

# Office de l'Antidiscrimination

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



Coalition internationale  
des villes inclusives et  
durables – ICCAR



Pourquoi est-ce  
nécessaire ?

Fondements

Mise en pratique

Suivi

---

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

---

## OFFICE DE L'ANTIDISCRIMINATION

### 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)

Athènes (Grèce)

Barcelone (Espagne)

Berlin (Allemagne)

Berne (Suisse)

Bilbao (Espagne)

Bologne (Italie)

Botkyrka (Suède)

Budapest (Hongrie)

Castille-la-Manche (Espagne)

Esch-sur-Alzette (Luxembourg)

Gand (Belgique)

Graz (Autriche)

Madrid (Espagne)

Malmö (Suède)

Nantes (France)

Pecs (Hongrie)

Potsdam (Allemagne)

Rotterdam (Pays-Bas)

Santa Cruz (Espagne)

Seville (Espagne)

Toulouse (France)

Turin (Italie)

Valence (Espagne)

Vienne (Autriche)

Zurich (Suisse)

# OFFICE DE L'ANTIDISCRIMINATION

## POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ? 10

## FONDATION 13

<b>PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES</b>	13
<b>ETAPE</b> Identifier la volonté politique et obtenir le soutien politique	13
<b>ETAPE</b> Sensibiliser sur le fait que la discrimination est un problème pour la ville	13
<b>ETAPE</b> Décision du Conseil municipal	14
<b>ETAPE</b> Identifier des parties prenantes	14
<b>DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT</b>	17
<b>ETAPE</b> Construire sur des structures existantes	17
<b>ETAPE</b> Mettre en place un comité fondateur	17
<b>ETAPE</b> Se mettre d'accord sur les éléments et procédures de base	17
<b>CONCEPT</b>	18
<b>ETAPE</b> Calculer le budget	20

## MISE EN PRATIQUE 22

<b>ETAPE</b> Trouver des locaux adaptés	22
<b>ETAPE</b> Trouver un directeur expérimenté pour l'office	22
<b>ETAPE</b> Discuter et sécuriser la protection des données	23
<b>TRAVAIL QUOTIDIEN</b>	25
<b>ETAPE</b> Faire connaître l'Office de l'Antidiscrimination dans votre ville	25
<b>ETAPE</b> Rendre les bénéfices de l' Office de l'Antidiscrimination visibles	25
<b>DURABILITÉ</b>	30

---

**SUIVI**

---

**31**

<b>ETAPE</b> Définition des objectifs du suivi	31
<b>ETAPE</b> Définir les méthodes pour atteindre les objectifs	31
<b>ETAPE</b> Dissémination des résultats	32
<b>ETAPE</b> Créer un pôle régional du travail antidiscriminatoire	33
<b>FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE</b>	34
<b>IMPACT ET RÉSULTATS</b>	35
<b>RESSOURCES ET EXEMPLES</b>	36

# OFFICE DE L'ANTIDISCRIMINATION

Un Office de l'Anti-discrimination (OAD) est un service d'assistance à seuil bas pour toutes les personnes qui se sentent discriminées ou traitées de manière injuste. Les OAD fournissent de l'assistance en matière de questions juridiques, de gestion de conflit, de médiation et de soutien dans différents cas de discrimination (suspectée). Ils peuvent plaider contre la discrimination et en faveur de l'égalité des chances.

La différence principale entre un OAD et un organisme de promotion de l'égalité du traitement est que l'OAD ne se limite pas à l'assistance juridique sur base de la loi sur l'égalité du traitement, mais qu'il peut offrir un éventail plus large de services. Les caractéristiques principales des OAD sont la gratuité, l'anonymat et donc l'accès facile.

Les OAD agissent en tant qu'intermédiaires entre les victimes ou personnes touchées, les ONG, les organismes de promotion de l'égalité du traitement et les parties accusées de discrimination, qu'ils soient des représentants publics ou des habitants de la ville. Un OAD aide à la prévention de la dégénération et de la perpétuation de conflits pouvant autrement résulter de la discrimination. Un OAD peut aussi promouvoir les politiques d'égalité au niveau local ou national.

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.**

- La politique des OFFICES DE L'ANTI-DISCRIMINATION comme décrite dans ce chapitre agit contre la discrimination en promouvant l'égalité du traitement et des chances. En fonction de son mandat spécifique, elle contribue à la prévention, à l'élimination et/ou la sanction de la discrimination dans le cadre la jouissance des droits humains.

## INFORMATION SUR LE CONTEXTE

Le présent chapitre a été développé à travers des entretiens avec des personnes impliquées dans le travail d'offices de l'anti-discrimination, de la prévention et de la résolution de conflits et dans des services d'assistance juridique dans les villes de Graz (Autriche), Zurich (Suisse), Barcelone, Madrid, Bilbao, Séville (Espagne), Malmö (Suède) et Bologne (Italie). Les informations fournies par les personnes interrogées ont été complétées par des ressources en ligne. Des structures fédérales (comme p.ex. en Autriche et en Suisse) influencent les compétences des villes en matière de la gestion de la discrimination raciale. Il n'y a pas de législation antidiscriminatoire qui couvre le secteur privé en Suisse tandis que les actes racistes sont couverts soit par la loi publique ou la loi pénale. La situation est différente pour d'autres pays, où la loi sur la non-discrimination de l'UE est transposée dans la législation nationale.

