

POLITIQUES DE LOGEMENT ADÉQUATES

BOÎTE À OUTILS POUR L'ÉGALITÉ POLITIQUES MUNICIPALES CONTRE LE RACISME

European
Coalition
of Cities



against Racism



www.esch.lu



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture

Coalition internationale
des villes inclusives et
durables – ICCAR



Cofinancé par
l'Union européenne.

Pourquoi est-ce
nécessaire ?

Fondements

Mise en pratique

Suivi

BOÎTE À OUTILS POUR L'ÉGALITÉ POLITIQUES MUNICIPALES CONTRE LE RACISME

POLITIQUES DE LOGEMENT ADEQUATE

LA VILLE DEVIENT ACTIVE DANS SA FONCTION DE

- institution démocratique
- **organisme de réglementation**
- **employeur**
- **prestataire de service**
- **entrepreneur**

PLAN D'ACTION ECCAR EN 10 POINTS

- 1. Le renforcement de la vigilance contre le racisme**
2. Évaluer le racisme et la discrimination et observer les politiques municipales
3. Un meilleur soutien aux victimes du racisme et de la discrimination
4. Une meilleure information et participation des habitants
5. La ville comme promoteur actif de procédures équitables
- 6. La ville comme promoteur du programme d'égalité en matière d'emploi et de service**
- 7. Accès équitable au logement**
8. Œuvrer contre le racisme et la discrimination par le biais de l'éducation
9. Promouvoir la diversité culturelle
10. Prévention contre les actes de racisme et les délits de diffamation raciale et gérer les conflits

Le projet a été coordonné par l'ETC Graz et mis en œuvre avec les partenaires suivants :

L'Université de Stockholm – SU (Suède)

L'Université de Padoue – Centre des Droits Humains – HRC Padova (Italie)

Le Centre de droit constitutionnel européen – CECL (Grèce)

La Fondation Otherness – NEKI (Hongrie)

Cidalia (Espagne)

La Coalition Européenne des Villes Contre le Racisme (ECCAR e.V.)

L'UNESCO en tant que membre de l'ICCAR

Rédacteurs: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Parution 2 février 2017, Graz – Stockholm - Potsdam

La Boîte à Outils pour l'Égalité est réalisée avec le soutien de la Commission européenne, l'UNESCO, la Coalition Européenne des Villes contre le Racisme (ECCAR), Open Society Foundations - At Home in Europe, l'ETC Graz et les Villes de Berne, Bologne, Esch-sur-Alzette, Gand, Graz, Potsdam, Rotterdam, Vienne et Zurich.



Nous remercions en particulier la Ville d'Esch-sur-Alzette pour la traduction française de la Boîte à Outils.

Cette publication a été produite avec le soutien financier du programme « Droits, égalité et citoyenneté » de l'Union européenne (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). Les contenus de cette publication sont la seule responsabilité de l'ETC Graz et de ses partenaires et ne peuvent en aucun cas être considérés comme reflétant les opinions de la Commission européenne.

INTRODUCTION

La Boîte à Outils pour l'Égalité est un manuel de soutien pour les villes dans l'implémentation de politiques locales visant à empêcher avec succès le racisme ou la discrimination raciale ou à agir contre les formes existantes. La Boîte à Outils propose des instructions en étapes, basées sur l'expérience, pour implémenter des politiques concrètes de la conceptualisation jusqu'à la mesure de leur impact. Tout le contenu se base sur l'expertise partagée de représentants municipaux expérimentés, d'acteurs de la société civile et de représentants du groupe cible travaillant dans des villes européennes.

Notre but est de faire des suggestions aussi concrètes que possible. Nous vous invitons à lire la boîte à outils comme l'expertise commune de collègues d'autres villes et d'en tirer ce qui vous semble utile pour votre ville.

La réalisation de cette Boîte à Outils n'aurait pas été possible sans le soutien des villes et des employés municipaux qui ont partagé leurs expériences et leurs connaissances et qui ont consacré leur temps. ECCAR et les rédacteurs remercient toutes les villes participantes pour leurs contributions et leur hospitalité, en particulier :

Agia Varvara (Grèce)	Madrid (Espagne)
Athènes (Grèce)	Malmö (Suède)
Barcelone (Espagne)	Nantes (France)
Berlin (Allemagne)	Pecs (Hongrie)
Berne (Suisse)	Potsdam (Allemagne)
Bilbao (Espagne)	Rotterdam (Pays-Bas)
Bologne (Italie)	Santa Cruz (Espagne)
Botkyrka (Suède)	Seville (Espagne)
Budapest (Hongrie)	Toulouse (France)
Castille-la-Manche (Espagne)	Turin (Italie)
Esch-sur-Alzette (Luxembourg)	Valence (Espagne)
Gand (Belgique)	Vienne (Autriche)
Graz (Autriche)	Zurich (Suisse)

POLITIQUES DE LOGEMENT ADEQUATES

POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ? 10

FONDEMENTS 12

→ BRIS D'URGENCE	12
ETAPE Rassembler les acteurs compétents	12
DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT	12
ETAPE Définissez les objectifs et groupes cibles	12
ETAPE Définissez les conditions d'utilisation	12
ETAPE Consolidez et renforcez les services d'hébergement existants	13
→ ACCES AU LOGEMENT	14
ETAPE Préparez une étude pour prouver la discrimination	14
ETAPE Décidez sur la méthodologie de l'étude	15
ETAPE Publication de résultats	16
ETAPE Engagement du secteur du logement	17
ETAPE Informez les acteurs concernés sur la discrimination	18
ETAPE Organisez une conférence de lancement pour encourager l'échange	19
ETAPE Mettez en place des tables rondes régulières avec les parties prenantes	19
ETAPE Discutez les actions potentielles contre la discrimination dans le secteur du logement	20
ETAPE Créez un label de qualité pour les « agences immobilières non-discriminatoires »	20
→ LOIS ANTIDISCRIMINATOIRES RELATIVES AU LOGEMENT	22
→ SOUTIEN AUX VICTIMES DE LA DISCRIMINATION	22
→ GARANTIE D'INFRASTRUCTURES DE BASE ET MESURES CONTRE LA SEGREGATION	23

PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	24
ETAPE Rassemblez les acteurs compétents	24
ETAPE Évaluez les besoins	25
ETAPE Désignez un comité de pilotage	25
DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT	27
ETAPE Définissez les objectifs et les mesures concrètes	27
CONCEPT	28
<hr/>	
MISE EN PRATIQUE	31
<hr/>	
ETAPE Installez un bureau facilement accessible	31
TRAVAIL QUOTIDIEN	31
ETAPE Assurez une communication et une coordination efficaces	32
ETAPE Assurez une communication continue avec les bénéficiaires et les partenaires	32
<hr/>	
SUIVI	34
<hr/>	
FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE	34
IMPACT ET RÉSULTATS	35
RESSOURCES ET EXEMPLES	36

POLITIQUES DE LOGEMENT ADEQUATES

Le chapitre relatif au logement combine différentes approches et aspects liés au droit au logement adéquat, ce qui inclut la disponibilité, l'accessibilité et l'acceptabilité du logement.

