Vu l'augmentation des plaintes en ces matières, le Centre renforcera son action préventive et de sensibilisation en collaboration étroite avec les partenaires sociaux.

Concernant l'embauche, la volonté du Centre est de porter l'attention sur trois aspects distincts et complémentaires de la question : les relations entre l'entreprise et sa clientèle souvent invoquée pour justifier la discrimination, la gestion de la diversité dans le cadre de la politique du personnel, les relations entre travailleurs. Le volet relatif à la gestion de la diversité connaît un début de mise en œuvre dans le cadre d'une collaboration avec Business et Society (FEB) et un soutien européen. Des contacts seront noués avec les acteurs concernés (syndicats et classes moyennes) pour les deux autres volets. Le plan d'action qui sera élaboré abordera la question de la discrimination étendue à d'autres motifs qu'ethniques (âge, handicap).

Par ailleurs le Centre, assurera un suivi de la Conférence interministérielle de mai 2005 dont certains éléments visent à concrétiser l'engagement pris lors de la Conférence nationale pour l'Emploi de septembre 2002.

2. Logement

Partant d'une analyse des plaintes du Centre en matière de logement, un groupe de travail organisera l'opérationnalisation des conclusions du rapport de la Commission du dialogue interculturel. Le groupe de travail présentera des recommandations au niveau législatif en étroite collaboration avec les acteurs concernés (gouvernements, associations de locataires, associations de bailleurs, etc.).

3. Enseignement

L'enseignement comme vecteur privilégié de socialisation/émancipation mais aussi comme lieu révélateur des problématiques interculturelles (avancées, obstacles, vécus contradictoires) est l'objet d'un investissement conséquent du Centre compte tenu de ses missions et moyens. Cet engagement se concrétisera selon deux modalités :

- 1) La première concerne principalement des **interventions ponctuelles** en fonction de demandes ou émanant d'initiatives directes en matières, par exemple, d'équivalence des diplômes, de difficultés à l'inscription liées au droit de séjour ou, le cas échéant, de discrimination. Cette modalité comprend aussi des prestations spécifiques dans les écoles (avec un accent particulier au niveau des écoles normales supérieures formant des enseignants), le suivi de plaintes ou d'informations.
- 2) La seconde - plus **structurelle** - concerne l'investissement dans quelques chantiers prioritaires. Ces chantiers vont du suivi de la scolarisation des primo-arrivant au suivi de la « Consultation » (voir par ailleurs) et des recommandations de la Commission du dialogue interculturel en passant par les problématiques de l'orientation ou de l'ouverture interculturelle de l'école. Chaque chantier sera traité selon une méthodologie commune. Elle est basée sur une concertation avec les acteurs de terrain et les responsables concernés, la formalisation de constats consensuels sur les difficultés rencontrées, l'élaboration de pistes de solutions, le relais auprès des autorités publiques des propositions retenues, la vigilance envers les initiatives politiques et actions de terrain relatives aux thèmes cités.

4. Femmes

A ce sujet, le Centre collaborera à l'élaboration d'un dispositif d'aide et d'informations juridiques en matière de discriminations vécues par les femmes de nationalité ou d'origine étrangère. Discriminations liées d'une part à la législation en vigueur dans leur pays d'origine – de fait, liées à sa reconnaissance et son application en Belgique - et, d'autre part, à leur statut de femmes et à la place qu'elles occupent dans leur communauté d'origine. Il s'agira d'articuler deux approches distinctes mais complémentaires : une première qui questionne ces discriminations par le prisme de la migration et la seconde, qui les questionne à la lumière de la thématique du « genre ».

5. Culture et médias

Le Centre continuera dans les limites de ses missions et moyens de favoriser toute dynamique interculturelle et d'ouverture à la diversité. Au niveau des médias, une attention particulière sera portée au traitement de l'information en matière d'immigration ou concernant les populations d'origine étrangère. Relevant la persistance de stéréotypes en ces matières malgré de notables progrès, le Centre reprendra l'initiative de sensibilisations des professionnels et des étudiants en journalisme.

6. Jeunesse et sport

Le Centre organise en collaboration avec les communautés et les régions une campagne « Tous différents, tous égaux » ciblée sur les jeunes. Dans cette optique, un travail relatif à l'accessibilité de tous les jeunes quelles que soit leur origine au sport et clubs sportifs sera poursuivi.

7. Poursuite de la mise en place du réseau de points de contact locaux (permanences)

Tant en Flandre qu'en Wallonie, des synergies ont été créées en concertation avec différentes organisations pour accueillir les victimes d'actes inspirés par le racisme et des accords structurels de coopération ont été développés pour mieux rencontrer les réalités locales du phénomène de discrimination (par exemple un nouveau règlement de police sur les activités des portiers à Leuven, code de comportements dans le logement privé à Mechelen. Le service souhaite partager son expertise et ses connaissances avec les différentes organisations de terrain en vue de stimuler un

vaste dispositif. Simultanément, ce réseau fera également office d'antenne pour capter les signaux d'alerte et les communiquer au Centre si besoin en est. Dans ce cadre, le Centre pourrait agir afin que les préoccupations de la société dans son ensemble soient entendues et éventuellement prises en charge au niveau régional ou fédéral.

8. Actions de sensibilisation et de formation à la législation « antiracisme »

La formation actuelle dispensée aux magistrats (obligatoire pour les stagiaires judiciaires), a été élargie et développée à destination des avocats, des assistants des services d'accueil des victimes et des assistants des maisons de justice et des services de médiation. Pour les autres groupes cibles (police, syndicats) le service travaille sur la mise en oeuvre de kits standards et complémentaires.

9. Réflexion sur la notion de DIVERSITE

L'expression de plus en plus fréquente voire problématique du vocable de « diversité » et les questions qui en découlent requièrent une réflexion critique sur les sens et les usages du terme. Cette réflexion sera initiée dans la continuité des analyses déjà menée sur la terminologie relative à l'immigration et publiée sur le site du Centre (rubrique « lexique » d'Agenda-respect).

10. Développement au niveau de l'U.E.

Le droit national est de plus en plus influencé par l'Europe , ce constat s'applique aussi dans le domaine de la politique de lutte contre les discriminations et de l'intégration. Récemment la Commission Européenne a déclaré que 2007 serait '*l'année européenne pour l'égalité des chances pour tous*'. Le Centre suit de près les discussions menées au niveau européen pour mieux déterminer son futur rôle qui pourrait se jouer aussi bien dans le domaine de campagnes anti-discrimination que dans le domaine de la réglementation européenne anti-discrimination. Vu le caractère très technico-juridique de la législation, le Centre doit élargir son expertise pour réaliser ses missions.

L'Europe a récemment lancé le débat relatif à l'intégration des primo-arrivants dans les Etats-membres. Dans cette optique, au sein de chaque Etat-membre, un Point National de Contact (PNC) a été créé. En Belgique, à la demande du Ministre de l'Intégration sociale, il est animé par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme.

La mission des PNC est de centraliser toutes les informations relatives aux politiques d'intégration en vigueur dans les pays-membres et de promouvoir l'échange de bonnes pratiques entre-eux. Si l'attention des PNC porte principalement sur les politiques menées en faveur des primo-arrivants, elle porte aussi sur celles menées en directions des résidents ressortissants de pays tiers. Considérant l'imbrication entre les politiques d'intégration et d'immigration, le département Observatoire des migrations du Centre est impliqué dans la dynamique du PNC/Belgique. De même, l'expertise et les informations réunies dans le cadre du site Newintown (www.newintown.be) sont sollicitées. Le Centre accomplira cette mission – centralisation et dynamisation de l'information – avec l'objectif de pérenniser les échanges entre les niveaux local , régional, national et européen.

11. Gestion du Fonds d'impulsion à la politique des immigrés

Au-delà de la gestion du FIPI, le Centre assurera un accompagnement et un suivi du travail d'évaluation du Fonds. Par ailleurs, le Centre valorisera ses contacts découlant de la gestion du FIPI en vue de consolider ses relations avec les associations, le terrain et les projets initiés.

12. **Accompagnement et/ou initiation de projets**

Le service assure l'accompagnement de projet(s) initié(s) ou non par le Centre. Selon les projets l'investissement requis peut s'avérer important. Ainsi en est-il pour le projet FIPI « Entreprise multiculturelle » localisée au SPF Emploi et Concertation sociale, du projet « Diversité » initié par le SPF P&O. Par ailleurs et de manière ponctuelle mais régulière, le services assure un rôle de « conseil » dans plusieurs instances et organisations qui développent ou tentent de développer des initiatives en matières de lutte contre les discriminations et d' « intégration ». Cette fonction d'accompagnement et de « conseil » restera une des missions du service.

B. Soutien aux victimes de discriminations raciales

Il s'agit là du soutien que nous voulons apporter aux personnes qui nous contactent suite à des faits concernant une discrimination potentiellement liée à la race, la couleur de peau, l'origine géographique, nationale ou ethnique.

En matière d'accueil des demandes individuelles, le Centre se définit comme un service d'écoute, d'information et d'orientation. Seules les demandes qui s'avèrent être des plaintes visant à l'application des lois contre le racisme (1981), le négationnisme (1995) ou la discrimination (2003) font l'objet d'un traitement et d'un suivi plus approfondi qu'elles débouchent ou non sur une plainte de nature judiciaire.

Outre le respect de son mandat légal, l'accueil et le traitement de ces demandes permet également au Centre de déceler des questions ou des problèmes plus généraux. Par ces demandes il détecte des mauvais fonctionnements, des réglementations aux effets contraires aux objectifs et au prescrit des lois. Au départ de dossier(s) individuel(s) il est amené à formuler des propositions de modifications législatives ou réglementaires, à suggérer des changements de pratiques, à aviser et alerter les autorités, à prendre des positions de principe ou encore à formuler des avis ou des recommandations dans ses rapports annuels.

Les nouvelles priorités sont :

- 1. Amélioration la méthodologie** : le besoin d'une méthodologie et d'une feuille de route pour les (nouveaux) collaborateurs et pour les partenaires locaux se fait sentir. La feuille de route devra suivre notre classification thématique générale (travail, enseignement, logement, etc.). L'expérience acquise pendant des années par tous nos collaborateurs dans le traitement des plaintes sera mise à profit pour la réalisation de ce manuel.
- 2. Analyse des plaintes et définition des profils des victimes et des auteurs**: Il importe pour le Centre de renforcer l'analyse des plaintes introduites, de manière à mieux se représenter la réalité discriminatoire et de mieux cibler les actions à promouvoir. La nouvelle base de données Dolmen en construction doit comporter les variables pour faire l'analyse du profil des plaignants. L'analyse thématique des plaintes, ainsi qu'un profilage plus affiné des victimes permettront de mener des actions plus ciblées dans l'avenir.
- 3. Conciliation** : c'est un processus qui permet à des personnes en conflit, moyennement leur consentement et dans le respect de la confidentialité, de participer activement dans sa résolution avec l'intervention d'une tierce personne neutre en adoptant une certaine méthodologie. Le médiateur assure la mission de faciliter le dialogue entre les parties et de les aider à parvenir à un accord portant sur des dispositions et des conditions qui peuvent conduire à la pacification et à la réparation. Par la reconnaissance d'intérêts mutuels, ce mode de règlement peut ouvrir la voie en outre à des solutions créatives (par ex. une conciliation après poursuite a été mise en place pour des auteurs mineurs d'un site web raciste : un des jeunes a travaillé à la mise en place d'un site web pour l'antenne locale de lutte contre le racisme.