---

## POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ?

---

### Comment la ville en profite-t-elle ?

- La discrimination et le harcèlement sous leurs différentes formes ne touchent pas seulement des groupes en particulier mais la société entière ; si vous pensez à la discrimination se produisant au regard de la variété des raisons définies, elle n'est plus un problème des minorités. Un OAD qui s'occupe de toutes les raisons de la discrimination (âge, genre, origine ethnique, handicap, orientation sexuelle, etc.) fournit en fait des services à toute la population.
- Les comportements discriminatoires peuvent déclencher des conflits sociaux. Les OAD contribuent à la résolution des conflits et à la prévention de la dégénération.
- La ville peut devenir plus efficace en matière d'égalité dans le cadre de et à travers ses services
- Les incidents discriminatoires nuisent à l'image de la Ville, non seulement face à ses habitants mais aussi dans le cas où des touristes ou visiteurs sont touchés. Ils contribuent également à un manque de cohésion sociale et de durabilité. Une ville peut considérablement améliorer son image si la discrimination n'y est pas tolérée.
- Les ONG, les associations et/ou bureaux pour la promotion de l'égalité du traitement trouvent un partenaire dans les OAD : ils peuvent réorienter les clients qu'ils ne peuvent pas aider dans le cadre de leurs capacités et compétences vers les OAD.
- Les OAD peuvent fournir de la formation et du soutien pratique aux prestataires de services municipaux et sont également des consultants importants pour les employés de la ville, dans tous les domaines liés à la non-discrimination et à l'égalité.
- Les OAD avec un vaste mandat peuvent combler les lacunes au niveau des services existants de soutien aux victimes, lesquels sont orientés surtout vers des groupes cibles spécifiques (services pour enfants, femmes ou migrants).
- Les services de médiation travaillent en faveur de la cohésion sociale, ce qui est important pour la prévention de conflits.
- Un OAD agit indirectement comme un outil de monitoring (documentation de cas, chiffres, lieux, faits et types de discrimination), qui va au-delà de l'étendue des actes nationaux pour l'égalité du traitement (ceux-ci étant majoritairement limités).
- La documentation des cas peut fournir des indices pour de nouvelles législations ou des modifications.
- Sur base des informations collectées, les OAD peuvent agir comme porte-paroles ou contribuer aux activités de plaidoyer qui défient les anciens schémas de comportement, les routines et les politiques, et qui promeuvent le renouvellement.
- Les accords à l'amiable évitent les coûts publics.
- L'intervention immédiate lors d'incidents discriminatoires épargne des coûts de suivi causés par des conflits ou la marginalisation de personnes.

**Comment les membres du groupe cible en profitent-ils ?**

- Les victimes de la discrimination et les habitants en besoin d'un conseil juridique trouvent un point de contact et d'information facile d'accès
- Ils reçoivent une assistance qualifiée afin de pouvoir décider comment ils veulent procéder
- Même si un incident particulier n'est pas couvert par la loi sur l'égalité du traitement, l'OAD peut assister le client dans la recherche d'une solution satisfaisante
- Ces services sont prestés à la demande de la victime et peuvent offrir une solution sur mesure (p.ex. rédaction d'une lettre, une intervention, une procédure de médiation, aller en public, la recommandation d'un avocat, etc.)
- La médiation entre l'accusé et la personne touchée peut être une solution plus rapide, satisfaisante et économique qu'un procès
- Les OAD font du lobby pour la conformité avec les lois antidiscriminatoires et leur amélioration, ainsi que d'autres mesures complémentaires
- Les conflits causés par la discrimination sont évités
- Les OAD sensibilisent à travers des campagnes d'information et d'autres activités
- Un OAD est une voix indépendante qui peut exprimer les expériences des habitants en matière de discrimination
- Les migrants (et d'autres groupes discriminés) reçoivent un accès gratuit à la justice et à la protection juridique et sont informés sur leurs droits humains

**Les OAD sont généralement utiles dans une ville si**

- L'accès à la justice est restreint à cause de limitations au niveau de la loi sur la discrimination
- Des conflits sont imputables aux différences ethniques (ou à d'autres « différences » telles que la religion, le genre, l'orientation sexuelle ou un handicap)
- Des preuves sur la discrimination dans la ville existent (rapports d'ONG, tests en situation)
- Ils sont complémentaires aux revendications des lois contraignantes (une structure complémentaire)

**LIMITES**

Les moyens d'action des OAD ne sont pas restreints mais peuvent néanmoins être limités par la loi sur l'égalité du traitement ou d'autres lois contre la discrimination – ou par le droit procédural en général. Certains OAD ont des mandats qui sont limités par la loi publique et ne peuvent donc pas traiter des cas qui concernent le droit privé. Le large intérêt pour l'intervention par les OAD ne peut pas entièrement compenser les manquements et les limites des législations sur l'égalité du traitement/ la non-discrimination. Si un aspect de la discrimination n'est pas couvert par la loi, l'OAD peut seulement faire appel à la bonne volonté d'une personne pour arriver à une solution (à part si d'autres lois peuvent être citées). Des moyens de pression alternatifs, comme annoncer l'intention de rendre un incident public, sont seulement applicables si la publicité ne nuit pas aux intérêts de la victime ou si la victime a marqué son accord.

Ne vous attendez pas à ce que la mise en place d'un OAD résulte immédiatement en une augmentation des taux de déclaration de la discrimination, qu'il réduise immédiatement le nombre de cas ou qu'il puisse répondre à tous les besoins en matière d'assistance juridique et de soutien. En général, les OAD ne peuvent pas résoudre tous les problèmes des groupes discriminés et ne remplacent pas le besoin pour des ONG spécialisées. Les problèmes se situent souvent en dehors de l'étendue de la loi sur la non-discrimination. Dans l'absence d'une société civile forte, des OAD locaux auront vraisemblablement du mal à établir leur profil. Les OAD ne peuvent être les seuls acteurs dans le domaine du travail municipal pour l'égalité.

---

## FONDATION

---

# PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

1

### ETAPE Identifier la volonté politique et obtenir le soutien politique

Obtenez le soutien politique en soulignant les bénéfiques susmentionnés. La volonté politique peut aussi être ancrée dans le cadre d'une note de développement stratégique, ou dans un plan d'action régional ou national qui définit la protection juridique et les mesures antidiscriminatoires comme prioritaires. Ainsi, vérifiez d'abord s'il existe un document qui exige une action contre la discrimination. Si votre ville est membre de l'ECCAR ou souhaite devenir membre, basez votre demande sur l'engagement 3 du plan d'action ECCAR. Faites généralement référence aux normes dans le cadre des droits de l'homme quand vous argumentez pour la mise en place de services de protection juridique.