Ce chapitre commence par une discussion sur les façons de mettre à disposition des abris d'urgence pour des immigrants nouvellement arrivés. Par la suite, il aborde l'aspect de l'accessibilité du logement, à travers des suggestions sur la sensibilisation et la formation de partenariats stratégiques pour agir contre la discrimination sur le marché du logement. Enfin, le volet de l'acceptabilité résumera les expériences de certaines villes dans le cadre de l'amélioration des infrastructures de base et de l'inclusion sociale de quartiers marginalisés.

La Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (CERD) affirme que « ***l'expression « discrimination raciale » vise toute distinction, exclusion, restriction ou préférence fondée sur la race, la couleur, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique [...]*** ».

« *Distinction* » signifie la définition d'une personne comme étant différente sur base de sa « race », couleur, ethnicité, descendance, naissance, religion ou langue (s'intéressant aux attributions biologiques et culturelles), justifiant des sentiments d'ayant droit différenciés à un niveau structurel. Le contraire de la distinction est *l'égalité*. L'égalité est censée être un statut ainsi qu'un processus.

« *Exclusion* » signifie le refus de l'accès aux et de la jouissance des droits humains. L'Union européenne a adopté le terme de l'exclusion sociale défini par l'ILO, mais a élargi la définition en mettant en évidence que l'exclusion sociale a lieu quand des gens ne peuvent pas pleinement participer ou contribuer à la société à cause « *du déni de droits politiques, civils, sociaux, économiques et culturels.* » Les définitions indiquent que l'exclusion résulte d'une « *combinaison de problèmes liés tels que le chômage, les bas salaires, l'insuffisance de qualifications, les mauvais logements, la mauvaise santé et les ruptures familiales* ». La participation est la condition préalable pour ainsi que l'objet des droits humains. Le contraire de l'exclusion est l'inclusion.

« *Restriction* » signifie la limitation de la jouissance des droits humains dans la pratique. La contrepartie positive est d'avoir des « chances équitables ».

La « *préférence* » privilégie une personne en raison de la « race », couleur, ethnicité, descendance, naissance, religion ou langue face à une autre personne. Symétriquement, elle défavorise une personne par rapport à une autre. La réponse positive à cet entendement formel est le « traitement équitable ».

Pour cette raison, les politiques qui empêchent la discrimination raciale avec succès doivent contribuer aux quatre contreparties positives des quatre dimensions de la discrimination.

Ainsi, empêcher la discrimination signifie augmenter l'égalité, l'inclusion, l'égalité des chances et/ou le traitement équitable.

→ Les POLITIQUES DE LOGEMENT comme évoquées dans ce chapitre luttent contre la discrimination en promouvant **l'égalité, l'inclusion, l'égalité des chances et du traitement**, afin de réduire et d'**éliminer** la **discrimination** dans la jouissance des droits humains.

INFORMATIONS SUR LE CONTEXTE

Le présent chapitre a été élaboré sur base d'entretiens avec des initiateurs, des agents publics, des politiciens, des bénéficiaires, des membres d'ONG, des enseignants etc. dans les villes de Gand (Belgique), Turin (Italie) et Pécs (Hongrie). Le chapitre a été complété par des informations fournies par les villes de Madrid (Espagne), Villeurbanne (France) et Graz (Autriche).

POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ?

Un programme exhaustif, qui ne s'articule pas seulement autour de la disponibilité du logement mais aussi sur l'inclusion de tous les citoyen(ne)s, est recommandé pour les raisons suivantes :

- Le logement est un droit fondamental et le droit au logement adéquat est un droit humain (Art.11 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, Art. 31 de la Charte sociale européenne)
- Le manque d'intégration résultant du manque de logements appropriés est un risque potentiel pour la sécurité dans la ville
- La mise à disposition d'hébergements d'urgence pour les migrants est une mesure importante, mais elle n'est pas suffisante pour une intégration durable qui créerait des liens entre les nouveaux arrivants et la population native et qui permettrait une participation sociétale
- Les politiques d'inclusion visent à créer un sentiment d'appartenance chez les citoyen(ne)s envers leur quartier. Elles mettent à disposition des possibilités d'identification pour tous les habitants (et non seulement pour les personnes privilégiées qui ont le pouvoir de déterminer le « caractère » d'un quartier).

Comment la ville en profite-t-elle ?

- Couvrir un besoin vital de chaque être humain : avoir un abri, avoir un accès équitable au logement et vivre dans un lieu permettant une bonne santé et la participation à la société
- Eviter des frais pouvant résulter de l'exclusion sociale de la population d'un quartier
- Prévention et réduction du conflit social
- De meilleures conditions de vie pour les habitants des quartiers
- Lutte contre la ségrégation de quartiers et ré-implication des zones marginalisées
- Réduction des risques causés par de mauvaises conditions sanitaires
- Augmentation de la capacité des résidents de subvenir à leurs besoins (accès à la formation et à l'emploi, capacité de payer un loyer)
- Une communauté mobilisée et active
- Attirer de nouveaux investissements dans la ville ou dans le quartier
- Une meilleure communication entre la mairie, les ONG et les habitants
- Le sentiment d'appartenance à un endroit empêche le vandalisme.

LIMITATIONS

Les politiques de logement et de quartier en tant que telles ne sont pas en mesure de régler les problèmes de pauvreté qui sont d'ordre supérieur (p.ex. des résidents sans revenu ne seront pas en mesure de payer un loyer et les factures énergétiques pour l'appartement de leur choix). Certaines mairies racontent que les résidents de quartiers sévèrement marginalisés et qui ont grandi dans la pauvreté et dans la ségrégation, peuvent avoir plus de difficultés à utiliser les offres municipales en termes de formation ou d'emploi. Une ville qui a intégré des formations professionnelles (p.ex. en tant que maçon, peintre, etc.) dans des projets de rénovation d'immeubles résidentiels en mauvais état a observé que les participants n'étaient pas familiarisés avec les routines de travail attendues (respect des horaires de travail, apprentissage des techniques en plusieurs étapes etc.). Ainsi, la ville recommande de bien se renseigner au préalable sur les capacités du groupe cible et de toujours combiner le développement des infrastructures avec le travail social.

FONDEMENTS

→ ABRIS D'URGENCE

La première partie de ce chapitre se penche sur les abris d'urgence sous forme d'hébergements temporaires pour des personnes sans abri ou des personnes qui risquent de se retrouver sans abri. Le présent chapitre s'intéresse particulièrement aux abris d'urgence pour les migrants qui viennent d'arriver, afin de passer la phase critique après l'arrivée dans la ville. Des personnes qui n'ont pas encore trouvé un logement et qui ne disposent pas d'un réseau pouvant les héberger temporairement trouveront ici un abri jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de louer un logement. La situation des nouveaux arrivants est particulièrement critique par rapport aux barrières linguistiques et au manque de connaissance des infrastructures municipales et du fonctionnement du marché du logement.