Le Centre suit les débats parlementaires visant donner un cadre légal à la médiation comme mode de règlement de conflit (loi du 21 février 2005 modifiant le code judiciaire portant sur la médiation et le projet de loi du 4 mai 2005 introduisant des dispositions relatives à la

médiation dans le titre préliminaire du Code de procédure pénale et dans le code d'instruction criminelle). Les collaborateurs vont également suivre des formations spécifiques sur la médiation.

4. **Application de la loi contre le racisme** : Nous souhaitons développer des contacts plus structurels avec les parquets. Quelques propositions issues du plan en dix points pour la lutte contre le racisme concernent cette priorité :
 - a. suivi de la circulaire du Procureur- Général de Liège qui souhaite affiner la nomenclature actuelle ainsi que la centralisation des dossiers ayant trait au racisme auprès de magistrats de référence. Une attention particulière sera accordée au monitoring (et à la prévention) en matière de violence raciale.
 - b. pour les 25 ans d'existence de la loi antiracisme (2006), le Centre veut réaliser une analyse et un commentaire de la jurisprudence. Seront également suivies de près les discussions en matière de réforme de la législation antidiscrimination, et des propositions constructives seront formulées sur base de l'expertise que nous avons acquise au fil des ans.

5. La lutte contre le **racisme sur Internet** fait également partie du plan d'action fédéral concernant le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie :
 - a. préparation d'un séminaire pour sensibiliser les acteurs;
 - b. réalisation d'un code de comportement et d'un protocole d'accord, en collaboration avec les sociétés des fournisseurs d'accès (ISPA)
 - c. lancement de formations et de sessions de sensibilisation pour les modérateurs d'internet (à destination aussi bien des professionnels que non professionnels)

6. concertation biannuelle avec les 'stakeholders' racisme et les Ministres compétents (Intérieur, Justice, Egalité des chances), sur les moyens de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie.

C. Propositions et recommandations en matière de lutte contre les discriminations raciales

Dans le cadre de ses travaux, le Centre formulera des recommandations découlant des priorités évoquées plus haut en accordant une attention toute particulière aux discriminations sur le marché du travail et au harcèlement sur les lieux de travail.

Il faut noter cependant que l'approfondissement du suivi du programme national d'action contre le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et les formes d'intolérance assimilées ('le suivi de la Conférence mondiale de Durban') ainsi que du plan d'action fédéral concernant le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie figurent aussi parmi les priorités du Centre.

Dans ces deux notes, toute une série de recommandations ont été formulées. Le Centre veillera à ce qu'elles figurent à l'agenda et qu'elles soient également complétées si nécessaire.

Le Centre est un fervent partisan de la mise en oeuvre moniteur de la diversité (projet à long terme). Mesurer permet de mieux comprendre. Le but de ce moniteur est de traduire sur papier la position des minorités visibles au sein de la société belge et de fournir un aperçu de la façon dont la société se diversifie au cours du temps. De plus, en fonction des résultats, des actions de sensibilisation ciblées peuvent être entreprises. Ce moniteur devrait fournir une information fiable et correcte (aux décideurs politiques, aux médias, etc.) pour l'ensemble de la Belgique et devrait signaler les points laissant à désirer et les succès. Il s'intègre dans le cadre de la demande de l'UE de pouvoir disposer de données chiffrées sur la diversité dans la société. Ce monitoring est surtout utile dans le domaine de l'enseignement, de l'emploi et du logement.

Le Centre est bien conscient qu'il existe aussi bien en matière scientifique qu'au niveau politique des expertises et des connaissances au sein des différentes communautés. Il est utile de mener une réflexion en commun sur les indicateurs et les implications du moniteur. L'harmonisation et la

collaboration pourraient être menées dans le cadre d'accord de collaboration avec les communautés et le monde académique.
Le moniteur sur la diversité devrait avoir un caractère permanent dans une perspective de recherche scientifique longitudinale ou cros-sectionnelle.

5.2. Discriminations non raciales

Définition du champ d'action du service des « discriminations non raciales »

Le Centre a vu ses compétences étendues sur base de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination (dite la loi anti-discrimination ou loi AD), à toute une série de motifs de discriminations à l'exception des discriminations fondées sur le sexe, motif qui a été confié à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes. Pour des raisons historiques (existence et expertise du service racisme) mais aussi pratiques (clarification quant à la prise en charge des dossiers traités) il a été décidé de créer un service « discriminations non raciales », qui prend en charge et assure le travail concernant tous les autres motifs de discriminations que ceux qui sont gérés par le service des discriminations raciales (« prétendue race », origine ethnique, couleur de peau...).

Par discriminations non raciales, il faut donc entendre les discriminations liées à des motifs qui sont cités dans la directive européenne 2000/78 ou qui ont été prévus dans la loi AD (dans sa version original, voir infra). La loi belge a d'ailleurs prévu davantage de motifs que la directive européenne) Soulignons que cette liste de motifs pour lesquels toute discrimination, sans justification objective et raisonnable, est interdite a été contestée. En effet, jugeant que l'adoption d'une définition ouverte de la discrimination (incluant la notion de justification objective et raisonnable) était incompatible avec une liste limitative des motifs de discrimination, la Cour d'Arbitrage, dans son arrêt du 6 octobre 2004, a supprimé la liste limitative des motifs de discriminations prohibés. Par conséquent, aujourd'hui, n'importe quelle forme de discrimination, quel que soit le critère sur base duquel elle est opérée est susceptible d'être appréhendé par la loi AD. Dès lors la question a été de savoir si le Centre devait élargir son action à tous les motifs. Cependant eu égard au fait que la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances précisant et limitant les motifs pour lesquels le Centre est compétent, n'a pas été modifiée et que d'autre part nous pensons qu'une loi avec un nombre de motifs illimités serait inapplicable, le Centre a estimé nécessaire de limiter son action aux motifs prévus initialement. Bien entendu, et en conséquence de l'arrêt, la loi AD devra faire l'objet de modifications. A cet effet, le Centre participe aux réflexions et travaux initiés par le cabinet du Ministre de l'égalité des chances en vue d'élaborer une réforme de la loi. (voir infra)

Dès lors, lorsqu'il sera évoqué les motifs de discriminations, il y aura lieu de considérer que cela concerne les motifs cités dans la loi AD : le handicap, la caractéristique physique, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état de santé actuel ou futur, l'état civil, la conviction religieuse ou philosophique, la naissance, la fortune. Ce regroupement n'implique pas un traitement uniforme de toutes les discriminations : il existe des particularités et des spécificités en terme de modes d'interventions et de processus discriminatoires. A ce stade il est nécessaire de rappeler la portée des concepts utilisés. Au sens de la loi, il faut entendre par discrimination directe, une différence de traitement qui manque de justification objective et raisonnable en rapport avec une série de motif et un nombre de situation spécifiques (le domaine de l'emploi, l'offre de biens et services...). La loi interdit également la discrimination indirecte dans le sens où dans le cadre de situations concrètes se produit une discrimination envers une personne ou un groupe suite, soit à un comportement discriminant, soit à une pratique ou une disposition qui bien qu'apparemment neutre a un résultat dommageable pour les personnes concernées. Il faut préciser que le concept de discrimination doit être appréhendé dans le cadre défini par la loi et ne doit pas être assimilé à des situations d'iniquités, d'injustices sociales ou d'inégalités de traitement, qu'elles soient réelles ou ressenties par les personnes comme telles. Celles-ci nécessitent d'autres réponses tant sur le plan juridique, politique ou social.

Donc, il serait inexact de parler d'une loi anti-discrimination générale :. Cependant il englobe pratiquement tous les domaines publics de la vie quotidienne, principalement le domaine de l'emploi (accès, conditions d'emploi et de recrutement) et la fourniture ou la mise à disposition de biens et services au public (location, vente assurances de soins médicaux, ...).

I.Prévention

1. Parer au déficit d'information et de compréhension quant aux droits des citoyens en matière de discrimination et développer les actions de sensibilisations

Il y a lieu d'indiquer que la loi fédérale, les décrets communautaires ainsi que les directives européennes qui soutiennent l'action et les processus de lutte contre les discriminations, sont relativement peu connus du citoyen et même parfois des institutions et services publiques ou privés. Un travail d'information et de sensibilisation sur les discriminations ainsi que sur ce que recouvre le concept de discrimination (les motifs, les domaines dans lesquels la discrimination est interdite...) doit faire l'objet d'une attention particulière et doit être poursuivi tant auprès du grand public qu'auprès des instances et institutions publique et privées.

En ce qui concerne **la population de manière générale**, le constat est que peu de personnes connaissent les droits que consacre la loi de 2003, notamment d'une part, du fait qu'on ne peut plus faire l'objet d'un traitement différencié fondé sur le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle... si cela ne se justifie pas de manière objective et raisonnable et d'autre part du fait qu'on dispose de moyens d'actions pour se défendre et faire cesser une discrimination.

Il est donc nécessaire de poursuivre le travail d'information et de communication. Celui-ci doit être accessible et compréhensible par tous, notamment par les personnes avec un handicap mental ou une déficience sensorielle,...

Les institutions publiques ou privées ont besoin d'être informées et encouragées dans la lutte contre la discrimination. Il est donc nécessaire de les soutenir dans la mise en place, par exemple en matière d'emploi, des politiques de prévention contre les discriminations et de promotion de la diversité (systèmes de vérification des procédures d'engagement, ou encore des conditions de travail afin d'éviter que des discriminations se produisent). Ces politiques visent tant le personnel que le public auquel s'adresse l'institution.

Pour implémenter les concepts de la diversité et la lutte contre les discriminations dans la société et les rendre effectives dans les domaines visés (emploi, offre de biens et services,...) il est **nécessaire de travailler :**

- **sur les comportements et les attitudes des personnes**
- **sur les processus structurels et réglementaires qui déterminent le fonctionnement de notre société** (modèles et règles institués qui contiennent des comportements ou des critères discriminatoires).

2. Intensifier les collaborations avec les institutions et associations qui oeuvrent dans ces matières

Ce travail d'information et de sensibilisation ne peut évidemment se réaliser sans le concours et la collaboration de l'ensemble des acteurs de terrain qui oeuvrent dans ces matières depuis de nombreuses années (associations de défense de la personne handicapée, plate forme de patients, fédérations des personnes homosexuelles).

Une collaboration intense est également nécessaire avec les différentes organisations syndicales mais aussi avec les différents organes ou représentants des employeurs.

A cet égard outre la signature de protocoles de collaboration qui permettent de sceller et clarifier le type de collaboration, un travail de concertation permanent doit être poursuivi.

Aborder ces thématiques dans les différents domaines où s'applique la loi et les décrets communautaires et régionaux ouvre un grand champ de débat de société par rapport auquel il s'impose de travailler dans le dialogue et la concertation.

En effet , certaines situations qui créent une différence de traitement fondée sur l'âge ou l'état de santé, notamment dans les champs de l'emploi ou des services (comme les assurances ou les prêts bancaires) doivent faire l'objet d'une réflexion approfondie. D'une part, pour certains motifs tel que l'âge, la réglementation européenne prévoit l'instauration d'exceptions concernant l'existence de différences de traitement. D'autre part, certains motifs tel l'état de santé ont objectivement un impact et des conséquences sur certaines situations et les discriminations éventuelles constatées doivent donc être examinées eu égard au fait que des différences de traitement peuvent dans certains cas se justifier de manière objective et raisonnable.