2

### ETAPE Sensibiliser sur le fait que la discrimination est un problème pour la ville

En cas de manque de conscience concernant les formes quotidiennes de la discrimination, faites des tests en situation pour prouver que le problème existe. L'avantage des tests en situation est qu'ils compliquent le déni de la discrimination. Le déni du problème de la discrimination est souvent la première ligne de défense de ceux qui ont le pouvoir de discriminer.

#### Comment faire des tests en situation : deux exemples

*Dans la vie nocturne* : Sélectionnez des personnes test qui partagent les mêmes caractéristiques en termes de tenue, d'âge, de genre, de comportement etc. Variez la situation seulement en fonction des domaines de discrimination que vous souhaitez démontrer, p.ex. appartenance ethnique ou genre. Envoyez-les à l'entrée de différentes boîtes de nuit et documentez si l'entrée est refusée à certaines personnes plutôt qu'à d'autres. Vous pouvez également impliquer des membres de la police en civil, des politiciens locaux et des professionnels des médias dans vos expériences sur le terrain.

*Sur le marché du logement* : Envoyez des mails presque identiques (« Bonjour, je m'appelle..., je suis intéressé par votre annonce pour l'appartement ») mais utilisez des noms différents – un nom typique de la région et un nom minoritaire – et documentez si un « candidat » reçoit plus de réponses positives que l'autre.

Cette méthode ne sera pas forcément suffisante pour prouver la discrimination dans les cas individuels (des tests un peu plus élaborés seraient nécessaires) mais les résultats généraux peuvent indiquer le traitement discriminatoire au sens plus large.

*Soyez préparé à ce que les tests en situation ne soient pas bien reçus par les acteurs testés.*

Même si la discrimination dans l'accès aux boîtes de nuit n'est pas nécessairement la question la plus urgente par rapport à la discrimination, c'est un domaine dans lequel elle peut facilement être démontrée par des tests en situation. Ceux-ci rendent la discrimination semblablement facile à prouver et vous pouvez vous faire accompagner par des représentants des médias locaux.

3

### ETAPE Décision du Conseil municipal

Une décision du Conseil municipal sur la mise en place d'un OAD attribue cette tâche à une personne ou à une institution (de préférence du secteur de la société civile) pour développer le concept avec un budget adéquat.

4

### ETAPE Identifier les parties prenantes

Identifiez des acteurs locaux expérimentés. Consultez des organisations et des individus qui fournissent déjà un soutien aux victimes de la discrimination et/ou ont établi des contacts avec des victimes potentielles :

Des ONG compétentes, des associations de migrants, des commissions consultatives municipales compétentes, des bureaux existants, chargés de l'anti-discrimination ou de la résolution de conflits, la police (si elle s'occupe de la discrimination dans votre ville). Contactez l'association/les associations du Barreau. Au sein de l'administration municipale, les agents publics et décideurs qui comprennent le besoin de faire du travail contre la discrimination une priorité sont des acteurs clé.

Un groupe de travail d'ONG prépare la proposition et le concept. Ce groupe de travail pourrait également former le comité initial de l'OAD.

---

#### RISQUES, DÉFIS

Les tests en situation et la publication des résultats provoquent des protestations et/ou des plaintes

#### MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Soyez préparé à être accusé de provocation de la discrimination et à affronter des pressions négatives similaires. Discutez la nécessité de publier les résultats. Néanmoins, dans certaines situations, il peut être suffisant de les utiliser pour les négociations avec les politiciens.



---

**RISQUES, DÉFIS**

---

Le processus peut prendre beaucoup de temps

**MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES**

Continuez à faire du lobbying. Collaborez étroitement avec les médias, des ONG et des chercheurs (les ONG/chercheurs fournissent les preuves que les médias diffusent).

Un processus de fondation de 2 ans a non seulement été rapporté comme étant une durée normale, mais plutôt comme étant un facteur de réussite pour la politique en termes de durabilité et de bonne impulsion initiale.

---

Il est difficile de convaincre les acteurs politiques du centre de la nécessité d'un OAD contre la discrimination ethnique.

---

Si une majorité politique en faveur d'un office contre la discrimination raciale est improbable, il peut être utile d'étendre le mandat de l'OAD à tous les domaines de la discrimination.

De cette façon, le bureau est explicitement au service de toute la population de la ville (ce qui veut dire tout l'électorat). De plus, la discrimination intersectionnelle peut ainsi être abordée de façon plus efficace. Mettez le focus de votre argumentation sur la discrimination individuelle. De l'aide professionnelle est offerte aux plaignants individuels.

Argumentez que le fait de ne pas maintenir de focus sur la discrimination et pas nécessairement sur les domaines de discrimination spécifiques est une partie du professionnalisme des services.

---

## RISQUES, DÉFIS

Il est difficile de convaincre les acteurs politiques du centre et les employés municipaux qu'ils font partie de l'establishment discriminatoire, p.ex. en niant la nécessité de mesures dans le secteur public pour que les employés municipaux reflètent le contexte ethnique des habitants de la ville.

A cause de restrictions budgétaires, il n'est pas possible de mettre en place une nouvelle institution.

Le focus politique, social et des ONG sur la division identitaire en fonction du genre, de l'ethnicité, de la religion, d'un handicap et de l'orientation sexuelle. Il y a un focus important sur ces catégorisations en parlant et en construisant des « victimes » de la discrimination. Cette approche est soutenue et mutuellement maintenue par les intérêts tant des politiciens que de la société civile.

## MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Des arguments substantiels et convaincants, en combinaison avec des solutions constructives qui génèrent des résultats positifs, sont nécessaires. Dès que différentes solutions spécifiques génèrent des résultats, la confiance augmente et la confiance de la ville en l'OAD grandit.

Misez sur des structures existantes (services de soutien existants, ONG). Cela n'épargne pas seulement des coûts mais utilise et renforce aussi l'expertise existante. Un OAD peut épargner des frais de suivi de conflits (sociaux) et des frais liés à des procédures juridictionnelles complexes.