1

ETAPE Rassemblez les acteurs compétents

Les acteurs clés sont le conseil municipal, les assistants sociaux, des organisations civiles/ONG expérimentées et spécialisées dans la provision d'abris d'urgence et les médiateurs sociaux et interculturels. Il est recommandé d'impliquer tous les départements municipaux concernés, comme les départements responsables du logement, du logement social, de l'emploi, de l'enseignement et de la culture.

DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT

2

ETAPE Définissez les objectifs et les groupes cibles

Le groupe cible sont les personnes sans abri ou des personnes qui risquent de se retrouver sans abri. Discutez les avantages et désavantages de logements séparés ou mélangés (p.ex. jeunes, mineurs) avec des acteurs expérimentés de la société civile. Veillez à ce que les familles puissent rester ensemble.

3

ETAPE Définissez les conditions d'utilisation

Clarifiez des questions telles que : est-ce qu'il y a une durée maximale de séjour ? Est-ce que les infrastructures peuvent être utilisées en journée ou seulement la nuit ?

Pour un impact durable dans le sens d'une amélioration de la situation du groupe cible : ne mettez pas seulement à disposition l'hébergement mais aussi un encadrement social complet et qualifié. Planifiez des mesures complémentaires en fonction, notamment :

- Des subventions spécifiques pour les familles en difficulté
- Des mesures pour couvrir les besoins alimentaires de base (une cuisine ou une cantine)
- Soutien dans le cadre de l'accès aux services médicaux, p.ex. accompagnement des bénéficiaires dans les procédures d'obtention d'une assurance maladie, explication du système médical, renforcement des connaissances en matière de santé
- Workshops de formation : cours de langue, cuisine, compétences domestiques
- Loisirs : aménagement d'une salle commune, matériel de lecture, accès Internet et ordinateurs, jeux, sports, etc.

4

ETAPE Consolidez et renforcez les services d'hébergement existants

Coordonnez les services existants pour personnes sans abri. Discutez avec les prestataires de services quels manques pourraient être comblés et comment cela pourrait être fait.

Conseil ! Gardez à l'esprit que la demande et les besoins varient et que des adaptations rapides peuvent être nécessaires. Laissez-vous une marge, par exemple en réservant des places pour les cas urgents.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

La demande excède l'offre.

Impliquez des départements et acteurs supplémentaires pour demander des subventions et ainsi augmenter la capacité.

Evaluer si la mesure correspond aux besoins

Evaluez régulièrement les services à travers des entretiens avec les prestataires et les utilisateurs des services. Faites des adaptations si nécessaire.

→ ACCES AU LOGEMENT

Cette rubrique se penche sur la discrimination dans le cadre de l'accès au logement dans le secteur public et privé. La ville agit dans ses fonctions de **prestataire de service** et d'**organisme de réglementation**. Différentes méthodes de **prévention** ou d'**élimination de la discrimination** pour atteindre un **traitement égal** au niveau de l'accès au logement sont présentées.

Des facteurs contextuels à considérer dans ce cadre sont les compétences juridiques de la ville pour influencer le marché du logement ainsi que la question si le marché du travail est ouvert ou régularisé et si les réglementations des prix sont strictes ou pas.

5

ETAPE Préparez une étude pour prouver la discrimination

La discrimination dans le cadre de l'accès au logement est rapportée par des personnes concernées mais est souvent niée par les propriétaires. Pour l'élaboration des mesures, il est important de présenter des preuves claires de la discrimination sur le marché du logement aux responsables municipaux et aux acteurs du marché du logement. Des tests en situation prouvent la discrimination et sont une étape initiale de la sensibilisation.

Deux personnes (fictives) manifestent leur intérêt pour le même appartement. La seule différence entre eux est la caractéristique à tester (origine, âge, handicap, religion, etc.). Si les deux reçoivent un traitement différent, c'est une preuve de la discrimination. Les résultats peuvent aussi être utilisés pour mettre la pression sur les acteurs municipaux pour qu'ils participent à l'élaboration de mesures contre la discrimination.

Conseil ! Trouvez un partenaire neutre pour l'étude. Concluez un accord avec une université ou un autre institut de recherche pour les tests en situation sur le marché du logement. Il n'est pas recommandé que la ville se charge elle-même des tests en situation, même si vous avez du personnel compétent et même si cela vous reviendrait moins cher. L'enjeu est politiquement délicat et les résultats pourraient être remis en question s'ils ne sont pas présentés par un partenaire externe et neutre.

Il est essentiel que l'enquête soit soutenue par le maire et le maire adjoint délégué au logement pour pouvoir donner le mandat.

RISQUES, DÉFIS

La maire et le maire adjoint ne soutiennent pas la démarche des tests en situation.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Clarifiez que l'objectif des tests en situation n'est pas d'accuser les propriétaires ou le marché du logement mais plutôt de collecter des preuves que la discrimination existe sur le marché du logement. Proposez de publier les résultats de façon anonyme (nombre total et proportion des incidents, sans mentionner les noms des propriétaires et des agences immobilières).

6

ETAPE Décidez sur la méthodologie de l'étude

Il y a différentes méthodes pour faire des tests en situation. Vous pouvez compléter ou combiner les différentes méthodes.

Tests en situation par téléphone : Une personne avec un accent étranger appelle le numéro d'une annonce et dit « Bonjour, mon nom est Mohammed, est-ce que je peux louer ce logement ? » et une autre personne avec un accent local appelle en disant « Bonjour, mon nom est [nom local typique], est-ce que je peux louer ce logement ? ». Si vous voulez tester le handicap en tant que raison de discrimination, suggérez à l'autre personne de demander « Est-ce que l'appartement est accessible et sans barrières ? » ou « Est-ce que les chiens de service sont permis ? ». Documentez les réponses et comparez.

Tests en situation par mail : Envoyez des mails disant que vous êtes intéressé par le logement et signez avec des noms d'origines différentes ou posez les questions citées ci-dessus. Documentez les réponses et les non-réponses et comparez.

Tests en situation en face à face : Dans ce cas, les demandeurs par mail ou par téléphone sont des personnes réelles qui se rendent aux visites des logements. Documentez les réactions ainsi que les réponses positives ou négatives. Attention : cette forme de tests en situation soulève des questions juridiques qui concernant les tests mêmes ainsi que les démarches juridiques éventuelles en cas de discrimination des personnes test. Dans tous les cas, faites-vous conseiller par des juristes, la situation légale étant différente d'un pays à l'autre.

7

ETAPE Publication des résultats

Publiez les résultats des tests en situation en coopération avec les médias locaux. Soyez préparé à des réactions fortes.

RISQUES, DÉFIS

Les acteurs du marché du logement les agents immobiliers et politiciens de différents partis refusent les tests en situation en tant que forme de « contrôle étatique ».

Une fois les premiers résultats des tests publiés, les agents immobiliers sont conscients qu'il risquent d'être mis à l'épreuve. Les résultats de futurs tests pourraient ainsi être faussés.

La véracité des résultats est remise en question par les propriétaires qui disent avoir sélectionné une personne sans pour autant défavoriser une autre.