Les motifs de discrimination qui nous occupent sont multiples. Afin de répondre à l'ensemble des demandes, il est nécessaire que le nombre d'intervenants capables de détecter, voire de traiter les plaintes de discriminations soit plus important . En ce sens, il est essentiel d'établir une collaboration avec les diverses organisations qui travaillent activement depuis de nombreuses années sur ces thématiques. (ex : les organisations de personnes handicapées ou de personnes avec une maladie chronique, les associations de gays et lesbiennes, ...). Le Centre soutiendra leur action en leur apportant notre expertise en matière de traitement de plaintes concernant des discriminations qui leur sont rapportées par leurs publics cibles. En outre, moyennant l'accord individuel des personnes concernées, les organismes peuvent transmettre ces plaintes au Centre. Cette collaboration offre la possibilité au Centre de pouvoir faire appel à l'expertise des organisations en vue d'obtenir un meilleur aperçu des problématiques, de leurs sources, des réglementations et des solutions mises en place. Enfin, cette collaboration étroite doit nous permettre d'avoir un meilleur aperçu de l'importance et de la fréquence de certains types de plaintes en matière de discrimination.

Des accords similaires sont conclus avec les trois syndicats. Cette collaboration a la particularité de permettre également au Centre de pouvoir transmettre aux services juridiques des syndicats, les situations des victimes affiliées à un syndicat.

3. Intensifier l'action de formation et l'action de diffusion de l'expérience acquise

Il est indéniable qu'au plus les acteurs des différents institutions et organismes concernés par ces matières sont sensibilisés et formés pour prévenir, détecter et prendre en charge les situations de discriminations, au plus l'application de la loi et donc la lutte contre la discrimination deviendra effective. D'où l'importance du rôle du Centre en matière de formation, de sensibilisation et de soutien (en tant qu'expert). Cette action peut s'accompagner entre autres par le développement et la réalisation d'outils pédagogiques pour implémenter la lutte contre la discrimination ou pour donner les moyens et les actions pour défendre les personnes et modifier les comportements.

4. Développer une vigilance quant à l'application de la législation anti-discrimination

Outre les situations individuelles et le traitement des plaintes de discrimination, le Centre développe une stratégie proactive et préventive pour agir sur les situations de discrimination potentielles dont il a connaissance. Le Centre est soit interpellé par d'autres organismes ou associations, soit il peut lui-même se saisir d'une situation et solliciter la collaboration d'autres organismes.

Dans les deux cas, le statut d'institution publique, lui permet d'apporter une contribution de poids pour interpellier et agir, soit en collaboration, soit de façon complémentaire dans des actions menées par diverses organisations et lobbies sur le terrain. L'ensemble des champs d'applications sont concernés par cette vigilance (emploi, logement, secteur des services , services publics,...).

Cependant , la loi ne permet pas toujours d'agir directement dans les situations où manifestement les discriminations potentielles pourraient se produire, c'est donc par le biais de son pouvoir de recommandation et d'avis qu'interviendra le Centre.

Par ailleurs, d'autres situations ne sont pas des discriminations au sens de la loi, cela concerne des situations que nous qualifions « d'inégalités structurelles » qui s'appliquent de manière générale, émanant souvent de réglementation ou de dispositions légales. (systèmes différents en fonction du statut du travailleur, allocations en fonction de la situation de la personne...) Dans ces cas une orientation pertinente et adéquate est réalisée vers les services compétents pour les thématiques concernées (CPAS, services sociaux,...)

II. Action de soutien :

5. Appliquer un modèle d'intervention pertinent par rapport à chaque situation

De manière générale, l'action du Centre pour lutter contre les discriminations est triple :

- Traitement des plaintes de discriminations
- Au départ du traitement d'une plainte particulière, il peut être amené à élargir son action de manière plus structurelle
- une action structurelle qui agit sur les modes de pensées et de fonctionnement de notre société (identification des discriminations dans les comportements, les pratiques et agir contre les préjugés et stéréotypes présents dans les différents milieux et agissant sur un changement de mentalité).

Le traitement des plaintes :

Les plaignants - essentiellement des particuliers et quelques associations - s'adressent au Centre par téléphone, par courrier électronique, signalent une situation de discrimination sur le site du Centre, nous écrivent ou se rendent au Centre avec ou sans rendez-vous.

Une première analyse de la situation rapportée par le plaignant consiste à vérifier la compétence du Centre :

- Les faits se sont-ils déroulés après l'entrée en vigueur de la loi de 2003 ?
- Y- a-t-il discrimination ? La personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre personne dans une situation comparable ?
- Le plaignant est discriminé parce qu'il souffre d'un handicap, d'une maladie, parce qu'il est homosexuel, célibataire, sans ressources financières importantes, etc. ou y a t'il d'autres raisons qui ont justifié la différence de traitement (exemple : incompétence professionnelle...) ?
- La discrimination s'est-elle présentée dans un des champs d'application visés par la loi ? Les relations de travail, l'offre de biens et services, l'accès et la participation aux activités culturelles, sociales, économiques accessibles au public, etc.

Par exemple, si un demandeur d'emploi se plaint de n'être pas engagé à cause de son diplôme, la plainte n'entre pas dans le cadre des motifs traités par le Centre. Ce qui ne signifie pas pour autant qu'il n'y ait pas, dans certains cas, un dysfonctionnement dans la pratique, la réglementation ou le comportement dénoncés.

Si les informations sont insuffisantes pour répondre aux différentes questions qui détermineront si la loi est d'application pour la situation rapportée, un complément d'information est demandé au plaignant ou une recherche d'information est réalisé par le Centre sur un point technique du dossier.

Dans le cas où il y a des éléments tendant à prouver la discrimination, il y a toujours lieu de s'interroger sur l'existence ou non d'une *justification objective et raisonnable* qui pourrait justifier un traitement différent. Par exemple, il peut être considéré comme non discriminatoire qu'une personne âgée soit refusée dans un mouvement de jeunesse.

En matière de relations de travail, il peut exister une différence de traitement pour autant que la justification objective et raisonnable consiste en une exigence professionnelle essentielle et déterminante.

Le Centre vérifie le bien fondé de la justification d'un traitement différent en interrogeant la personne, l'institution, l'entreprise qui est responsable des faits qui pourraient être discriminatoires. L'étude du dossier peut se faire en collaboration avec des experts externes issus des associations spécialisées, des autorités régionales, communautaires et fédérales compétentes.

Des démarches sur le plan judiciaire peuvent être envisagées et sont soumises à l'approbation du conseil d'administration selon (ordre aléatoire) :

- la gravité des faits ;
- la bonne ou mauvaise volonté manifestée par le « coupable » pour mettre fin à la discrimination ;
- les éléments de preuve disponibles ;
- l'intérêt sociétal (effet symbolique) de l'affaire ;
- la nécessité éventuelle de susciter l'apparition d'une jurisprudence ad hoc.

Les cas qui auront retenu l'attention du service seront par la suite débattus au sein d'un groupe de travail juridique auquel participeront également des représentants du service discriminations raciales, afin d'éviter les divergences d'interprétation et de méthode au sein même du Centre.

Ainsi chaque dossier est traité dans le cadre des compétences attribuées au Centre en tenant compte des caractéristiques individuelles du plaignant, de celles de l'auteur du fait discriminatoire (l'entreprise, l'instance qui a adopté la réglementation, le service, etc) et du contexte dans lequel se déroule la situation. S'il n'y a pas de justification objective et raisonnable, la discrimination peut ainsi être considérée comme établie. Cependant, cela permet au Centre d'entreprendre soit une action de conciliation soit une action judiciaire avec la victime. Enfin, s'il s'agit d'un plaignant présentant un handicap, un aménagement raisonnable peut être examiné et proposé. Bien entendu, seul un tribunal est compétent pour statuer sur l'existence d'une discrimination.

Les modes d'actions du Centre

Dans de nombreuses situations, le Centre privilégie la conciliation (et de manière exceptionnelle la médiation) comme moyen de résolution. Dans certains cas, le Centre peut décider, si l'action en justice est opportune, soit d'orienter la personne vers un avocat, soit, avec l'accord du plaignant, d'ester en justice.

Dans tous les autres cas où la discrimination n'est pas clairement établie, ou si la plainte n'est pas fondée (il n'y a pas de discrimination), une réponse circonstanciée est donnée au plaignant. Celui-ci peut être orienté vers une structure ou une autorité extérieure plus à même de l'aider dans les problèmes qu'il rencontre. Si le Centre pense pouvoir intervenir utilement, un contact ou un courrier est envisagé. Ce type de démarche se veut réparateur ou préventif.

Par exemple, un travailleur séropositif est licencié dans des circonstances peu claires. La discrimination n'est pas établie. Le Centre recommande une information spécialisée de prévention du sida et des risques sur un lieu de travail.

Dans certains cas, le Centre peut estimer que, même s'il n'y a pas à proprement parler de discrimination au sens de la loi, certaines pratiques ou réglementations pourraient être modifiées afin de promouvoir, par exemple, une meilleure intégration sociale ou une amélioration du bien-être des groupes visés par la loi anti-discrimination. Le Centre interpelle alors les autorités compétentes, fait des recommandations et porte ces questions là où elles peuvent être entendues et prises en considération. Ce sont ici des dossiers structurels de problématiques qui concernent un ensemble d'individus, identifiées à partir d'un ou plusieurs cas particuliers traités par le Centre.

6. Mise en œuvre et développement des modèles d'intervention spécifique en fonction du motif

A. Le Handicap :

La notion de handicap doit être interprétée de manière large et fait référence à toute limitation des possibilités de participation d'une personne causée par des troubles et des déficiences physiques, sensorielles, intellectuelles ou psychiques qui sont permanentes ou de longue durée.

Une double approche est prévue :

- le traitement de situations individuelles où manifestement une personne est traitée différemment pour une raison liée à son handicap sans que cela ne se justifie : par exemple une personne se voit refuser l'accès à un emploi alors que celle-ci dispose des compétences, des qualifications et du profil requis.
- Le traitement de situations générales ou structurelles où manifestement des discriminations se produisent et notamment en matière d'aménagement raisonnable.

La particularité de ce motif réside dans le fait que l'organisation de la société ne prend pas suffisamment en compte l'existence de déficiences (physiques/mentales), sources d'incapacités, et entraînent des difficultés dans les activités quotidiennes. Cela nécessite donc dans certaines situations de revoir l'organisation de la société afin de compenser les obstacles permettant une intégration ou inclusion équivalente de la personne handicapée. Partant du principe que les personnes handicapées doivent pouvoir prendre part, de manière équivalente à la vie en société (société inclusive), le service accordera une attention toute particulière à la problématique des personnes handicapées dans son ensemble : accessibilité sociale et physique, ainsi qu'accès à la communication et à l'information.

En collaboration avec les associations spécialisées dans ces domaines (accessibilité), nous sommes en train de développer une expertise dans ce domaine qui doit permettre d'assister les autorités compétentes et les autres acteurs de la société au moyen de conseils, de recommandations et d'information

On constate que pour compenser les obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées qu'ils soient matériels ou organisationnels, des aménagements ou des adaptations pertinents permettent aux personnes handicapées d'accéder, de participer ou de prendre part aux différentes activités de la vie en société. En outre, en terme d'accessibilité, la loi a prévu de considérer que l'absence d'aménagement raisonnable pour la personne handicapée constituait en soi une discrimination, et ce dans certains domaines et champ d'activités (l'emploi, l'offre de biens et services, l'accès et la participation à des activités sociales ou culturelles).