Pensez également à rassembler diverses ONG pour voir si elles veulent créer un OAD elles-mêmes, ce qui peut générer une demande ultérieure pour des financements publics.

L'humilité et la capacité d'écouter et de construire la confiance avec les groupes discriminés est une clé, tout en gardant en vue l'objectif principal de l'OAD de promouvoir l'égalité et d'agir contre la discrimination.

# DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT

5

## ETAPE Construire sur des structures existantes

Étudiez s'il y a des services et opportunités existants dans votre ville. Discutez avec les acteurs respectifs comment vous pouvez renforcer/construire sur leurs institutions et leur expertise.

**Conseil !** Les gens sont différents et nécessitent donc différents types d'assistance. Pour cette raison, il est fortement recommandé de construire sur la variété existante de structures dans la ville et d'offrir différents types de services de soutien et différentes échelles d'institutionnalisation, plutôt que de concentrer tous les enjeux en une entité. Mettez sur un paysage d'institutions complémentaires afin de mettre à disposition une architecture antidiscriminatoire au sein de la ville. Un OAD peut fournir un point de contact commun pour les intérêts variés.

6

## ETAPE Mettre en place un comité fondateur

Il est recommandé de créer un réseau, dirigé par une ONG et constitué de plusieurs ONG et organisations de la société civile dans votre ville, chargé du développement d'un OAD. Il pourrait également former la base du comité initial.

7

## ETAPE Se mettre d'accord sur les éléments et procédures de base

L'OAD doit être indépendant pour fonctionner de manière efficace. En même temps, il doit rester pertinent pour les parties prenantes. A long terme, l'objectif global d'un OAD est non seulement de travailler sur les cas individuels mais de contribuer à un environnement dans lequel ces incidents ne se produisent pas. Ainsi, ce n'est pas seulement le travail sur les cas individuels qui est important, mais aussi les efforts d'éducation et de sensibilisation ainsi que les efforts de plaidoyer qui affectent tant les politiques que le débat public. Ces trois piliers devraient être combinés de façon à générer un impact maximal.

## CONCEPT

Sa combinaison d'approches envers le groupe cible ainsi que son programme de services forment un Office de l'Anti-discrimination. Chaque OAD peut choisir son propre profil, sur base des éléments suivants.

Groupe cible : s'adresser à un groupe cible en particulier (p.ex. un groupe ethnique particulier), un focus spécialisé sur un domaine de la discrimination (p.ex. la discrimination ethnique) ou globalement couvrir tous les domaines de la discrimination.

- Pours et contres : Un service qui couvre tous les types de discrimination peut aborder la discrimination intersectionnelle et ne donne pas la charge au non-initié de classer l'événement vécu en relation avec un terrain juridiquement défini. L'acceptation de l'office au sein de la population est plus élevée, en partie parce qu'il est aussi au service des groupes « majoritaires », en plaçant au centre l'égalité plutôt qu'un groupe spécifique. Une large étendue peut augmenter la charge de travail et solliciter davantage le personnel étant donné qu'il y a moins d'espace pour la spécialisation. Un office se concentrant sur un groupe cible restreint peut avoir plus de facilité à construire sa réputation et à gagner la confiance du groupe cible, pour atteindre ainsi des individus pour lesquels il peut y avoir une barrière trop importante pour s'adresser à un bureau plus « officiel ». L'expérience d'autres villes montre clairement : le plus ouvertement les services sont conceptualisés en termes des groupes cibles, le mieux ils sont acceptés du côté des prestataires de services (vos collègues à la mairie) ainsi que du côté des utilisateurs des services (la population citadine). Ainsi – dès que possible – conceptualisez les services de protection juridique comme un service accessible sur une échelle large.

Etendue des services : conseil juridique, assistance sociale/psychologique, intervention, médiation, résolution de conflits, campagnes publiques, fournir seulement de l'assistance ou un soutien allant du conseil initial à la représentation au tribunal.

- Il est recommandé que chaque OAD individuel offre un mélange équilibré de services (non seulement du conseil juridique), comme chaque incident discriminatoire est une expérience complexe (et émotionnelle). Quant à la ville dans son ensemble, une gamme de services devrait être mise à disposition pour couvrir tous les besoins.

Objectif : gestion de conflits, anti-discrimination, travail de plaidoyer, exécution de la loi

- Ces aspects se chevaucheront. Néanmoins, un OAD peut se concentrer sur un objectif spécifique et optimiser ses efforts dans le domaine. Cette approche peut aussi être un résultat des structures mises en place et des traditions locales, ainsi que des capacités d'aborder les inégalités.

Comme dans le cas de l'étendue des services, des approches différentes peuvent être d'un intérêt majeur face à des groupes cibles différents/des situations différentes. Ainsi, il est recommandé de préserver/mettre en place une variété de services.

Institutionnalisation/proximité avec les structures municipales : L'indépendance d'un OAD face aux autorités publiques est nécessaire.

- Aussi, les sources de financement peuvent définir à quel point l'OAD est lié à la ville. Le grade d'indépendance peut augmenter à travers un cofinancement par différentes sources telles que la ville, la région, et/ou le gouvernement national etc., ainsi que des associations caritatives ou d'autres ONG travaillant dans le domaine.

Tâches supplémentaires : lobbying, sensibilisation, formations et ateliers pour différents groupes cibles (police, contrôleurs de frontière, réceptionnistes, enseignants, élèves, etc.), documentation de cas, publication de fiches d'information et de rapports, représentation juridique au tribunal, etc.

- Un OAD a besoin de financements suffisants pour accomplir ces tâches supplémentaires.