La demande sur le marché du logement est plus grande que l'offre, ce qui facilite la discrimination.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Un engagement politique fort est nécessaire pour permettre à la mairie de faire des tests en situation. Confrontez les opposants avec les résultats des tests pour montrer que ceux-ci étaient apparemment nécessaires.

Servez-vous de cela :
Après la publication des premiers tests secrets, annoncez un deuxième tour de tests et informez toutes les parties prenantes (p.ex. via un courrier officiel de la Ville). Comparez les résultats des deux tours.

Variez les demandes dans le cadre des tests et expliquez dans quelle mesure les comportements de sélection des propriétaires sont influencés (souvent non intentionnellement) par des préjugés.

Dans la mesure du possible, augmentez la construction publique de logements.

8

ETAPE Engagez les parties prenantes

Pour élaborer des stratégies efficaces et durables contre la discrimination, vous avez besoin d'accords avec le secteur du logement. Sensibilisez et proposez des alternatives d'action dans le cadre d'une attribution non-discriminatoire de logements. Soutenez les intéressés dans l'analyse et dans le changement de leurs pratiques.

Acteurs du secteur du logement :

- services de logement de la Ville,
- intermédiaires (services de logement semi-privés et privés),
- le secteur immobilier et les agents immobiliers,
- propriétaires privés,
- particuliers potentiellement touchés par la discrimination (locataires, acheteurs),
- habitants (voisins).

Contactez des agences de logement social ainsi que des agences immobilières privées. Commencez par aborder des personnes intéressées par la question. Expliquez que l'objectif n'est pas de montrer du doigt mais d'améliorer les services pour toute la clientèle.

Conseil ! Si les tests ont montré qu'une agence particulière n'est pas discriminatoire, demandez-la si elle veut prendre le rôle de locomotive.

RISQUES, DÉFIS

Les acteurs nient la discrimination.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Rassemblez des preuves objectives : statistiques et comparatifs indiquant les différences au niveau du traitement, des tests en situation, la jurisprudence, exemples de cas. Donnez une voix aux victimes pour raconter leurs histoires, travaillez avec les médias locaux pour publier des cas (anonymes !), soutenez les Offices de l'Antidiscrimination dans leur travail.



RISQUES, DÉFIS

Le thème concerne un grand nombre de groupes cibles. Répondre aux besoins de tous n'est pas faisable.

Les politiciens craignent une forte résistance du côté du secteur du logement et en partie de la population.

Les agences immobilières ne sont pas intéressées. Elles perçoivent les démarches de la ville comme empiètement sur leur autonomie entrepreneuriale et sont irrités par les tests en situation.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Mettez le focus sur un groupe cible par an.

La volonté politique peut être justifiée par des obligations juridiques et/ou des directives régionales/nationales en matière de non-discrimination. Pour une meilleure acceptation, abordez toutes les raisons de la discrimination.

Utilisez des études scientifiques et des tests en situation pour montrer que la discrimination sur le marché du logement est un problème contre lequel il faut agir. Faites référence aux dispositions légales ou, s'il n'y a pas de législation adéquate, à l'image publique et à la perte de clients potentiels.

Le soutien et la pression politique sont nécessaires dans les négociations avec le secteur du logement.

9

ETAPE Informez les acteurs concernés sur la discrimination

Invitez les représentants intéressés du secteur du logement à une réunion de travail. Discutez selon quels critères ils sélectionnent entre plusieurs intéressés par un logement.

Informez les agents immobiliers sur la discrimination et expliquez la discrimination directe, indirecte et structurelle et qu'elle n'est pas toujours intentionnelle (p.ex. préférences inconscientes sur base de la sympathie).

Les Offices de l'Antidiscrimination peuvent mener des actions sensibilisantes et informer les agences sur les législations antidiscriminatoires. Essayez d'expliquer comment des préjugés (inconscients) influencent le choix des locataires et peuvent résulter dans la discrimination.

Vous trouverez de plus amples informations sur les Offices de l'Antidiscrimination et leurs activités au chapitre « Offices de l'Antidiscrimination ».

Conseil ! Soyez conscient que le marché privé du logement suit une autre logique que la construction publique de logements. Dans le secteur privé, les intérêts économiques sont prioritaires ; tant que ce secteur fait l'objet d'une loi antidiscriminatoire, les agents immobiliers sont tout de même tenus à respecter le principe de la non-discrimination. Le logement social se base davantage sur l'idée de la solidarité et du soutien et les réglementations relatives au logement public sont en général plus strictes que celles relatives aux agences immobilières privées.

10

ETAPE Organisez une conférence de lancement pour encourager l'échange

Organisez une conférence pour rassembler les acteurs du marché du logement qui travaillent avec les victimes (potentielles). Invitez des orateurs compétents (p.ex. agents immobiliers, experts juridiques) à tenir un workshop sur la non-discrimination sur le marché du logement. Choisissez un format de conférence qui ne fournit pas seulement de l'information mais qui encourage l'échange entre les participants. Des agences engagées, des ONG etc. utilisent probablement des approches similaires sans pour autant être au courant des activités des autres. Le fait de les rassembler peut générer des synergies et permet l'échange sur les façons de procéder.

Comment motiver les représentants du secteur du logement à participer à la conférence ?

Utilisez tous vos contacts et réseaux ainsi que ceux d'autres départements, de vos partenaires, du service du logement de la Ville, etc. Cherchez des personnes avec lesquelles vous avez été en contact ou dont vous avez entendu parler et proposez-leur de tenir un workshop ; si ces personnes ne sont pas disponibles, elles transféreront généralement la demande à d'autres intéressés. Contactez des personnes déjà engagées pour la non-discrimination et qui sont ouverts à l'échange et à de nouvelles suggestions. Utilisez les médias sociaux pour diffuser l'invitation au workshop.

11

ETAPE Mettez en place des tables rondes régulières avec les parties prenantes

Pour un échange durable entre les parties prenantes, mettez en place une table ronde régulière, à laquelle les acteurs du marché du logement participent, pour apprendre à connaître les perspectives les uns des autres et échanger sur des mesures possibles contre la discrimination sur le marché du logement.

12

ETAPE Discutez les actions potentielles contre la discrimination dans le secteur du logement

Discutez avec les partenaires que vous avez pu acquérir quelles mesures pourraient être prises et quels sont les besoins d'apport du côté de la Ville. Négociez un accord ou une « **charte** » pour l'**accès non-discriminatoire au logement**, dans laquelle la coopération et les engagements sont définis. Les agents immobiliers peuvent sélectionner quelques mesures dans une liste de mesures possibles et s'engagent pour leur implémentation. Les mesures suivantes ont été proposées par les villes participantes :

- Des critères objectifs et clairement définis pour la sélection entre plusieurs intéressés, pour davantage de transparence
- Des formations sur la non-discrimination pour agents immobiliers
- Formations continues pour les employés : analyse des routines de travail et des pratiques, coaching, élaboration de critères de sélection objectifs, standardisation des procédures de sélection
- Activités sensibilisant à la discrimination dans le secteur du logement
- De meilleures informations sur les critères de sélection pour les personnes à la recherche d'un logement (cela concerne principalement le secteur du logement public et social)
- Obligation des tests en situation indépendants et non annoncés

Obtenir les **accords pour faire des tests en situation indépendants et non annoncés** est un objectif majeur. Proposez d'informer les participants testés en premier sur les résultats pour qu'ils ne soient pas surpris par leur publication. Recommandez une coopération avec les offices locaux de l'antidiscrimination qui soutiennent les personnes touchées par la discrimination dans le secteur du logement. Formulez un accord qui responsabilise le secteur mais qui laisse aussi des possibilités pour mettre la pression à travers la publication des résultats ou pour transférer des cas à un office de l'antidiscrimination.