Bien entendu, le concept d'aménagement raisonnable nécessite d'être interprété de manière concrète et pour le rendre applicable, il s'impose de constituer des vade-mecum de ce que recouvre l'aménagement raisonnable dans les différents domaines. L'application nécessitant dans de nombreuses situations de modifications et des programmations à moyen terme par les responsables ou les différentes institutions compétentes (Exemple : la STIB a programmé l'accessibilité des stations de métro d'ici l'an 2012).

Au vu de la situation particulièrement défavorable en matière d'emploi des personnes handicapées, une brochure portant sur le concept de l'aménagement raisonnable destinée aux employeurs a été éditée par le SPF Emploi en collaboration avec le Centre. Le Centre diffuse la brochure et propose une aide et une information supplémentaires.

Dans le champ de l'offre de biens et services, le secteur des assurances, de l'accessibilité aux lieux publics sont une priorité. Il poursuivra son action de recommandation et d'avis auprès des autorités compétentes et tiendra un rôle dans le cadre de négociations éventuelles pouvant être menées en matière notamment d'objectivation des critères d'accès aux assurances.

B. Etat de santé actuel ou futur:

La loi vise les différences de traitement qui sont basées sur des maladies connues dont les maladies dégénératives ou chroniques (diabète, VIH), mais aussi les maladies qui ne sont pas encore connues mais qui peuvent être détectées par le biais de test génétiques. Rappelons à cet égard que la loi du 28 janvier 2003 relative aux examens médicaux dans le cadre des relations de travail interdit la pratique de test génétiques prévisionnels et de tests HIV dans le cadre de relations de travail à quelques exceptions de situations prévus par arrêté royal.

De nombreuses situations par rapport auxquelles ce motif est évoqué comme base de discriminations concernent les relations de travail. Il s'agit plus spécifiquement du VIH ou du diabète. Une action générale à l'égard des employeurs sur le respect de la diversité des situations y inclus l'état de santé des personnes sera mise en œuvre.

Le secteur où les différences de traitement, justifiées ou non, sont les plus nombreuses (plus de la moitié des dossiers en 2004) est celui des assurances (biens et services) Une action envers les fédérations des assurances, l'ombudsman ou les pouvoirs publiques compétents en cette matière est en cours : un dialogue et une concertation est établie sur l'ensemble des situations qui structurellement constituent des différences de traitement.

C. L'âge :

Les discriminations liées à l'âge ont une spécificité indéniable. Dans tous les secteurs et domaines de la vie, la notion d'âge fait partie intégrante de la conception de la vie et de l'organisation de nos sociétés. A tel âge l'école est obligatoire, à tel âge on a généralement des enfants, à tel âge on commence à travailler, à tel âge on prend sa retraite... bref l'âge est à la fois un état de fait indéniable mais aussi un concept profondément ancré dans les représentations sociales et les habitudes culturelles comme un élément normal de qualification et d'identification des personnes.

Changer les mentalités, les préjugés et les stéréotypes ambiants concernant les questions d'âge n'est donc pas évident et les éventuelles discriminations constatées relèvent parfois plus souvent des habitudes culturelles que de discriminations intentionnelles. Cela paraît « normal » de choisir un jeune pour un poste d'accueil ou pour une publicité .

Les discriminations notamment au sein du domaine de l'emploi sont un des pans d'attention du Centre. Il s'agit de traiter une matière qui ne touche pas une frange particulière de la population mais bien la totalité de celle-ci. Tôt ou tard, tout le monde peut faire l'objet d'une discrimination liée à l'âge. Trop jeune, trop vieux... le critère de l'âge est fréquemment utilisé et admis socialement, même lorsqu'il l'est à des fins de discrimination. Une analyse approfondie s'impose donc pour définir quand ce critère est justifié et quand il est discriminant. Une adaptation de la législation sur ce point reste nécessaire. Ultérieurement, nous pourrions mener de meilleures actions de sensibilisation et formuler des recommandations.

D. L'orientation sexuelle :

Ce motif concerne tant l'homosexualité, l'hétérosexualité que la bisexualité. Dans tous les cas, la notion d'orientation sexuelle doit être distinguée de la notion de préférence sexuelle. En outre en vertu du droit européen, les discriminations pratiquées à l'encontre des personnes transsexuelles constituent des discriminations basées sur le genre. Le traitement des plaintes afférant à ce type de discrimination revient à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes.

Les constats d'homophobie « ambiants » sont nombreux dans beaucoup de domaines et notamment dans les relations de travail. Dans certains secteurs d'emplois « plus machistes », « plus conventionnels ou traditionnels », les remarques et attitudes homophobes sont « considérées comme normales ou naturelles ». Des actions soit spécifiques au thème de l'orientation sexuelle, soit plus générales de respect de la diversité et des différences devront être mises en œuvre soit à la demande des institutions concernées, soit à l'initiative du Centre en tant que proposition à réaliser au sein de l'institution, entreprise ou organisme concerné.

Outre ces actions spécifiques, les problèmes de préjugés et des stéréotypes négatifs (parler de choix de l'orientation sexuelle, d'instabilité, de déviance,...) vis à vis des lesbiennes, des bisexuels et des gays (lesbigays) sont encore fort présents dans la vie sociale, dans les relation de locations, dans les établissements scolaires, ... Il est donc nécessaire de poursuivre un travail de sensibilisation au respect des différences visant un changement de mentalités tant à l'intention du grand public que des publics spécifiques tels les employeurs, les organisations syndicales, le secteur de l'enseignement et les services publics ayant une fonction d'accueil(CPAS, Police, administrations communales,...).

Les violences à l'encontre des homosexuels constituent un nombre important de situations de plaintes : la problématique des agressions contre des personnes homosexuelles est réelle. Une analyse sera réalisée pour déterminer si l'augmentation de ce phénomène est avéré ou non.

Le Centre prendra les initiatives nécessaires pour avoir une meilleure vision du problème et en déduire des recommandations à l'intention des services compétents (ex. les services de police locaux, les services communaux, les institutions scolaires...).

E. Les Convictions religieuses ou philosophiques :

Ce motif fait l'objet de nombreuses réflexions notamment dans les différents domaines concernés par la loi.

Cela concerne, d'une part, les questions de liberté individuelle et de liberté d'expression religieuse dans les lieux ouverts au public où on peut considérer que la discrimination fondée sur ce motif est interdite (refuser l'accès d'un restaurant à une femme voilée, refuser l'accès à un logement à un homme portant le turban).

D'autre part, en matière d'emploi, on peut aussi considérer que l'expression individuelle des personnes (travailleurs, agents) peut être limitée par des dispositions générales qui interdiraient les expressions de convictions religieuses, notamment lorsqu'il s'agit de question de sécurité ou d'hygiène. Enfin, certaines situations qui sont moins apparentes ou évidentes et qui touchent davantage à des attitudes personnelles dictées par un contexte religieux ou culturel précis sont beaucoup plus difficilement appréhendables et appréhendées. Ces questions renvoient à la mise en balance de principes liés, d'une part, à la liberté individuelle et à l'exercice de la liberté individuelle et, d'autre part, aux règles communément admises dans le fonctionnement et l'organisation d'une société culturellement déterminée.

A ce sujet, la consultation sur les expressions de convictions religieuses menée par le Centre en 2004 soutiendra la réflexion qui sera poursuivie dans le traitement des situations au cas par cas (acceptation, interdiction totale ou partielle ou négociation possible).

Le Centre est également confronté à des situations où des personnes d'une certaine conviction religieuse se plaignent d'expressions critiques ou humoristiques envers leur religion. Ces situations sont examinées à la lueur de la liberté d'opinion et d'expression ainsi que de la jurisprudence en la matière.

En outre, des plaintes ont porté sur des situations où la question posée était la compatibilité entre les positions publiques prises par les différentes religions concernant certaines thématiques éthiques (l'homosexualité, la contraception, l'égalité homme-femme...) et certains droits acquis (droit et liberté de mariage, droit à l'avortement, droit et liberté à la contraception...). Dans ces situations, le Centre évalue les situations de discriminations éventuelles sous l'angle des limites de la liberté religieuse et la liberté d'expression avec les éventuelles infractions commises tels l'incitation à la haine et à la discrimination.

F. Autres : les caractéristiques physiques, la fortune, l'état civil, la naissance :

Ces motifs ont fait l'objet de moins de situations de plaintes. A l'exception du motif caractéristique physique et de fortune, la portée de ces motifs est moins évidente et dès lors moins perceptible dans les situation de discriminations.

En ce qui concerne les caractéristiques physiques, outre les quelques situations individuelles, on constate qu'une approche globale en terme de stéréotypes et de préjugés est nécessaire pour favoriser l'intégration et le respect des différences.

En ce qui concerne la fortune, on constate la difficulté d'application par rapport à la loi et l'existence de situations de discriminations surtout au domaine du logement et de façon indirecte (refus de location à des personnes dépendant du CPAS par exemple). A ce sujet, le Centre estime que des dispositions claires relatives à cette problématique doivent être insérées dans la législation sur le bail afin d'offrir une meilleure protection aux personnes défavorisées. L'application de la loi anti-discrimination à ce type de situation laisse, en effet, trop d'espace à des choix arbitraires.

III. Analyses, conseils et recommandations : action pour l'ensemble des motifs

7. Mission de formulation d'avis et de recommandations

A la demande des institutions publiques et autorités compétentes qui sollicitent le Centre concernant la thématique des discriminations dans son ensemble, nous assurons une mission de formulation d'avis et de recommandations pour l'ensemble des motifs.

Par exemple, en 2004, nous avons remis au Ministre de l'Égalité des chances et au secrétaire d'État chargé des Personnes handicapées un avis concernant un projet des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées et nous avons participé au groupe de travail au sein du SPF Affaires étrangères.

D'initiative, nous procédons à l'élargissement de la plainte individuelle en dossier structurel. Nous menons des actions structurelles et formulons des avis et recommandations, lorsque des dossiers de plaintes individuelles révèlent l'existence de problématiques plus générales (ex. concertation depuis 2003 avec la Croix-Rouge et les associations gays et lesbiennes à propos des dons de sang par des hommes homosexuels ; enquête écrite auprès de constructeurs automobiles sur l'absence ou le maintien de la garantie sur des véhicules qui ont été adaptés pour des personnes handicapées).

Des recommandations peuvent dans certains cas concerner de manière transversale plusieurs motifs de discriminations.

5.3. Migrations

Le département « migrations » du Centre prend en charge les questions spécifiques qui se posent aux étrangers et en relation avec les flux migratoires. Il est composé de deux services : l'Observatoire des migrations, institué pour l'accomplissement de nouvelles missions confiées au Centre par la loi du 25 février 2003 et qui a repris certaines missions confiées au Centre antérieurement (notamment par l'AR du 2 août 2002 sur les centres fermés), et le service « Traite des êtres humains », mis en place en application de la loi du 13 avril 1995.

5.3.1 Observatoire des migrations

Le Centre a toujours porté, dès son origine, une attention particulière aux droits des étrangers tout au long de leur trajet migratoire, que celui-ci soit de courte ou de longue durée, qu'il débouche ou non sur leur insertion complète dans la société. Cette attention est indissociable de la lutte contre les discriminations et le racisme dont ils sont souvent la cible. La création d'un Observatoire des migrations au sein du Centre témoigne de la volonté des pouvoirs publics :

- d'observer et d'analyser les flux migratoires vers la Belgique ;
- de formuler des recommandations pour accompagner les migrations de la façon la plus avantageuse tant pour la société que pour les migrants eux-mêmes, et ce dans le respect intégral de leurs droits fondamentaux.

À partir des missions légales confiées au Centre, le travail de l'Observatoire se structure autour de trois domaines.