Approche : activiste - neutre

- L'OAD doit prendre la décision s'il veut être politiquement actif (démonstrations antiracistes, déclarations dans les médias etc.) ou pas. Les deux approches ont leurs avantages et désavantages, p.ex. un OAD qui se concentre sur la résolution de conflits peut être en faveur d'une position neutre afin d'être accepté par les parties accusées de discrimination. Un OAD ciblant la sensibilisation dans un contexte où la discrimination est niée ou minimisée a éventuellement besoin d'être plus actif sur le plan politique. L'activisme judiciaire ou juridique est un compromis entre l'activisme politique et la neutralité. Cela signifie de se servir de la loi pour garantir que certains enjeux liés aux droits et leur correction soient portés à l'attention des tribunaux, des médias ou d'autres acteurs compétents.

Voici quelques recommandations supplémentaires basées sur les conclusions des recherches de l'ECCAR :

- Mettez en place une ligne directe pour l'assistance téléphonique
- Définissez et conceptualisez vos services à seuil bas
- Renforcez le focus des ONG établies sur l'égalité /construisez les capacités pour l'intermédiation à l'amiable entre les victimes/clients et les auteurs accusés
- Equipez l'OAD des pouvoirs et droits nécessaires (notamment l'accès aux dossiers, le droit à l'information et à l'investigation, le droit de publier des opinions, etc.)
- Veiller à un fondement juridique clairement défini
- Tous les services devraient être anonymes et gratuits
- L'OAD doit être indépendant des autorités municipales
- Décidez sur l'utilisation de récits de cas précis dans le cadre de la sensibilisation (publication d'histoires choquantes) ou pas (éviter le sensationnalisme)
- Formulation : appelez l'objectif de vos services « prévention de conflits interculturels » plutôt que « lutte contre le racisme », étant donné que le terme racisme provoque des réactions défensives par les parties accusées. Les offenseurs nieront rapidement le racisme mais seront probablement prêts à admettre qu'un conflit (interculturel) existe. Ceci peut servir de base pour parler de comportements discriminatoires.
- Créez un système de documentation des cas.

## 8

## ETAPE Calculer le budget

L'information fournie par les personnes interrogées sur le budget varie fortement, en fonction de la taille de la ville et des tâches de l'OAD. Il a été rapporté qu'une position à temps plein peut gérer 142 à 300 cas par an (assistance, médiation et réorientation vers d'autres structures). Néanmoins, le nombre de cas par an n'est pas un indicateur fort, comme il y a des différences énormes dans les efforts liés au cas (clarification et réorientation vers un avocat contre des sessions de médiation en groupe sur plusieurs semaines).

Il est recommandé qu'une ville de 200.000+ habitants ait quatre à cinq postes à temps plein. Si vous y ajoutez la périphérie ou même toute la province/l'état fédéral à votre zone d'action, ajoutez un à deux postes à temps plein. Un OAD analysé dans le processus de recherche, qui offre une ligne téléphonique directe et sert de point de contact pour des demandeurs d'asile, des réfugiés et des agents publics qui travaillent au bureau de l'immigration, fonctionne avec deux employés à temps plein.

Des ressources supplémentaires sont nécessaires pour l'administration de l'OAD, pour la documentation et la publication. Les relations publiques, les campagnes de sensibilisation, les ateliers etc., demandent également des ressources adéquates.

L'intégration de l'OAD dans des structures existantes de la ville épargne des coûts généraux (infrastructures, salles, comptabilité, supervision, etc.). Néanmoins, gardez à l'esprit qu'une telle intégration revient à moins d'indépendance et n'est pas nécessairement compatible avec l'objectif de la facilité d'accès.

Une ville expérimentée recommande de démarrer doucement pour développer un focus ainsi que le professionnalisme des services, pour déclencher une croissance par la suite.

---

**RISQUES, DÉFIS**

---

La supposition que tout agent public peut fournir de l'assistance et faire du travail antidiscriminatoire, ce qui encourage des investissements faibles en formation.

---

L'Office est situé au département des services sociaux, ce qui ressemble au travail caritatif pour des personnes en état de pauvreté.

---

La crise économique est utilisée comme excuse pour la réduction du financement.

---

**MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES**

---

Dans votre argumentation pour l'obtention de plus de budget pour la formation, comparez la situation avec d'autres domaines d'occupation : est-ce que n'importe qui serait choisi pour la planification urbaine ou choisissez-vous plutôt un architecte ou un autre professionnel ?

---

L'office doit être indépendant. Une situation au cabinet du maire est favorable dans le cas où des locaux municipaux sont utilisés.

---

Essayez d'avoir une compréhension mutuelle avec le point de vue de la direction de l'administration.

Utilisez le langage managérial (p.ex. soulignez les bénéfices que l'OAD apporte à la ville) au moment d'argumenter pour vos services. De cette façon, vos inquiétudes seront comprises.

Les politiciens doivent développer un entendement basé sur le langage managérial, autrement, elles seront laissées à l'écart.

---

---

# MISE EN PRATIQUE

---

9

## ETAPE Trouver des lieux adaptés

Si le financement le permet, une recommandation est de mettre en place plusieurs bureaux avec des focus sur des groupes cibles différents, à différents endroits de la ville.

Concernant son infrastructure, la ville peut mettre à disposition un bureau dans un bâtiment de la ville. Ceci est une solution économique qui facilite la coopération constructive avec des prestataires de services municipaux. Ceci pourrait être le meilleur choix pour un bureau de médiation chargé de la gestion des plaintes relatives aux comportements discriminatoires des agents publics de la ville. La reconnaissance comme entité de la ville augmentera l'acceptation parmi les employés de la ville. Il est également recommandé qu'un office de l'anti-discrimination se trouve au centre-ville car cet emplacement promeut sa visibilité ainsi que le fait que l'enjeu de la discrimination figure au premier rang sur la liste des priorités de la ville.

De l'autre côté, la perception comme un bureau de la ville peut être une barrière pour les victimes pour approcher l'OAD, comme ils risquent de douter de son indépendance. De plus, une apparence trop « officielle » peut créer un seuil élevé, particulièrement pour les personnes qui n'ont pas confiance en les autorités publiques. Pour atteindre ce groupe cible, il est recommandé de construire sur des relations plus étroites avec des ONG qui sont déjà bien connectées. Un bureau de protection juridique des migrants devrait idéalement se trouver au tribunal ou même à un commissariat de police, facilitant l'accessibilité au groupe cible (l'hôtel de ville n'étant souvent pas assez accessible).