13

ETAPE Créez un label de qualité pour les « agences immobilières non-discriminatoires »

Rendez les bonnes pratiques visibles. Créez un label de qualité qui est attribué aux agences de logement qui s'engagent pour les mesures citées ci-dessus et qui approuvent les tests en situation. Promouvez la notoriété et la visibilité de ce label de qualité auprès du public, p.ex. sur le site web de la Ville, dans des revues professionnelles, dans les médias locaux, etc. afin d'inciter les agences de logement à participer.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

L'engagement des agents immobiliers

Les résultats des tests en situation sont importants. Les agences immobilières se soucient de leur image.

Construisez sur les suggestions venant du secteur même : les chances pour un changement sont plus grandes si les mesures sont élaborées par les acteurs mêmes plutôt qu'imposées.

Soutenez les acteurs du secteur qui s'engagent contre la discrimination, par exemple en les invitant en tant qu'experts à des manifestations ou en leur offrant une formation pour leurs employés etc.

Des agents individuels ont des attitudes racistes et ne se soucient pas des mesures de sensibilisation.

Répétez les tests en situation pour identifier ces acteurs et pour rassembler des preuves nécessaires pour les actions judiciaires.

La législation régionale/nationale limite le pouvoir d'action de la Ville.

Une mesure facile à mettre en place est l'obligation pour les propriétaires d'indiquer le prix d'un appartement dans l'annonce et de sanctionner le non-respect.

Les intérêts économiques et la satisfaction des demandes des donneurs d'ordre (p.ex. se conformer au souhait d'un propriétaire de ne pas proposer des locaux étrangers) sont prioritaires face à l'engagement pour la non-discrimination.

Renforcez le label de qualité pour qu'il influence l'image de l'entreprise et pour qu'il obtienne un certain degré de reconnaissance sur le marché.

→ LOIS ANTIDISCRIMINATOIRES RELATIVES AU LOGEMENT

Le cadre légal définit dans quelle mesure la pression peut être mise sur les agences de logement pour lutter contre la discrimination. Dans l'absence d'une base juridique pour dénoncer les agences de logement en cas de discrimination, vous pouvez seulement essayer de mettre la pression à travers l'image publique de l'agence.

Si la loi sur la non-discrimination est dans la compétence régionale ou nationale, une ville n'a pas le pouvoir de sanctionner des comportements racistes dans le secteur du logement. Ainsi, elle peut seulement faire du lobbying auprès du niveau compétent pour obtenir plus de pouvoir au niveau communal. Utilisez les preuves des tests en situation et les mesures de sensibilisation. Présentez la Ville en tant que bon exemple.

L'Office de l'Antidiscrimination peut confronter les agences immobilières avec les accusations de pratiques discriminatoires, même en l'absence d'une base légale et/ou si la victime préfère une solution extrajudiciaire.

→ SOUTIEN AUX VICTIMES DE LA DISCRIMINATION

En plus du soutien aux victimes de la discrimination par les Offices de l'Antidiscrimination, les villes interrogées citent de bonnes expériences dans le cadre d'un « buddy-project ». Un tel projet soutient des personnes qui ont du mal à se présenter aux agents immobiliers et aux propriétaires. Des personnes particulièrement menacées par la discrimination sur le marché du logement sont notamment les mineurs seuls à la recherche d'un logement, des personnes sortant de prison, des personnes vivant de l'aide sociale ou qui appartiennent à un groupe ethnique discriminé. Ces personnes peuvent bénéficier d'un coaching individuel pour se préparer à l'entretien et pour avoir davantage confiance en soi en tant que candidat pour un logement.

Les personnes interrogées ont mentionné de bonnes expériences avec des plateformes virtuelles et des projets innovants qui mettent les propriétaires en relation avec les personnes à la recherche d'un logement.

Tous les résidents sont connectés à un grand nombre de personnes via leurs liens sociaux (voisins, amis, collègues) et donc aussi à des témoins potentiels de la discrimination dans le secteur du logement. Soutenez donc les campagnes des offices locaux de l'antidiscrimination pour diffuser des informations sur les lois antidiscriminatoires et les offres de soutien. Soutenez la création de dispositifs qui interviennent dans le cadre de conflits de voisinage et qui proposent des services de médiation.

RISQUES, DÉFIS

Les projets se terminent dès la fin de la période de financement.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Faites le suivi, au moins sous forme d'un échange entre collègues impliqués dans le projet. Discutez ce qui a bien fonctionné et ce qui a moins bien fonctionné et quels sont les apprentissages pour de futurs projets.

Créez des structures permanentes à travers l'installation d'un service de voisinage pour la médiation en cas de conflits, etc.

→ GARANTIE D'INFRASTRUCTURES DE BASE ET MESURES CONTRE LA SEGREGATION

Cette rubrique se penche sur le développement structurel de voisinages défavorisés. Il s'agit de logements adéquats au sens strict mais aussi de la disponibilité de services, de biens, de dispositifs et d'infrastructures, de l'accessibilité, de l'habitabilité et de la situation (accessibilité du lieu de travail, de services médicaux, d'écoles, de garderies, etc.). Toutes ces dimensions sont couvertes par la loi sur le logement adéquat (art. 11 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels).

L'approche proposée combine le développement des infrastructures avec le travail social. La stratégie doit lutter contre la ségrégation de certains groupes sociétaux vivant dans des quartiers défavorisés. Elle est mise en place au niveau des quartiers et a pour objectif d'améliorer la qualité de vie et de renforcer l'inclusion et la participation active. Pour cette raison, une préoccupation centrale est d'impliquer tous les habitants (issus de groupes marginalisés ou non-marginalisés) dès le départ. Les mairies expérimentées soulignent l'indispensabilité du travail social en tant que composante essentielle de toute mesure. Les assistants sociaux jouent un rôle important dans la construction de la confiance de la population, un facteur clé de la réussite. Les politiques anti-discriminatoires dans le cadre de la politique de voisinage inclusive peuvent être intégrées dans les programmes exhaustifs de développement urbain, comme notamment en tant que partie du redéveloppement et de la redynamisation de la vie urbaine.

Limitations

Les programmes de quartier doivent être limités à un quartier/un voisinage en particulier, afin de pouvoir aborder ses besoins spécifiques de façon adéquate. Le focus sur une zone spécifique implique en même temps l'exclusion des zones limitrophes. La sélection n'est parfois pas compréhensible pour les résidents de ces zones qui pourraient se sentir délaissés par la Ville.

PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

14

ETAPE Rassemblez les acteurs compétents

- Les départements municipaux compétents, en fonction de la taille de la ville et de l'étendue du projet
- Les dispositifs publics compétents : impliquez des organisations actives dans le quartier, car ils sont en contact quotidien et régulier avec les résidents et, par conséquent, au courant de leurs situations et besoins. Les écoles sont des parties prenantes importantes car elles sont respectées par la communauté et peuvent servir d'intermédiaire entre la mairie et les habitants. Les politiques d'inclusion sociale efficaces ont impliqué les écoles dès le début, étant donné qu'elles peuvent apporter des idées importantes et que les parents peuvent être atteints à travers leurs enfants.
- Concernant le développement des infrastructures, il est recommandé d'impliquer des prestataires de services sur place, tel bureau ou telle entreprise pour gérer les installations sanitaires comme les toilettes/douches publiques.
- Les assistants sociaux et les services sociaux du quartier doivent impérativement être impliqués dès le début.
- Représentants de minorités ethniques : si la politique de quartier doit contribuer à la diminution de la ségrégation ethnique, l'implication de représentants des minorités ethniques est indispensable. Les habitants du quartier doivent pouvoir participer activement aux mesures et ne sont pas seulement les objets de celles-ci.
- D'autres acteurs compétents et expérimentés en matière d'inclusion sociale et de développement urbain (p.ex. urbanistes, architectes etc.)
- Il est recommandé d'impliquer des artistes qui travaillent dans le quartier car ils peuvent aider les urbanistes à comprendre l'esprit et l'ambiance du quartier.

15

ETAPE Évaluez les besoins

L'évaluation des besoins sert à collecter les idées et les préoccupations de la population afin de concevoir une politique utile et efficace. L'évaluation des besoins aide à élaborer une stratégie globale ainsi que des mesures à destination de groupes cibles concrets. Une élaboration participative incite l'acceptation et la participation de la population.

Méthodes suggérées pour l'évaluation des besoins :

- Tables rondes avec des acteurs clés du quartier (voir liste ci-dessus) pour identifier et discuter des préoccupations locales en matière de logement (p.ex. bâtiments abandonnés, manque d'infrastructures publiques, problèmes de fourniture d'énergie, lieux pas sûrs etc.)
- Un « mapping » du quartier pour localiser des préoccupations spécifiques (p.ex. identifier les endroits perçus comme étant dangereux)
- Une enquête auprès de la population du quartier concerné
- Rassemblement de données à l'aide d'organisations, d'ONG qui sont en contact avec les habitants du quartier.

Conseil ! Si l'évaluation des besoins indique trop de problèmes, occupez-vous d'abord des thèmes les plus urgents. Une planification efficace doit se baser sur une évaluation minutieuse des besoins et peut prendre jusqu'à deux ans. Une réévaluation continue, ainsi que des adaptations aux besoins (changeants) sont essentielles pour une implémentation réussie.

16

ETAPE Désignez un comité de pilotage

Décision du Conseil municipal

L'installation du comité de pilotage est recommandée sous forme d'une décision du Conseil municipal. Cela donne plus de poids au comité de pilotage et empêche des conflits autour de son pouvoir au sein de l'administration.

Définissez les tâches et les membres du comité de pilotage

Les tâches du directeur du comité de pilotage consistent en la communication externe, les réunions avec les habitants, l'organisation de groupes de travail, la coordination de mesures éventuelles dans le cadre des travaux publics et la médiation en cas de conflits.

Nommez un coordinateur administratif qui se charge spécialement de la communication interne. Ce poste devrait être occupé par un collaborateur/une collaboratrice municipal(e) expérimenté(e) en gestion de projet et en développement urbain, des compétences qui sont indispensables pour l'implémentation.

Nommez le personnel exécutif

Idéalement, une personne responsable devrait être désignée pour chaque activité initiée sur base de l'évaluation des besoins. Cette personne est responsable du déroulement, du respect des délais et de la progression de la mesure. Elle est soutenue par le comité de pilotage.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Défis liés aux procédures administratives et bureaucratiques

Une analyse positive des coûts-bénéfices est difficile à présenter car les résultats ne sont souvent pas faciles à mesurer.

Renforcez la communication interne et la transparence. Utilisez des modèles de coûts-bénéfices qui prennent en considération l'évitement de coûts supplémentaires. Formulez les objectifs mesurables et rendez les progrès et les accomplissements visibles.

Des relations problématiques et conflictuelles entre différentes administrations affectent le développement d'un concept.

Désignez un coordinateur/une coordinatrice largement respecté(e) avec de bonnes connaissances des structures administratives et de bonnes capacités de négociation/de médiation.

De nombreux acteurs différents avec des méthodes de communication différentes et des perspectives et solutions techniques différentes.

Le coordinateur/la coordinatrice définit les règles de la communication et de la gestion de conflits dans le cadre du projet.

Défis liés au groupe bénéficiaire

Taux de mobilité dans les quartiers concernés, les habitants changent rapidement.

Défis liés aux intérêts politiques et stratégiques

La peur de perdre le consensus politique bloque une politique d'intégration innovante.

Du point de vue politique, il est nécessaire de trouver un équilibre entre le souhait de préserver la culture nationale et la tolérance vis-à-vis d'autres cultures, afin de garantir la cohésion sociale et une cohabitation paisible.

Renforcez la conscience des politiciens par rapport au fait que la migration n'est pas un nouveau phénomène. Des soi-disant « migrants » sont enracinés depuis longtemps dans le pays et il appartient à la Ville de leur fournir des opportunités équitables.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Défis liés à la limitation de l'étendue

Le focus sur une zone spécifique de la ville signifie automatiquement une exclusion des zones limitrophes. Ceci peut créer des tensions et susciter des envies.

Impliquez les zones limitrophes, si possible, en permettant l'utilisation des offres et des infrastructures à leurs résidents (p.ex. dispositifs communs, soutien aux enfants). Réfléchissez à des projets de suivi dans les quartiers limitrophes.

DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT

17

ETAPE Définissez les objectifs et les mesures concrètes

Une politique de quartier comme proposée ici n'est utile que si les bénéficiaires et les assistants sociaux sont impliqués dès le début dans le développement du concept. L'étendue du travail de quartier varie : il peut englober des quartiers entiers, des zones périphériques ou des lotissements spécifiques.

Les objectifs devraient être définis en fonction des résultats de l'évaluation des besoins (voir ci-dessus). Des mesures concrètes pour atteindre ces objectifs doivent être formulées dans le cadre des compétences municipales. Utilisez les contacts avec le groupe cible que vous avez établi pendant l'évaluation des besoins pour discuter de chaque élément du concept. Une approche participative et un développement d'objectifs et de mesures orientés vers les besoins sont très importants pour l'acceptation de la politique. Prenez en considération les circonstances telles que le chômage, la situation économique ou l'éducation. Une amélioration de l'infrastructure résidentielle n'est pas durable si les habitants ne sont plus en mesure de payer leur loyer par la suite.