A. Détention et éloignement

Le Centre accorde une attention particulière à la politique et aux pratiques de détention et d'éloignement du territoire des étrangers sans titre de séjour valable. Une partie importante de cette mission est liée aux centres fermés où ces personnes sont placées, en vertu de la loi du 15 décembre 1980, en vue de leur expulsion. Le Centre y exerce régulièrement le droit de visite que lui reconnaît l'AR du 2 août 2002 qui règle le fonctionnement de ces centres.

Il s'agit là d'un domaine particulièrement sensible du point de vue des droits humains, ainsi que l'attestent de nombreux rapports nationaux (comité P, médiateur fédéral) et internationaux (comités spécialisés de l'ONU et du Conseil de l'Europe). L'intervention du Centre aura pour objectif d'observer, d'analyser et d'évaluer les pratiques de détention et d'éloignement des étrangers sans titre de séjour valable au regard de leurs droits fondamentaux et des garanties procédurales qui s'y rattachent.

Dans ce cadre, le Centre prendra particulièrement en considération les groupes les plus fragiles et les situations les plus préoccupantes :

- les étrangers en longue détention (plus de 5 mois, durée correspondant en principe au délai de détention légal maximal) ;
- les mineurs, les familles, les femmes enceintes, les malades ;
- la santé mentale des résidents des centres ;
- les problèmes spécifiques liés à l'aéroport national (centre INAD, libérations en zone de transit, rapatriements sous la contrainte...).

Cette activité est menée en toute transparence et dans un esprit de loyauté vis-à-vis de l'Office des Étrangers, en tant qu'administration responsable. Celui-ci est le premier destinataire des rapports de visite et des recommandations formulées par le Centre.

B. Observation, conseils et recommandations

Le Centre est chargé par la loi de « veiller aux droits fondamentaux des étrangers ». À travers un dialogue permanent avec les autorités (locales, régionales et fédérales) et avec les autres services publics compétents, il s'attachera à faire respecter ces droits dans tous les domaines qui affectent la situation des étrangers : asile, régularisation de séjour, mariage et regroupement familial, visas, inscription dans les communes, discrimination sur base du statut de séjour, accès au travail et à la profession, accès à la nationalité...

La mise en œuvre de cette mission se traduit :

- par l'aide apportée à toutes les personnes qui nous adressent une demande ou une plainte ; le Centre les informe sur leurs droits et leurs obligations, les procédures et les recours, il leur prodigue des conseils et, le cas échéant, il les oriente vers des institutions ou des services spécialisés ;
- par l'examen systématique des situations plus générales dont peuvent témoigner les cas particuliers que nous rencontrons : lois ou règlements problématiques du point de vue des droits fondamentaux, mauvaise interprétation de textes légaux par une administration publique, dysfonctionnements divers ;
- par l'établissement et l'entretien de relations suivies avec les autorités fédérales compétentes (Intérieur, Intégration sociale, Justice), avec les institutions publiques spécialisées (Office des Étrangers, Commissariat général aux réfugiés et apatrides, Fedasil...) et avec les associations qui travaillent en première ligne dans le domaine de l'accompagnement des étrangers (Ciré, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Centre belge d'aide aux réfugiés, service « Droits des jeunes », Association pour le droit des étrangers...) ou qui travaille en deuxième ligne (Vlaams Minderhedencentrum).
- par la participation active aux lieux de concertation existants, lieux qu'il contribue lui-même à constituer quand le besoin s'en fait sentir.

Cette mission implique une connaissance des situations concrètes vécues par les étrangers, mais aussi du cadre politique et juridique qui détermine ces situations. En particulier, le Centre s'attachera à ce que la transposition en droit belge des directives européennes qui concernent les étrangers soit respectueuse de leurs droits fondamentaux. Il veillera également à ce que les recommandations des organes internationaux chargés du respect des droits humains (Nations Unies, Conseil de l'Europe, Cour européenne des droits de l'homme) soient suivies d'effet.

C. Information et analyses

Toute décision politique concernant les étrangers en général et les migrants en particulier doit pouvoir s'appuyer sur une connaissance précise des flux migratoires. C'est parce que cette connaissance est à ce jour insuffisante que le Centre a reçu pour mission légale « d'éclairer les pouvoirs publics sur la nature et l'ampleur des flux migratoires ».

En vertu de cette mission, le Centre s'attachera à produire une image aussi réaliste que possible des nouveaux flux migratoires, tant légaux qu'illégaux, et, sur base de données systématiques, à en fournir une analyse globale. Ces données et cette analyse sont indispensables pour une meilleure compréhension du phénomène « migration ».

Dans ce cadre, le Centre :

- s'attachera dans sa production aux principes de « continuité » et de « multidisciplinarité »
- ne se limitera donc pas à l'exploitation des données statistiques existantes, mais intégrera des éléments d'analyse indispensables à la compréhension des phénomènes ;
- s'appuiera sur la connaissance et l'expertise acquises par les services d'études des administrations et des ONG ainsi que par les experts universitaires, avec lesquels il collaborera étroitement ;

- développera sa capacité d'information vers le grand public et d'intervention dans les débats concernant les phénomènes et les politiques migratoires, débats qu'il s'attachera à stimuler et à alimenter.

La charpente de l'activité du Centre dans ce domaine est constitué par la production d'une analyse démographique des flux migratoires, mise à jour sur base bisannuelle.

L'objectif de cette analyse est double :

- donner un aperçu global des migrations internationales vers la Belgique à brève et moyenne échéance ;
- formuler des hypothèses explicatives quant aux dynamiques constatées.

5.3.2. Service Traite des Etres Humains

Le fonctionnement du service traite des êtres humains au sein du Centre pour l'Égalité des chances et la Lutte contre le racisme a toujours été – et à raison – lié au volet humanitaire de cette thématique. À travers nos missions de *promotion*, *coordination* et *suivi*, nous tentons d'agir comme intermédiaire dans ce secteur et, pour nos analyses et rapports annuels, nous voulons démontrer l'importance d'une approche multidisciplinaire ainsi que l'interdépendance et l'importance égale de tous les aspects de la question. Cette mission globale repose sur trois piliers importants : 1) le rôle du Centre vis-à-vis des centres d'accueil spécialisés, 2) le rôle du Centre vis-à-vis du pouvoir politique et 3) l'analyse des dossiers et de la jurisprudence.

Aperçu schématique :

1. Rôle du Centre vis-à-vis des centres d'accueil spécialisés :

- Intensifier la collaboration entre les trois centres et le CECLR, notamment par une fréquence accrue des réunions intercentres et juridiques.
- Évaluer le fonctionnement des centres au sein de cette structure et apporter les corrections nécessaires dans les domaines suivants : critères d'ouverture et de fin de l'accompagnement, permanences, relations avec les services de police, les parquets et l'Office des étrangers. De façon générale, le service traite des êtres humains œuvre en vue d'une augmentation de la qualité et d'un renforcement du professionnalisme dans ces centres (notamment par sa présence dans leurs conseils d'administration).
- Favoriser au maximum une prise en charge uniforme des victimes (contrats d'accompagnement, règlements internes, etc.) en tenant compte des particularités et de l'indépendance de chaque centre.
- Être l'intermédiaire privilégié du gouvernement dans ses relations avec ces centres.
- Poursuivre le développement de la banque de données spécialisée pour les victimes de la traite des êtres humains. Une banque de données judiciaire 'séparée' sera créée pour nous permettre de disposer de statistiques détaillées sur l'application de la loi sur la lutte contre le trafic international des êtres humains.

Il sera systématiquement procédé à une analyse scientifique de l'accompagnement des victimes opéré par les trois centres spécialisés au cours de la période 1999-2004. Dans cette matière, le Centre collabore étroitement avec l'IRCP de l'université de Gand. L'analyse de ces données devrait nous permettre de définir les profils des victimes, d'avoir une vue sur les méthodes employées par les recruteurs, les passeurs et les exploitants, de connaître les itinéraires, etc. Nous réaliserons des rapports au départ de ces analyses et formulerons des recommandations aux responsables politiques.

- f) Évaluer le fonctionnement des centres spécialisés dans la prise en charge des victimes de la traite des êtres humains sur la base de ces analyses.
- g) Évaluer les questionnaires utilisés, en étroite collaboration avec les personnes et institutions concernées.

2. Rôle du CECLR vis-à-vis des responsables politiques :

- a) Suite à la publication de l'arrêté royal relatif à la lutte contre le trafic et la traite des êtres humains¹, le Centre se montrera aussi actif que possible au sein des organes créés par l'AR (le Bureau, le Comité de gestion du CIETTH et la Cellule interdépartementale de coordination), où il agira tant comme secrétaire qu'en tant que membre actif (notamment via l'apport de thèmes que nous considérons comme importants, tels que l'évaluation du statut, le commerce des enfants, le financement des centres), et ce toujours dans une perspective accordant une importance égale au volet humanitaire et au volet policier/répressif.
- b) Nous continuons à nous impliquer dans la mise au point d'une procédure de reconnaissance des centres spécialisés dans la prise en charge des victimes de la traite des êtres humains. L'adoption d'une telle procédure via une loi ou un arrêté royal permettra de mettre fin à la confusion qui règne à présent sur le terrain entre la reconnaissance en tant qu'ayant cause sur le plan judiciaire (dans le cadre de la loi sur la lutte contre le trafic international des êtres humains) et la reconnaissance en tant que centre spécialisé dans l'accueil des victimes. Systématiquement et sur la base d'une série de critères de contenu, une action visant à améliorer la qualité générale de ce secteur.
- c) Au départ de son rôle de coordination, le Centre tâchera d'améliorer les contacts formels et informels avec les responsables politiques chaque fois que cela s'avère nécessaire, par exemple au moyen d'une présence visuelle à la Commission Affaires étrangères et Traite des êtres humains du Sénat ou lors des autres activités parlementaires importantes.
- d) Nous allons poursuivre la décentralisation du recueil des données afin de pouvoir fournir aux responsables politiques un aperçu et des avis aussi complets et pertinents que possible à propos de la traite et du trafic des êtres humains.
- e) En collaboration étroite avec les ministres compétents et toujours au départ de son rôle d'institution de coordination, le Centre prendra des initiatives en vue de la traduction concrète de plusieurs points de l'accord gouvernemental de 2003. Concrètement, nous faisons ici allusion au financement structurel des centres d'accueil spécialisés, à l'intégration dans la loi des dispositions reprises dans plusieurs circulaires (Palerme, 'Le Statut'), à la distinction entre la traite et le trafic des êtres humains, etc. Dans chaque initiative, le Centre prendra comme point de départ la position de la victime et le rôle des centres spécialisés. Elle s'opposera fermement à l'instrumentalisation des victimes dans le cadre de la lutte contre l'immigration (illégal).

3. Traitement des dossiers / Constitution de partie civile :

Le Centre continuera, comme par le passé, à soumettre au conseil d'administration les dossiers de constitution de partie civile. Il s'agit des dossiers constitutifs de violations flagrantes de la loi sur la lutte contre le trafic international des êtres humains qui ont une valeur d'exemple symbolique dans certains domaines (comme l'exploitation économique). L'analyse continue de la jurisprudence relative à cette matière constitue une mission permanente du service. L'identification et la correction des lacunes juridiques en est une conséquence. Cette analyse juridique de la jurisprudence existante se

¹ M.B., 28 mai 2004

fait en étroite collaboration avec les centres spécialisés lors de réunions qui ont lieu tous les deux mois, et au cours desquelles sont échangées des informations pertinentes. L'analyse des dossiers est un des instruments qui permettent d'évaluer la politique menée sur le terrain et la mise en carte des réseaux. Au sein même de l'équipe traite des êtres humains une réunion nouvelle porte sur la qualité du suivi de ces dossiers tant sur le plan du contenu que sur les aspects administratifs. On s'attachera également à la création d'une banque de données en ligne pour la gestion des constitutions de partie civile.