10

## ETAPE Trouvez un directeur expérimenté pour l'office

Profil professionnel :

**Compétences** requises : une longue expérience dans le travail de l'anti-discrimination ET dans les services d'assistance est très importante. La personne doit percevoir l'égalité comme un enjeu clé des droits de l'homme et comme une question pratique qui impacte la vie quotidienne des individus.

L'expérience montre que seulement une petite partie des cas reprennent les informations juridiques nécessaires. Les **connaissances juridiques** sont donc importantes, mais la détention d'un diplôme en droit n'est pas forcément nécessaire. Des compétences en matière de **gestion de conflit** et de **médiation** ainsi que la compréhension des dynamiques de conflit peuvent être plus importantes. Néanmoins, il est essentiel d'être bien informé sur les procédures et conséquences juridiques éventuelles, afin d'aider la victime à prendre une décision informée sur la façon de procéder. Puis, la personne devrait être **familiarisée avec le cadre institutionnel de la ville**.

L'assistance et la gestion des conflits sont très exigeantes, surtout sur le plan émotionnel. Les employés des OAD doivent être psychologiquement résilients et avoir un niveau élevé en motivation intrinsèque.

11

**ETAPE Discutez et sécurisez la protection des données**

Sécurisez la protection des données dans votre documentation de cas.

Pensez à établir une base de données partagée pour la documentation des activités de tous les services/ONG compétents pour garder une vue d'ensemble sur les cas de discrimination : nombre de plaintes par an, type de services offerts, base(s) de la discrimination, domaine de vie (travail, logement, éducation etc.) dans lequel la discrimination s'est produite, forme de discrimination (direct, indirect, harcèlement, incitation à discriminer), âge, genre et nationalité du client, résultats de l'intervention.

**RISQUES, DÉFIS****MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES**

Trouver du personnel qualifié

Il est recommandé que le personnel de l'OAD reflète la diversité de sa clientèle. Les capacités linguistiques ou des employés issus de la migration peuvent faciliter l'accès à l'OAD. Néanmoins, une compétence professionnelle en tant qu'assistant social et la disponibilité d'interprètes peuvent aussi aider à prester des services d'assistance de haute qualité.

Si vous coopérez avec des interprètes, assurez-vous de leur disponibilité, soit en les engageant directement ou en signant un contrat avec un service d'interprétariat. Les interprètes n'ont pas besoin d'avoir un diplôme académique, des personnes issues de la migration et formées en interprétariat sont également qualifiées.

Veillez à ce que les interprètes soient obligés à se conformer à un engagement de confidentialité.



## RISQUES, DÉFIS

Le risque d'être dépassé par des cas individuels a été soulevé, ce qui peut mener à une priorisation de cas individuels et la négligence d'autres mesures.

Examiner non seulement les plaintes déposées mais comprendre aussi les cas non déclarés.

La ville est la cible des plaintes et ceci ennuie certains politiciens et agents publics.

## MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Parlez avec la ville sur des ressources supplémentaires; proposez des projets qui abordent des enjeux spécifiques dans la ville, p.ex. la discrimination dans l'accès au logement ou des formations obligatoires sur la non-discrimination pour les employés de la ville. Reconnaissez que donner la priorité à certains cas et à d'autres enjeux clés (formation et activités de plaidoyer) pourrait engendrer un changement des comportements sur un plan plus large et aiderait à éviter la discrimination dès le départ.

Développez votre focus sur le rayonnement.

L'OAD fournit une valeur inhérente à la ville et cela doit être visible. Cette valeur est fortement basée sur l'indépendance et le professionnalisme de l'OAD. Il appartient à la ville de se rendre compte qu'il s'agit d'un bénéfice, même s'il y a quelques réactions politiques négatives. Il doit y avoir une réalisation que l'indépendance est obligatoire et que la nature du travail impliquera des critiques occasionnelles envers la ville. Même si cette voix critique entraîne une réduction du financement, l'OAD doit accepter les critiques envers la ville et les gérer de façon professionnelle, tant face au plaignant que face à la ville. Autrement, l'OAD ne sera pas digne de la confiance des personnes affectées par la discrimination, ce qui discréditera tout le travail de l'OAD.

# TRAVAIL QUOTIDIEN

12

## ETAPE Faire connaître l'Office de l'Anti-discrimination dans votre ville

L'expérience des villes montre clairement le besoin de construire la confiance dans la société civile. L'OAD doit continuer son travail professionnel dans le cadre des cas individuels et rendre son travail visible. Cela aide l'OAD à s'établir comme acteur clé de l'égalité et crée de la publicité pour ces cas. En revanche, la publicité aide à maintenir le focus sur l'enjeu de l'égalité. La société civile devrait être particulièrement consciente que les OAD sont indépendants de la mairie (même si un financement est mis à disposition par la ville).

- Proposez des présentations et des workshops sur la discrimination et sur la loi aux organisations pour migrants, femmes, membres de la communauté LGBT, personnes âgées, personnes handicapées, aux églises et communautés religieuses, aux écoles, aux entreprises et aux unions.
- Investissez dans une bonne coopération avec les médias locaux (particulièrement les personnes âgées sont joignables via les journaux). Rapportez des cas aux médias locaux (les réussites motivent d'autres personnes à porter plainte si elles se trouvent dans une situation similaire) ; il y a un intérêt dans les médias locaux de couvrir de telles questions étant donné que les plaintes concernent des faits de l'actualité locale.
- Utilisez les réseaux sociaux pour suivre et documenter le travail de l'OAD, quand les médias classiques ne sont pas intéressés ou en plus des médias classiques.
- Si votre groupe cible implique également des demandeurs d'asile / des réfugiés, collaborez avec les centres d'accueil aux frontières. Ils fournissent des informations sur les OAD dans les langues les plus courantes aux demandeurs d'asile. La coopération avec des prestataires de cours de langues peut également être importante.
- Développez des articles de débat et contribuez au développement de la question de l'égalité comme un enjeu national.