CONCEPT

Infrastructures de base :

Objectif : garantir des infrastructures sanitaires et énergétiques de base pour tous les habitants de la ville en ayant recours notamment aux mesures suivantes :

- Équiper tous les logements publics par des installations sanitaires adéquates (sans compromettre leur accessibilité)
- Assurer la fourniture en énergie et le chauffage
- Assistance aux habitants pour éviter et combattre les moisissures, informations sur le chauffage efficient etc.

Environnement résidentiel physique :

Objectif : inciter les habitants à faire connaissance de leurs voisins et promouvoir l'intégration sociale et la mobilité urbaine durable grâce aux moyens suivants :

- Créez des zones vertes et récréatives
- Créez des éléments d'identification avec les lieux et les places ; tant pour les résidents de longue date que pour les nouveaux arrivants
- Développez et modernisez le quartier du point de vue physique
- Améliorez l'accès au réseau de transports publics
- Renforcez la sécurité à travers des mesures architecturales (protection des piétons, meilleur éclairage public, etc.)

Environnement socio-culturel :

Objectif : Promotion des opportunités professionnelles, soutien des investissements durables, renforcement de la compétitivité du quartier, notamment à travers les mesures suivantes :

- Soutien dans le cadre des investissements des petites et moyennes entreprises
- Amélioration des infrastructures économiques
- Renforcement de la coopération entre les entrepreneurs locaux en matière de marketing
- Maintien du nombre d'employés / d'emplois
- Lutte contre le décrochage scolaire
- Renforcement et évaluation des compétences des immigrants
- Consultance compétente pour la création d'entreprises, incitants économiques pour les entreprises existantes et les petites et très petites entreprises en cours de création.

Economie et emploi :

Objectif : améliorer l'image du quartier, une vie culturelle et sociale dynamique, notamment via les mesures suivantes :

- Incitez la citoyenneté active (p.ex. via l'implication dans le travail de quartier)
- Implication active de membres des groupes marginalisés

- Des services publics efficaces en tant que contraste au déclin urbain
- Changement de la perception du quartier par les habitants d'autres quartiers en les y invitant, reportages sur les initiatives dans le quartier etc.
- Promotion d'une grande palette d'initiatives culturelles (musique, théâtre traditionnel et contemporain, danse, cinéma etc.)

Lutte contre la ségrégation ethnique :

Objectif : l'inclusion sociale de minorités ethniques qui sont touchées par la ségrégation, la paupérisation et la ghettoïsation grâce aux mesures suivantes :

- Education : soutien aux élèves pour éviter le décrochage scolaire, offres de formation et de places d'apprentissage pour les jeunes du quartier, via une coopération avec le bureau de l'emploi
- Incitants pour employeurs dans le cadre de mesures d'intégration sur le marché du travail : financement du salaire pendant 6 mois, obligation pour l'employeur de garder l'employé pendant 6 mois
- Programme de mobilité : dans la mesure où la façon de procéder est définie de commun accord avec les habitants et que cette solution est, à leur avis (!), dans leur intérêt, le transfert d'habitants d'immeubles en état désolant vers des appartements de remplacement peut être soutenu.

Lors du développement de mesures architecturales, demandez-vous toujours qui les utilisera quand, comment et pour faire quoi ? Veillez également à l'accessibilité.

La marginalisation ne concerne généralement pas seulement le logement mais implique une précarité socio-économique plus importante. Pour cette raison, il est essentiel de combiner les mesures pour l'amélioration de l'infrastructure architecturale avec le travail social et les services sociaux. Ces services visent à combler les manques existant au niveau des prestations municipales régulières, l'accès à ces services étant souvent compliqué pour des habitants de zones défavorisées. En fonction des besoins concrets des quartiers en question, ceci peut englober :

- Un encadrement médical mobile (médecins et personnel médical qui offrent des consultations gratuites et des informations sur la prévention)
- L'encadrement des enfants
- Soins pour personnes âgées et services de soutien pour leurs familles
- Des formations professionnelles pour adultes peu qualifiés
- Encadrement des jeunes, travail de rue
- Aménagement d'un centre communautaire, d'un centre pour jeunes, etc.

Discutez avec tous les acteurs concernés et avec les habitants, comment les résidents du quartier peuvent être impliqués dans l'implémentation de mesures en matière d'infrastructures d'une façon valorisante et qui renforce leurs compétences. La rénovation d'un immeuble peut notamment être combinée avec la formation professionnelle pour jeunes défavorisés, l'expansion du réseau électrique peut être liée à un service d'assistance relatif à la lecture de la consommation électrique et l'économie d'énergie.

Au moment d'élaborer des mesures concrètes, gardez à l'esprit que l'objectif global est de promouvoir l'inclusion et la cohésion sociale à travers la réhabilitation du quartier choisi (et non pas de pousser les habitants défavorisés à quitter le quartier).

Conseil ! Les écoles jouent un rôle important dans le développement de quartier : grâce aux écoles, vous pourrez également atteindre la population. Via les enseignants et les élèves, vous atteindrez les parents. Ainsi, il est recommandé d'impliquer les écoles dans les quartiers concernés dans l'élaboration des mesures. Invitez les écoles à participer au développement du concept et à la collecte d'idées pour l'amélioration de la qualité de vie dans le quartier. Développez des activités pour les élèves qui impliquent également les parents. Laissez les élèves participer à la politique de quartier, par exemple à travers la mise en place de projets scolaires ou en tant que thème traité pendant les cours.

MISE EN PRATIQUE

18

ETAPE Installez un bureau facilement accessible

Ouvrez un bureau adéquat et facile d'accès au cœur du quartier concerné. Le comité de pilotage devrait également être présent sur place. Ceci crée de la proximité et permet l'échange entre tous les acteurs concernés et la population locale.

Des villes expérimentées racontent que des mesures pour construire la confiance sont nécessaires au début. Dans ce contexte, il est recommandé que le bureau de projet soit ouvert plus longtemps que les guichets de la mairie. La possibilité de s'y rendre sans demander un rendez-vous au préalable et de parler sans obstacles formels aux responsables devrait être donnée. Cela incite la confiance de la population.

Conseil ! Organisez une fête pour le lancement. Idéalement, vous pourrez combiner celle-ci avec une autre inauguration, par exemple la réouverture d'une infrastructure publique rénovée, comme le cinéma local. La participation du maire à la manifestation est importante. Impliquez autant de groupes de la population que possible. Approchez également ceux qui n'ont pas été atteints par les systèmes municipaux formels jusqu'à présent.

RISQUES, DÉFIS

Trop d'attention des médias peut être un risque pour le travail de quartier : les médias peuvent encourager des avis négatifs et des ressentiments.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Investissez dans de bonnes relations publiques et relations presse. Réfléchissez aux risques et discutez l'image des politiques avec le comité de pilotage.