5.4. Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

Vu la place spécifique du Service de lutte contre la pauvreté au sein du Centre, il n'est pas mentionné dans les rubriques générales de cette note d'orientation (point 3). Nous les passons donc brièvement en revue ici.

- Contexte légal : c'est un accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés, approuvés par tous les Parlements, qui définit la mission du Service et son organisation (voir annexe).
- Contexte politique et administratif : vu la persistance et même l'augmentation de la pauvreté, le Service se doit, avec ses partenaires, d'agir pour que la lutte contre celle-ci devienne davantage une priorité pour tous les Gouvernements. Tout comme pour le Centre, c'est le Premier Ministre qui exerce la tutelle administrative et le Ministre de l'intégration sociale la tutelle.
- Contexte économique et social : la Belgique est un pays riche mais dans lequel la pauvreté persiste. L'écart entre le haut et le bas de l'échelle sociale s'est même accru durant ces dernières années.
- Contexte financier : l'accord de coopération précise le montant du budget annuel du Service, auquel contribue l'Etat fédéral, la Communauté et la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale : 20.000.000 fb pour 1998, montant indexé annuellement.

Une spécificité du Service par rapport au Centre réside dans la place institutionnelle accordée aux acteurs de la lutte contre la pauvreté que sont les CPAS, les mutuelles, les partenaires sociaux et les associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent ; ils siègent aux côtés des représentants désignés par les différents Gouvernements du pays dans la Commission d'accompagnement du Service.

Organiser des concertations avec les acteurs de la lutte contre la pauvreté, y compris les personnes vivant dans la pauvreté, et rendre compte des résultats de celles-ci dans un rapport bisannuel destiné aux responsables politiques des Régions, des Communautés et de l'Etat fédéral, telle est la mission centrale du Service.

Clarifier le statut du Service par rapport au Centre

Le statut du Service par rapport au Centre est complexe. Si cela n'a jamais empêché le Service de travailler, une clarification de la situation figure cependant dans les objectifs à poursuivre, la situation actuelle étant inconfortable tant pour le Centre que pour le Service.

Dynamiser le suivi du rapport bisannuel

Le Service doit rédiger tous les deux ans un rapport rendant compte de l'état des concertations avec divers acteurs de la lutte contre la pauvreté. Une procédure très intéressante de suivi est prévue dans l'accord de coopération, faisant du rapport un outil d'aide à la décision politique mais n'a pas été mise en œuvre de manière optimale pour les deux premiers rapports. Cela risque, s'il n'y a pas d'amélioration, de démobiliser les partenaires du Service.

Répondre aux demandes des responsables politiques

Le Service veut être en mesure de répondre à ces sollicitations, par définition, non programmables. Il sait d'ores et déjà qu'il continuera à soutenir le travail qui se fait au sein de la Communauté française, en matière d'aide à la jeunesse ; à participer au groupe de travail 'Platteland als woon- en leefruimte', dans le cadre de la concertation entre administrations initiée par le Ministre compétent pour la politique relative au milieu rural en Flandre. Le Service participera activement aux groupes de travail créés dans le cadre de la Conférence interministérielle pour le logement. Il s'appuiera pour ce faire sur les résultats des concertations qu'il a menées sur cette thématique et qu'il continue à animer.

Contribuer à une connaissance plus fine de la pauvreté

Le Service continuera à participer au groupe de suivi du Plan d'action national pour l'inclusion sociale relatif aux indicateurs de pauvreté, animé par le SPF Sécurité sociale. Il s'investit en particulier dans les sous-groupes travaillant les questions de 'la qualité de l'emploi', 'les revenus après coûts de logement', 'les dettes'.

Poursuivre les concertations sur les thématiques souhaitées par les acteurs et en initier de nouvelles le cas échéant

Le travail en partenariat est, pour le Service, plus qu'une méthode de travail ; il constitue une mission. Selon les échos qui seront donnés au troisième rapport bisannuel qui paraîtra en décembre 2005, certaines questions continueront à faire l'objet de concertations ; d'autres groupes naîtront. De même, le travail pourra se poursuivre avec les mêmes partenaires mais sera aussi élargi, le cas échéant, à d'autres trop peu présents jusqu'ici. Le défi est de réussir à impliquer davantage d'acteurs tout en veillant à réunir les conditions pour que les participants les plus vulnérables puissent continuer à participer.

Faciliter l'accès à l'information relative à la pauvreté

Le Service anime un centre de documentation, outil à la disposition de l'équipe mais aussi du grand public. Mieux atteindre et intéresser ce dernier est un objectif pour les années à venir.

Le Service planifie de rendre accessible sur le site (www.luttepauvrete.be) le catalogue des publications disponibles.

Parmi les demandes d'informations qui parviennent de l'extérieur au centre de documentation, de nombreuses concernent les chiffres relatifs à la pauvreté. Pour y répondre, une nouvelle rubrique sera mise en ligne, présentant des données chiffrées accompagnées d'un commentaire pour en expliquer l'intérêt et les limites. Le Service rassemblera donc les données chiffrées disponibles mais fort éparées.

5.5. Projets spécifiques et conventions

Le Centre s'est vu confier, au fil des ans, des missions exploratoires, exécutoires ou d'approfondissement de questions liées à ses compétences et pour lesquelles des sources de financement supplémentaires sont prévues.

Elles sont présentées ci-dessous, dans un tableau synthétique. Certaines d'entre elles sont inscrites au cœur de l'action quotidienne (la formation des magistrats, l'attention pour la situation spécifique des femmes migrantes, l'organisation d'un pôle d'accueil des victimes à l'Orbem...), d'autres constituent davantage des soutiens à des politiques publiques nouvelles (cellule diversité aux services publics fédéraux de l'emploi ou de la fonction publique).

D'autres projets encore, marquent des temps forts dans l'étude de certaines questions ou dans la dynamique liée à des problèmes précis.

Enfin, vous trouverez ci-dessous un tableau synthétique présentant à la date du 1/11/2005 les conventions, projets européens... qui permettent au Centre de développer certains points de son action ou d'ouvrir de nouveaux champs de travail.

Thématique	Nom du projet	Description du projet	Partenaires
Lutte contre le Racisme	Guichet BGDA/ORBEM	Convention de collaboration visant à créer à l'ORBEM un fonds au bénéfice de la lutte contre toutes les formes de discrimination à l'encontre des demandeurs d'emploi en Région bruxelloise	BGDA / ORBEM
Lutte contre le Racisme	Formation des magistrats	Mettre en place une cellule bilingue de deux personnes auprès du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, chargée d'informer ou de former les acteurs du monde judiciaire quant à l'ensemble des facteurs de discriminations raciales et non raciales	SPF de la Justice et Conseil supérieur de la Justice (Projet FIPI)
Lutte contre le Racisme	Convention avec le SPF Intérieur	Depuis 2004, la Convention a subi de nouvelles modifications, avec la mention explicite d'une collaboration avec certains services : <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec la direction sécurité publique : suivi de l'enquête scientifique • Collaboration avec la direction sécurité privée : discriminations et dancings 	Différents départements du SPF Intérieur
Lutte contre le racisme	EUREQUALITY	Echanger l'expertise en matière d'institutions « antidiscrimination ». L'échange d'expériences et de bonnes pratiques en matière de relations entre les "Specialised Bodies" et la société civile	Projet européen – Espagne, Belgique, Pologne, Irlande, Finlande
Lutte contre le Racisme	Ecoles pour la démocratie	Projet pilote en collaboration avec 41 écoles de tout le pays et tous les réseaux, ayant pour	Ministre fédéral de l'égalité des chances – Projet

		objectif l'ancrage dans les systèmes d'enseignement de la mémoire de l'extermination de populations ^par les nazis et des génocides d'aujourd'hui.	FIPI
Lutte contre le Racisme	Safe Internet	Mise sur pied d'un site Internet visant à informer les utilisateurs du Net des dangers dans les domaines : racisme, pédophilie, publicité mensongère, mouvements sectaires	CRIOC
Lutte contre le Racisme	Racisme sur internet		Ministre fédéral de l'égalité des chances – Projet FIPI
Lutte contre le Racisme	Facteurs qui influencent la liberté de choix du conjoint	Une étude sur les facteurs limitant la liberté de choix du conjoint des populations d'origine étrangère.	Ministre fédéral de l'égalité des chances – Projet FIPI
Intégration	Document de programmation fédéral-Objectif 3 (FSE)	Mise en place d'un dispositif visant l'insertion professionnelle des primo-arrivants. Le Centre assure la coordination des plans d'actions ainsi que le contrôle des dossiers de subsides accordés aux partenaires.	ORBEM/BGDA, F OREM, VDAB, Foyer, Trace, Le Piment, CIRE, CBAI, Centres régionaux de Liège et de Verviers, Lire et Ecrire de Liège et Verviers
Intégration	RAXEN	Participation au réseau européen visant à collecter des données objectives et comparables relatives 1) aux actes racistes, xénophobes et antisémites et 2) aux dispositifs mis en œuvre pour les éradiquer (bonnes pratiques).	Réseau, EUMC à Vienne
Intégration	Secrétariat du fonds d'impulsion à la politique des immigrés - FIPI.	Soutien financier (loterie nationale et cofinancement public) à des actions visant l'intégration des personnes de nationalité ou d'origine étrangère.	Le Ministre chargé de l'Égalité des chances
Intégration	Cellule spécialisée « statut juridique des femmes immigrées » Points d'assistance juridique	Projet pilote d'un « point s'assistance juridique » Etude du statut juridique des femmes immigrées – accueil de femmes et formations de professionnels	Federale Minister voor Gelijke Kansen - Instituut voor de gelijkheid tussen vrouwen en mannen (Impulsfonds-project)
Intégration	Cellule Entreprise multiculturelle (FIPI)	Lutte contre la discrimination à l'embauche et durant l'exercice du contrat de travail. Mission de préparation de mise en place d'un label de promotion de la diversité au sein des entreprises privées, du secteur privé et du tiers secteur	SPF Emploi - Fonds d'impulsion
Intégration	Site WEB Newintown	Mise en place d'un site	Groupe test

		délivrant les informations utiles et nécessaire à l'intégration des primo-arrivants.	
Intégration	Campagne Racisme au foot		Minister voor Sociale Integratie -(Impulsfonds-project)
Discriminations non raciales - Intégration	Discrimination à l'embauche	Suite de CNE	Ministre fédéral de l'égalité des chances – Projet FIPI
Discriminations non raciales - Intégration	Cellule Football	Apport de l'expertise du Centre à la Cellule Football - SPF Intérieur – à propos de situations où le contexte multiculturel ou discriminatoire est déterminant.	BIZA – Alg. Directie Veiligheids- en Preventiebeleid Voetbalcel
Racisme et discriminations non raciales	Equinet	Renforcement du réseau créé par les Specialised Equality Bodies sur les deux prochaines années : banque de données, réseau d'échange d'information entre les collaborateurs des différents centres nationaux, séminaires de formation à leur destination, groupe de travail international sur des concepts liés à la lutte contre les discriminations.	Projet européen
Racisme et discriminations non raciales	Baromètre de la tolérance	Étude de faisabilité d'un baromètre de la tolérance.	Ministre fédéral de l'égalité des chances – Projet FIPI
Migrations	Chercheurs d'asile et retours	Étude quantitative et qualitative traitant des retours volontaires des demandeurs d'asile	financé par FER (Fond européen des réfugiés) /EVF (Europees vluchtelingenfonds), Fedasil
Traite des êtres humains	Fichier victimes de la traite des êtres humains	Analyse quantitative et statistique du fichier du Centre	POD Wetenschapsbel eid

6. Outils

6.1. Documentation

Réorientation du service et nouvelles priorités

Redéfinition du profil du service : opter pour une approche fonctionnelle et oser franchir le gué séparant la "gestion administrative" (= *nous alignons les données*) et le "courtage d'informations" (= *nous donnons accès à l'information*)

En tenant compte du cadre personnel et budgétaire du service, nous proposons d'en rester à la configuration exposée ci-dessous pour le fonctionnement interne et externe du service.