**Conseil !** A travers des présentations, vous pouvez atteindre des personnes qui se sentent discriminées. L'expérience montre qu'elles essaient de contacter l'orateur directement après la présentation. Si vous proposez des présentations intéressantes, vous devriez également vous préparer à un afflux de personnes intéressées directement après l'événement (prévoyez suffisamment de temps, apportez une quantité suffisante de cartes de visite).

13

## ETAPE Rendez les bénéficiaires de l'Office de l'Anti-discrimination visible

- Les résultats peuvent être utilisés pour des campagnes locales de sensibilisation,
- Les expériences et les résultats peuvent soutenir le travail de plaidoyer pour de nouvelles législations,
- Des rapports annuels sur les incidents et d'autres activités rendent votre performance visible

**Conseil !** N'agissez jamais sans la permission de la victime. C'est à la victime de décider sur les actions à entreprendre. Ceci est particulièrement important lorsqu'il s'agit de décider si un cas doit être rendu public ou pas. Avoir la confiance de la victime n'est pas seulement important dans le cadre du cas individuel mais aussi pour construire la confiance à long terme et sur un plan plus large.

### RISQUES, DÉFIS

Les employés doivent faire face à des hostilités au travail ;  
Les employés doivent justifier leur travail dans la vie privée.

### MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Ne sous-estimez pas les hostilités auxquelles l'OAD dans son ensemble et son personnel doivent faire face.  
La supervision, des formations sur le désamorçage et des stratégies de communication devraient être fournies.  
Abordez les insultes et les mauvaises expériences dans les réunions d'équipe et essayez de trouver des canaux humoristiques (p.ex. faire un classement des pires insultes).  
La réussite demande aussi une volonté d'accepter qu'une partie du travail de l'OAD consiste en les critiques envers les décideurs, non seulement les décideurs politiques, mais aussi les employeurs, les unions, etc. Dans d'autres mots, ceux qui n'ont pas l'habitude de la critique liée à la discrimination.

Des cas complexes avec des possibilités d'intervention limitées.

Soyez préparé à réceptionner des cas très complexes, ceux dans le cadre desquels d'autres professionnels ont déjà échoué. Discutez les cas en équipe. Mettez une supervision à disposition. Soyez préparé à devoir vous occuper de cas sans espoir. Soyez également conscients du fait que l'OAD ne peut pas gérer tous les cas qui pourraient être réceptionnés.

## RISQUES, DÉFIS

## MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Le choix du responsable de l'office est motivé par des intérêts politiques.

Prévoyez une procédure de recrutement standardisée avec une décision collégiale (p.ex. : nomination par le parlement municipal après des séances publiques)

La coopération et la réorientation entre les ONG et l'OAD ne fonctionnent pas bien ;  
L'OAD n'est pas bien connu au sein de la communauté des ONG de la ville.

Faites connaissance les uns des autres. Essayez de définir qui est le mieux équipé pour gérer des cas spécifiques ; réorientation mutuelle des clients en fonction, échange mutuel (rapports annuels et autre matériel), participation mutuelle dans des groupes de travail, visite mutuelle d'événements. Une question à garder à l'esprit est que, dans de nombreuses villes, les ONG n'ont pas accès aux « activistes judiciaires ». Considérant la spécialisation de l'OAD – la loi sur l'égalité et son application, les OAD peuvent de certaines façons aider les ONG à devenir plus efficaces, ce qui peut accroître en revanche la confiance des ONG.

Discrimination structurelle ou des cas répétés de comportements discriminatoires similaires, qui ne sont pas inclus dans le domaine des responsabilités légales et institutionnelles de l'OAD.

Essayez de trouver des voies alternatives pour mettre de la pression sur les offenseurs, p.ex. via une couverture extensive dans les médias (si la victime est d'accord !). Promotion d'autres outils juridiques potentiels, tels que des actions en groupe, des recours collectifs ou l'utilisation d'autres lois qui pourraient être applicables. Indiquez la question de façon répétée aux décideurs.

---

## RISQUES, DÉFIS

---

Des clients interprètent un conflit comme discrimination et s'attendent à être soutenus dans leur point de vue. Il est difficile d'expliquer que la situation pourrait être différente de leur point de vue; ils ne veulent pas admettre leur part de responsabilité dans le conflit.

---

Les clients contactent l'OAD seulement après la dégénération du conflit.

---

## MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Une expérience en matière d'assistance est importante. Essayez d'initier un processus d'apprentissage avec l'objectif de faire comprendre à la personne concernée pourquoi il s'agit d'un conflit et non pas d'une discrimination – du moins selon la formulation de la loi. Dans le langage courant, la discrimination peut avoir une toute autre signification que dans son usage juridique. Suggérez des actions alternatives, telles que la médiation de conflits entre les deux parties, ou d'autres lois qui pourraient être applicables (y-compris des sources de résolution potentielles).

---

Soyez préparé et si votre portfolio inclut des campagnes de sensibilisation, soulignez qu'il est important que les clients cherchent de l'aide à un stade précoce.

---

**RISQUES, DÉFIS****MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES**

La discrimination non-intentionnelle

Donnez du temps à la personne pour expliquer son point de vue. Essayez de montrer de quelle manière sa perspective et ses actions sont biaisées par des stéréotypes. Soulignez que la personne bénéficiera d'une coopération avec l'OAD (p.ex. en recevant des conseils sur comment gérer des situations similaires dans le futur, sans ou avec moins de conséquences négatives).

Clarifiez que, dans le contexte de la discrimination, il s'agit souvent de ceux qui ont le pouvoir de discriminer, qu'il y a un besoin de se concentrer sur les comportements et non seulement sur les attitudes (car souvent les auteurs de la discrimination ont de « bonnes » intentions envers les femmes, les immigrants, les personnes handicapées, etc.). Des services professionnels et efficaces sont nécessaires afin de développer la confiance des personnes appartenant aux groupes discriminés et le respect de ceux qui sont accusés d'un acte discriminatoire.