TRAVAIL QUOTIDIEN

19

ETAPE Assurez une communication et une coordination efficaces

La coordination quotidienne par e-mail ainsi que des réunions hebdomadaires des équipes sont nécessaires. Les réunions devraient inclure des discussions et des retours sur les évolutions et les expériences ; les controverses qui surviennent dans le cadre du travail quotidien devraient être discutées ouvertement. La coopération quotidienne est supervisée par le comité de pilotage ou par une personne spécifique dans le cadre des mesures de moindre envergure. Les responsabilités doivent dans tous les cas être clairement définies.

20

ETAPE Assurez une communication continue avec les bénéficiaires et les partenaires

Seulement la coopération constante et l'implication des bénéficiaires dès le départ construisent la confiance entre les responsables de projet et les bénéficiaires et permettent donc une implémentation réussie. Adressez-vous aux assistants sociaux pour communiquer avec les bénéficiaires et organisez des réunions régulières pour ceux-ci.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Défis liés aux procédures administratives et bureaucratiques :

Les habitants ont des préjugés vis-à-vis de l'administration publique (bureaucratie, procédures longues).

Tâchez d'être aussi flexible que possible et disponible pour interagir avec les habitants (même en dehors des heures de bureau habituelles).

Défis liés aux bénéficiaires

Résistance du côté des habitants

Organisez des réunions pour expliquer les démarches et pour comprendre les intérêts des opposants.
Les réactions négatives des habitants peuvent souvent être apaisées à l'aide d'une communication transparente du côté de la Ville.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Actes de vandalisme sur la propriété publique

Sensibilisation et sanctions (p.ex. : les auteurs sont obligés à réparer eux-mêmes les dégâts).

Les bénéficiaires doivent s'habituer aux changements, notamment dans le cadre de rénovations, les enfants doivent s'habituer au fait d'avoir des toilettes, une douche ou suffisamment de place pour dormir dans une autre chambre que leurs parents..

Un travail social préparatoire et un encadrement psychosocial sont essentiels. Toutes les rénovations et tous les changements doivent être faits en concertation avec les habitants. Surtout pour le transfert vers d'autres logements, il est recommandé de créer une équipe d'assistants sociaux pour assurer l'encadrement.

Défis (infra-)structurels

Ressources limitées

Créez un cadre et motivez des volontaires. MAIS : ce travail volontaire ne peut pas remplacer la responsabilité politique pour l'exécution des tâches publiques. Ne comptez pas trop sur l'engagement des habitants.

SUIVI

Les projets subventionnés limitent les adaptations ultérieures. S'il n'est pas possible de modifier les objectifs ou activités, les méthodologies peuvent toutefois être adaptées aux circonstances (changeantes). Ceci est nécessaire puisque les programmes de quartier englobent de nombreuses facettes et impliquent beaucoup de participants et éléments de projet. Il faut envisager des situations et obstacles non prévisibles qui demandent des solutions flexibles. Les villes expérimentées en ont tiré les leçons suivantes :

- Discutez régulièrement avec les habitants
- Soyez transparent vis-à-vis de toutes les parties prenantes
- Ne fixez pas de délais trop courts pour la conceptualisation (5 ans sont réalistes).

FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

- Professionnalisme et expérience en conceptualisation et gestion (gestion de projet et de ressources)
- Connaissance du territoire concerné par les acteurs impliqués
- Travail social sur place
- Participation de la population aux activités et aux mesures
- Du temps pour l'élaboration et l'implémentation : 5 à 7 ans sont réalistes (2 pour la préparation, 2 à 3 pour l'implémentation, 1 à 2 ans pour le suivi)
- Un suivi exhaustif du programme, la politique de quartier ne se limitant pas à des investissements en infrastructures sans prévoir un encadrement par la suite
- La capacité d'être à l'écoute des habitants du quartier face à leurs besoins et de mettre les préjugés et les récits négatifs concernant le quartier au second plan
- Des relations honnêtes et transparentes avec les habitants

- Implication des habitants (y-compris les enfants et les adolescents) dès le début
- Implication de groupes immigrés, ethniques et marginalisés
- Communication et coopération continues
- Implication d'acteurs externes, notamment les commerces, les associations etc.
- Un maire ou un décideur politique qui défend la politique

IMPACT ET RÉSULTATS

Pour mesurer l'impact de la politique, une sélection d'indicateurs a été mentionnée :

- Nombre de personnes utilisant les services (indique l'acceptation)
- Nombre (taux) des résidents participants
- Nombre de nouvelles infrastructures dans le quartier (p.ex. jardin public, cinéma, galerie d'art)
- L'utilisation des infrastructures créées dans le cadre du programme
- La préservation des infrastructures créées, également à travers le volontariat (p.ex. collecte de déchets, arrosage des plantes)
- L'attention internationale et la visibilité du programme de quartier (présence dans les médias)
- L'image de la ville (médias) ; développement du tourisme à travers le nombre de nuitées.

RESSOURCES ET EXEMPLES

Pécs (HU) : Contre la ségrégation en « I » : La ville compte une population Rom qui vit dans des quartiers visiblement ségrégués. La coopération entre Pécs et le Programme des Nations Unies pour le développement a commencé en 2011. L'un des objectifs principaux était d'explorer des solutions durables pour loger les familles marginalisées et ainsi compléter les efforts de la mairie à ce niveau. Trouver des solutions financières pour les familles extrêmement pauvres et vivant dans l'exclusion est un défi majeur car, autrement, elles tomberaient dans le piège de l'endettement.

Turin (IT) : Urban Barriera – programme de développement urbain (Université de Padoue)
Urban Barriera est un programme de développement urbain dont l'objectif est l'amélioration globale de la zone de la « Barriera di Milano », un quartier historique au nord de Turin. Ce programme prévoit des événements et des initiatives pour favoriser l'inclusion sociale et la citoyenneté active dans le contexte d'un redéveloppement global et de la redynamisation de la vie urbaine. Urban Barriera agit à travers quatre axes d'intervention : physique-environnemental, économie-emploi, socioculturel ainsi que le soutien social et une communication renforcée.

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/>

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/en/>

Gand (BE) : plan d'action ECCAR (anglais)

<https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/ECCAR%2010%20points%20action%20plan%20City%20of%20Ghent%202015-2019.pdf>

Gand – plan d'action ECCAR (flamand)

https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/20150324_DO_Actieplan%20Racismebes-trijding%20ECCAR.pdf

Madrid (ES) : Plan de la Ville de Madrid pour la coexistence sociale et interculturelle

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

Villeurbaine (FR) : Plan villeurbain de lutte contre les discriminations au logement

http://www.villeurbaine.fr/2013_plan_lutte_discriminations_logement.pdf

Graz (AT) : Service de voisinage

Le service de voisinage est un bureau de médiation et d'assistance en cas de conflits survenant dans des maisons multifamiliales à Graz. Ce bureau propose un accompagnement téléphonique ou en personne et, si toutes les personnes concernées sont d'accord, des services de médiation.
<http://www.friedensbuero-graz.at/cms/angebote/gute-nachbarschaft/#c460>

NOTES

NOTES

NOTES