De "compiler" à "rechercher"

- *Recherche et traitement de l'information*

Nous donnerons la priorité à un soutien individuel des collaborateurs dans la recherche ciblée d'informations. Simultanément, nous mettrons l'accent sur une approche sélective des thématiques à surveiller (pour un meilleur suivi), sur leur approfondissement et sur la création de 'dossiers' informatifs en fonction de l'actualité et dans le cadre de la mission du Centre (la prévention et la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité et la politique de l'égalité des chances). L'acquisition et le classement de documents se feront de façon plus sélective.

Les dossiers informatifs mentionnés ci-dessus pourront contribuer à la conception de supports d'information accessibles et utilisables (exposés courts, accompagnés de chiffres au cas où, de noms, de noms de lieux, etc.). Cette information peut figurer sur le site Web.

En collaboration avec le service formation et les services discriminations raciales et non raciales, le service contribuera à la conception de dossiers d'information et d'outils pédagogiques (destinés notamment à l'enseignement).

- *Soutien et recommandations en matière de recherche de l'information*

Depuis un certain temps déjà, le service travaille à la mise en place d'un réseau informatif composé d'organisations, points d'appui relevant d'instances publiques, centres de documentation et au développement d'une vaste offre en sites Web et autres bases de données en ligne. Nous souhaitons que la stabilisation et l'élargissement de ce réseau constituent une priorité afin que, à l'avenir, tant les collaborateurs que les demandeurs externes soient informés des possibilités qui leur sont offertes actuellement, particulièrement en ce qui concerne les nouveaux médias. Ceci pourrait prendre la forme d'un guide pratique placé sur le site Web du Centre.

La réalisation quotidienne des revues de presse sera fournie par un service externe.

En collaboration avec le service formation et éventuellement avec les services discriminations raciales et non raciales, nous souhaitons travailler au soutien et au conseil dans les projets liés à la lutte contre les discriminations. Quelques exemples : *une commune souhaite publier une brochure sur la diversité et demande un avis sur le contenu, une école organise une journée d'information sur le racisme et les préjugés mais ne sait pas comment aborder ce chantier et ignore quels sont les outils disponibles, une entreprise demande un avis sur les possibilités offertes par la loi antidiscrimination pour la rédaction d'un règlement interne.* Il est nécessaire de mettre sur pied une cellule d'appui au sein du Centre pour faire face à ce type de demandes.

- *Salle d'étude et de lecture*
Toute l'information qui s'y trouve (presse quotidienne, périodiques, enquêtes, comptes-rendus annuels, livres, etc.) peut être consultée sur place tant par les collaborateurs que par les visiteurs.

But de la réorientation

- En interne : fournir un soutien logistique plus actif en matière d'information, de documentation et de conception de matériel de sensibilisation.
- En externe : fournir à un large public un service souple et devenir un point de contact pour les conseils et l'information.

Évaluation

- Le service tiendra à jour un compte-rendu des recherches internes et externes et, en fonction des résultats de celles-ci, il procédera aux rectifications nécessaires en concertation avec le coordinateur et la direction.

6.2. Formation

La formation étant reprise comme un instrument mis à la disposition du Centre pour rencontrer ses missions, son action est souvent à la croisée de trois orientations :

- *Soit il est un instrument au service d'un projet gouvernemental par ex. le plan en 10 points de lutte contre la racisme et la discrimination du Gouvernement ou d'autres institutions, publiques ou privées, qui le sollicitent,*
- *soit en référence aux services du Centre et de la direction, il est alors une valeur ajoutée qui accompagne par ex la dimension juridique ;*
- *ou encore il poursuit en relative autonomie son action selon ses objectifs particuliers et de son inclusion dans les réseaux et les contacts existants.*

Il y a lieu de distinguer ce qui est de l'ordre de la formation, de la sensibilisation et de l'information... Chaque type d'intervention a ses spécificités et doit pouvoir entrer en ligne de compte pour rencontrer un axe d'action.

En conséquence, une réflexion transversale entre les équipes du Centre est nécessaire afin d'articuler des modes d'intervention complémentaires.

La particularité du service est de se centrer sur des pratiques de formation, processus de plusieurs jours et qui engagent les participants dans une réflexion sur leurs pratiques professionnelles.

les secteurs couverts

Les administrations fédérales, régionales, communautaires et locales, les services de police, l'emploi et en particulier l'insertion sociale et professionnelle, le monde associatif, l'enseignement, la santé (hôpitaux et homes personnes âgées), le secteur privé...

Dans les prochaines années, le service restera attentif à privilégier une approche qui lui assurera une présence sur l'ensemble de ses secteurs... afin de remplir sa mission de service aux publics. Toutes les demandes qui lui parviendront seront entendues.

Cependant, on peut déjà préfigurer que certains axes seront privilégiés : les administrations publiques pour tout ce qui concerne la gestion de la diversité, les services de police afin de répondre au plan en 10 points de lutte contre la racisme et la discrimination du Gouvernement.

Les thématiques travaillées :

En terme de formation : communication interculturelle, gestion des conflits, des incivilités, de la violence, des outils pour lutter contre les discriminations, management et gestion de la diversité, la lutte contre le racisme organisé...

En terme de sensibilisation :

Introduction au cadre légal (Lois de février 2003 et de 1981)

Méthodologie développée :

- la formation s'inscrit dans les réalités professionnelles des participants, dès lors tant la proposition initiale que le déroulement en lui-même intégrera cette dimension.
- Si elle participe au développement personnel, il n'en reste pas moins qu'elle doit tenter de déboucher sur une réflexion sur une action plus collective, plus institutionnelle ;
- La spécificité du service est d'encadrer des groupes de professionnels eux-mêmes en contacts avec les publics. L'encadrement de groupe de non-professionnels ne sera possible que dans le cadre d'une approche articulée et contractualisée qui comprendra le transfert d'outils, l'accompagnement sur le terrain avec pour objectif la prise en charge par les professionnels eux-mêmes du projet par la suite. C'est une démarche intégrée en prise avec les réalités concrètes du terrain.
- La communication interculturelle n'est pas abordée de manière isolée, elle se pose en interaction continue avec les différents niveaux de la vie institutionnelle. Notre souhait d'une approche systémique engendre un travail de réflexion élaboré à partir de réalités individuelles pour construire un projet collectif intégrant les questions de diversité. Les thématiques annoncées

(gestion des conflits, violence, incivilités...) peuvent apparaître éloignées des missions du Centre mais elles permettent d'aborder sous un angle sensible au groupe de professionnels visés une problématique qui est bien celle de l'ordre des discriminations.

Les attentions du service

- Poursuivre un processus de formation continuée qui permette à chaque membre de l'équipe de développer des méthodologies d'interventions qui soient le plus en lien avec les demandes des participants :
- Mieux valoriser tant auprès des autres services du Centre que vis-à-vis de l'extérieur le know-how accumulé depuis la création du service. C'est ainsi qu'il serait intéressant que le Service devienne auprès des Institutions Publiques, services de police compris, un référent en matière de diversité.
- retravailler la question des pratiques d'évaluation, en favorisant un suivi institutionnel qui permettrait de mesurer l'impact de l'intervention
- promouvoir la diversité dans le monde de l'emploi et rédaction d'outils pédagogiques à ce sujet.

6.3. Communication

A. Missions du service communication

1. Sensibiliser l'opinion publique à la diversité qui caractérise la société

L'objectif consiste à sensibiliser le public le plus large possible à témoigner plus de RESPECT :

- Pour les personnes, quelles que soient leur race, origine, nationalité, couleur
- Pour les personnes quels que soient leur âge, handicap, état de santé actuel ou futur, croyance ou philosophie, orientation sexuelle, fortune, naissance ...
- Pour les droits fondamentaux des étrangers, des victimes de traite ou de trafic d'êtres humains, de tout un chacun qui se trouve dans une situation précaire
- Pour les personnes vivant dans la pauvreté et la précarité

Instruments de communication possibles :

- Campagne de sensibilisation: résultant év. d'un plan stratégique établi avec l'aide du bureau (ex. campagne médiatisée (télévision, radio ou presse) avec slogan accrocheur, actions ludiques à l'occasion d'importantes dates symboliques (21 mars, parrains et marraines qui soutiennent le projet et contribuent à la propagation du message ...)
- Stands à de grands festivals avec une approche active (on ne distribue pas seulement un gadget aux personnes mais on les invite à réfléchir quelque peu sur la problématique de la discrimination)
- Proposition sur Internet d'informations détaillées sur un certain nombre de thèmes: des données chiffrées, de la terminologie, des renseignements de fond qui permettent aux gens de mieux comprendre les thèmes et de contrer les préjugés qui existent (ex. explications sur l'identité culturelle, le pourquoi du port du voile, la différence entre un réfugié politique et un illégal, le pourquoi d'un chien-guide pour les personnes malvoyantes, ...)

2. Informer l'opinion publique des missions du Centre

2.1 L'opinion publique connaît les différentes missions du Centre

Outils de communication envisageables à cet effet:

- un rapport annuel rédigé dans un style clair et compréhensible, qui sert en même temps de brochure de présentation du Centre et qui est présenté au public par l'intermédiaire d'une bonne campagne de presse
- un site Internet de qualité donnant un aperçu de tout ce que le Centre fait et régulièrement mis à jour
- un bulletin d'informations reprenant les activités du Centre et auquel les intéressés peuvent s'abonner
- des formations internes régulières sur toutes les missions dévolues au Centre pour tout le personnel. Quiconque ayant des contacts à l'extérieur deviendrait ainsi d'emblée le meilleur ambassadeur du Centre (kit de matériel avec présentation en Powerpoint, dépliants, matériel de stand mis à la disposition par le service de communication).

2.2 Faire connaître le Centre comme un endroit où aller en cas de problème :

Il ressort des chapitres ci-dessus que les victimes de racisme et de discrimination, les personnes qui se posent des questions en matière des droits fondamentaux des étrangers (statut de résident, papiers, ...) peuvent s'adresser au Centre qui les informera, les conseillera, les orientera, mènera des négociations, leur fournira une assistance juridique.

Afin d'amener un nombre accru de victimes à s'adresser au Centre, il est indispensable de sensibiliser un groupe de « personnages-clés ». Ces personnages-clés sont plus près des gens et parviennent à détecter plus rapidement les cas éventuels de discrimination. Ils jouent également un rôle essentiel de lien en orientant ces personnes vers le Centre. Ces groupes sont :

- les associations, les assistants, les services de médiation, les avocats qui assistent les victimes de discrimination ou les étrangers
- le milieu de terrain (les syndicats, les mutualités, l'Office de la naissance et de l'Enfance, les médiateurs à l'emploi, les PMS, ...)
- les ONG spécialisées dans certains thèmes (ex. holebis, associations de parents, organisations autonomes)
- les organisations locales
- les media (voir ci-dessous point B.2 relations avec la presse)

Moyens de communication éventuels:

- la distribution adéquate de dépliants d'information, d'affiches et de rapports parmi ces groupes
- une campagne de publicité spéciale dans leurs revues, des articles dans leurs bulletins d'informations avec par ex. l'histoire personnelle ou un exemple pratique de l'un de leurs membres
- des cas pratiques interpellants: collez un visage sur les victimes (rendez-les reconnaissables, cela peut arriver à chacun d'entre nous)
- des liens de leur site vers le site Internet du Centre
- des stands d'information du Centre lors de leurs activités (ex. journées d'études, fêtes, ...)
- des séances d'information pour leur personnel : que peut faire le Centre

3. Renseigner des groupes cibles spécifiques sur un certain nombre de missions du Centre :

- Informer le personnel de l'Etat, la police, les assistants sociaux, les entreprises, les syndicats, ... que le Centre organise des séminaires, des formations sur la communication interculturelle, sur l'identité culturelle, sur la manière dont la diversité peut être abordée ... ;
- Informer la justice, les avocats, la police et les ONG que le Centre met sur pied des formations juridiques sur la législation (AD, racisme) en vigueur et que son site Internet fournit une foule d'informations, y compris toutes les lois et la jurisprudence en la matière
- Informer le secteur de l'Enseignement (les professeurs et les étudiants) que le site Internet et le centre de documentation fournissent des tas de renseignements sur les thèmes autour desquels le Centre travaille et qu'ils constituent par conséquent des outils pédagogiques fort utiles dans les cours sur la diversité, le racisme, la discrimination et les liens intéressants vers d'autres organisations
- Distribuer aux employeurs par exemple la brochure d'information qui explique que « des adaptations raisonnables pour les personnes handicapées » ne constituent pas un obstacle infranchissable
- Expliquer aux jeunes que le Centre coordonne, avec le secteur de la jeunesse, une campagne « jeunes » intéressante sur la diversité, avec des informations et des liens sur le site Internet.

.....

4. Les responsables politiques transforment les recommandations du Centre en décisions politiques concrètes:

Moyens de communication imaginables:

- Demander, lors des envois des rapports annuels aux Parlementaires et aux Sénateurs, un feed-back à un certain nombre de politiciens concernés (ministres, membres de commissions, ...);
- Envoyer des memorandums lors de la formation d'un gouvernement afin que vos points de vue soient repris dans l'accord gouvernemental (tel que c'est le cas maintenant);
- Entretenir de bons contacts avec les chefs de cabinet, les collaborateurs au parlement, les services d'études des partis ;
- Leur transmettre les communiqués de presse du Centre ; et les informer de manière pro-active ;
- Assurer une bonne présentation et un bon suivi des groupes de travail interministériels ;
- Informer les politiciens de la lutte contre la discrimination dans les autres pays de l'UE et les convaincre du fait que la Belgique, qui joue actuellement le rôle de pionnier dans ce domaine, peut très rapidement être rattrapée par d'autres Etats si elle n'entreprind pas rapidement de nouvelles démarches.

B. Priorités en matière de communication pour 2006-2007

1. Elaboration et concrétisation d'un plan stratégique de communication, avec accompagnement professionnel

- Description planification à court terme, planification à long terme, objectif de la communication et des groupes cibles
- Sur base de la planification, recherche de moyens de communication adéquats pour sensibiliser le public cible (cfr suggestions ci-dessus). Il serait à cet effet fort utile de mener une enquête automatique auprès des gens qui recherchent une information via le site Internet en leur demandant comment ils connaissent le Centre (via le site Internet, les affiches ou les dépliants d'information, par d'autres personnes ou instances qui les y ont amenés, par la presse ou par la combinaison de plusieurs facteurs ...).
- Rationalisation de la communication du Centre vers le monde extérieur : (la bonne communication coordonnée) toute personne qui travaille au Centre participe à la communication et se doit de propager le même message. Le service communication s'efforce de mieux aider les personnes dans cette tâche, et cela se traduit par ailleurs par la communication uniformisée (style maison) du Centre. Il faut également se demander s'il ne vaudrait pas mieux trouver une dénomination simplifiée ainsi qu'un slogan commun qui définit le Centre.
- Communications de commun accord avec des partenaires à l'occasion de journées spéciales (journée contre le racisme, ...) ou de thèmes spéciaux (2007, campagne « equal opportunities for all » de la Commission Européenne) car l'effet de sensibilisation est d'autant plus grand que la portée est vaste.
- Soutien de la réalisation d'un bulletin d'information
- Réflexion stratégique sur le renouvellement du site Internet (nouveau site Internet prévu en première instance pour le 21 mars 2006, à développer ultérieurement)

2. Importance des bonnes relations avec la presse

- Des relations soutenues avec la presse : des contacts actifs accrus avec la presse en vue de présenter l'aspect positif du respect d'autrui plutôt que le côté négatif ; organiser encore davantage d'entrevues avec la presse à l'occasion de dates symboliques de sorte que les journalistes établissent automatiquement le lien entre ces dates et le Centre (ex. 21 mars)
- Petite formation sur les media pour toutes les personnes qui ont des contacts avec la presse (év. avec accompagnement professionnel)
- Groupe de travail media et immigrés : faire un brainstorming avec un petit groupe de journalistes sur la terminologie utilisée, leur faire des recommandations sur la manière de

diffuser des nouvelles sur les allochtones, leur proposer une formation sur la législation et la terminologie difficile.

3. Communication à l'attention de groupes cibles

La communication sur des thèmes précis à l'attention de certains groupes cibles :

- Projet pour les sourds: dépliant d'information et formations qui expliquent en un langage simple la loi AD
- Projet 'business and society': réunions avec des employeurs au cours desquelles 4 thèmes seront abordés (notamment le recrutement d'allochtones, l'emploi de personnes handicapées et les mesures d'adaptation raisonnables que cela implique, ...), qui feront tous 4 l'objet d'une brochure d'information.
- Projet Campagne Européenne Jeunes 'all different, all equal'(2006 -2007): le Centre coordonne cette campagne en Belgique avec le concours de personnes travaillant dans le secteur de la jeunesse dans les trois communautés. L'objectif est de sensibiliser les jeunes au thème de la diversité.

6.4. Recommandations politiques

Une des missions centrale du Centre consiste à formuler des avis et recommandations en matière politique sur la base de l'analyse des dossiers individuels et l'observation des phénomènes de société. Par ces recommandations, le Centre veut contribuer à l'élaboration d'une politique qui garantisse l'égalité des chances pour tous au sein de la société, tant en ce qui concerne les dispositions elles-mêmes, (lois, décrets, règlements...) qu'en ce qui concerne leur exécution.

Le Centre s'attachera à la préparation et au suivi coordonnés des recommandations en matière politique à travers une concertation régulière et transversale entre services ainsi qu'avec la direction. Cette concertation doit selon assurer les préparatifs et le suivi, depuis le niveau local (comme pour les élections communales de 2006) jusqu'au niveau international (ex : le suivi de la conférence des Nations unies sur le racisme de Durban en 2001), en passant évidemment par le volet fédéral (suivi, activation et évaluation du plan en 10 points contre le racisme). Sollicité à de nombreuses reprises par les Communautés ou Régions, le Centre rend d'initiative, lorsque des situations discriminatoires ou des propositions d'actions positives l'imposent, des avis aux Entités fédérées.

Un groupe de travail transversal accordera une grande importance à l'Europe. En effet, cette dernière joue un rôle de plus en plus important tant sur le plan des discriminations raciales que sur celui des discriminations non raciales, mais aussi en matière de politique d'immigration et d'asile, etc. L'autorité fédérale a déjà attribué des tâches importantes au Centre, lequel doit remplir le rôle de point de contact à l'intention des instances européennes. De nouvelles questions se profilent à l'horizon pour la Belgique et le Centre est prêt à apporter une contribution importante dans ce cadre.

6.5. Gestion du personnel

Une politique résolue de gestion des ressources humaines s'impose si l'on veut parvenir à de bons résultats. Sur ce point, nous souhaitons des évolutions sensibles pour les prochaines années.

A l'automne 2004, nous avons défini un organigramme clair et transparent, dont une copie figure en annexe. Cette structure vise à ce que chacun(e) sache exactement à quel service il(elle) appartient, qui est le responsable auquel il (elle) doit s'adresser pour obtenir un appui, recevoir des directives, rester informé de l'ensemble des actions et interventions du Centre, etc.

Au cours des mois à venir, nous allons nous pencher sur les mécanismes de concertation entre services. Les collaborateurs ont fait part d'un réel besoin de concertation sur les approches juridico-méthodologiques, sur la communication opérée par le Centre, sur la systématique des préparatifs et du suivi des organes décisionnels (du niveau local au niveau international), etc.

Ce qui figure assurément à l'ordre du jour, c'est la conception d'un système de 'définition, soutien et évaluation des prestations', en avons entamé un processus concertation avec le CCB. Pour la définition des prestations, nous avons entamé un processus pour que chaque collaborateur dispose d'une carte de fonction qui décrit le but, les principaux objectifs et les critères d'exécution de sa fonction. Nous avons abordé également les valeurs générales qui doivent guider l'action de chaque collaborateur (respect de la diversité, pluralisme, communication ouverte, responsabilité en matière de dépenses, etc.). Quant au soutien, nous élaborons une politique de formation, de recyclage et de training tout en mettant en place des mécanismes de coaching, de feed-back... Enfin, le rôle de l'évaluation consiste à mettre en évidence ce qui fonctionne bien, mais aussi ce qui doit être amélioré. En collaboration étroite avec le CCB, nous mettons aussi au point une procédure de licenciement pour les collaborateurs qui feraient l'objet d'une évaluation annuelle globale négative.

Il a été démontré que le salaire n'est pas un facteur de motivation mais bien un facteur de démotivation lorsque le système de rémunération interne est limité et peu ou insuffisamment en rapport avec ce que peuvent proposer d'autres employeurs du secteur public. Il se révélera peut-être nécessaire dans l'avenir de revoir les échelles barémiques et de soumettre leur application à une enquête visant à les corriger le cas échéant.

6.6. Gestion financière

Depuis début 2004 a été mise en place une gestion financière digne de ce nom de l' institution. Nous souhaitons par là garantir une parfaite transparence financière au sujet des flux financiers internes. Par ailleurs, nous souhaitons non seulement présenter une comptabilité qui réponde aux exigences légales mais aussi mettre en place un management permettant la planification, le suivi et l'évaluation des ressources financières utilisées.

À cette fin, nous avons développé un nouveau système de comptabilité reposant sur un ordonnancement clair des catégories de dépenses (personnel, fonctionnement, investissements, etc.) et des postes de dépenses (que coûte chaque service, que coûte tel ou tel projet spécifique, etc.). De cette manière, nous pourrons rendre compte de notre utilisation des deniers publics.

Nous élaborons également un plan financier pluriannuel qui fera chaque année l'objet d'un suivi et d'un ajustement, afin de pouvoir disposer d'une feuille de route fiable en matière budgétaire.

Nous allons désormais procéder à des contrôles budgétaires trimestriels, qui établiront systématiquement des prévisions pour la fin de l'exercice budgétaire. Ainsi, nous souhaitons mettre à profit en temps utile les possibilités qui s'ouvrent à nous et procéder immédiatement aux ajustements éventuels.

7. Annexes

- Textes légaux (ou extraits) relatifs aux missions du Centre & du Service de lutte contre la pauvreté
- Organigramme du Centre