Manque de visibilité de l'OAD et de ressources pour l'améliorer ou pour prendre en charge plus de cas

Coopérez avec d'autres organisations avec des infrastructures bien établies (p.ex. des bureaux locaux de la Croix Rouge) pour distribuer du matériel d'information sur l'OAD

Fournir des services juridiques actuels et holistiques

Formations et spécialisations continues

## DURABILITÉ

Un OAD doit se baser sur une décision du conseil municipal, il devrait être opérationnellement indépendant et être articulé autour de différents instruments et domaines de travail. Il devrait être dirigé par le maire ou sinon être proche du cabinet du maire. Il devrait être un point fixe dans le cadre des décisions budgétaires de la ville (biennuelles ou annuelles). L'OAD peut être plus indépendant des politiques locales et d'autres facteurs s'il est cofinancé par la région ou l'état, à travers des décisions correspondantes à ces niveaux (p.ex. une mise à disposition régionale, un plan d'action national). Ceci s'applique même ou peut-être particulièrement si les gouvernements locaux sont obligés à promouvoir l'égalité par la loi (p.ex. les Pays-Bas).

Des organisations de la société civile doivent être membres du comité de direction de l'OAD et peuvent aider à atteindre une meilleure acceptation des OAD et un meilleur accès à ses services pour ainsi promouvoir la durabilité. Cela crée également une situation d'apprentissage mutuel entre l'OAD et ses membres issus des ONG. Une bonne stratégie de communication doit être développée entre l'OAD et son comité.

Cette politique est transférable. Certaines personnes interrogées soulignent que l'idée dans leur ville était née grâce à l'existence d'OAD dans d'autres villes. Néanmoins, l'indépendance doit être garantie – par rapport à la mairie en tant que fondatrice et par rapport aux groupes discriminés. Cela fonctionne le mieux si l'OAD est soutenu par un comité d'ONG locales et d'organisations de la société civile et s'il reçoit un financement de la ville ainsi qu'un soutien politique. Il est par ailleurs recommandé que la politique de soutien à l'OAD fasse partie d'un focus plus large sur l'égalité dans la ville.

---

# SUIVI

---

Il est recommandé que les villes disposant déjà d'OAD les évaluent afin de savoir comment faire le suivi et renforcer les structures existantes. Ceci est particulièrement recommandé si le taux de déclaration de cas de discrimination reste bas.

Ce processus pourrait cibler l'analyse de l'impact actuel et le fonctionnement de chacun des services ainsi que leurs efforts de coopération et de travail en réseau. L'évaluation a aussi pour objectif d'identifier les besoins des associations/services et de fournir des solutions pour leur renforcement à la ville.

14

## ETAPE Définissez les objectifs de suivi

Des objectifs suggérés (et arguments à établir) sont :

- Rassembler les ONG et associations compétentes en matière de protection juridique ou pour les groupes vulnérables et étendre les réseaux existants
- La mairie apprend des OAD ce dont ils ont besoin afin d'améliorer leurs activités et quels sont les problèmes dans le cadre de leur travail quotidien
- Mettre à disposition des opportunités de rencontre pour les réseaux des ONG, permettant ainsi des échanges mutuels sur les problèmes et expériences, contribuant par ce biais au développement d'un entendement des intérêts communs (p.ex. contrer la discrimination)
- Renforcer les compétences de planification des OAD et leur capacité de se coordonner et de coopérer avec des institutions
- Rendre le travail antidiscriminatoire visible dans la région
- Fournir des instruments aux offices de l'anti-discrimination pour devenir plus actifs dans la région
- Il est utile de reconnaître et de valoriser les associations opérant dans ce secteur comme il y a une tendance à développer un sentiment de former une minorité au sein de la minorité
- Elargir le contexte en créant des liens entre le travail sur la migration, la discrimination et le développement

15

## ETAPE Définir les méthodes pour atteindre les objectifs

- Groupes de discussion avec les associations et le réseau local de l'anti-discrimination (descriptions de leur travail, suggestions pour l'amélioration, demander un plan de développement provisoire pour un réseau d'associations)

**Conseil !** Incluez l'analyse de réseau comme sujet afin d'établir un entendement commun sur le sujet à analyser et à évaluer.

- "Formations sur le travail en réseau et la co-planification pour les OAD" qui, à la base, sont également des groupes de discussion, et workshops sur le développement stratégique du réseau de l'anti-discrimination. Ceci est un exercice pratique pour imaginer régulièrement l'avenir du réseau. Le focus des formations est sur le développement stratégique.

16

**ETAPE Dissémination des résultats**

Disséminez les résultats à travers des séminaires publics. Les médias locaux devraient être invités. Il est nécessaire d'argumenter, au profit de l'acceptation, que pour exécuter des politiques reliant l'immigration, le développement et les droits de l'homme, vous avez d'une part besoin de renforcer les activités existantes contre la discrimination et d'autre part de renforcer les associations de migrants, entre autres.

**Conseil !** Invitez et associez des politiciens locaux à tous les événements de dissémination et de suivi. Ceci montre l'engagement de la ville aux associations et aux ONG participantes. Puis, en même temps, les politiciens locaux peuvent constater la variété et la diversité des associations dans le domaine de la protection juridique et de l'anti-discrimination.

Pour maintenir la motivation des acteurs clé à continuer à participer à de tels événements et projets : faites de votre mieux pour implémenter les suggestions et conclusions trouvées lors des groupes de discussion et des formations. Un porte-parole politique/public pour le réseau est utile, surtout s'il y a des cas majeurs de discrimination. Avoir un tel porte-parole est un bon investissement pour les relations publiques durables.

**RISQUES, DÉFIS****MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES**

Garantir la participation continue des associations dans les différentes phases d'implémentation du processus

Rendez la participation possible en fixant des événements les samedis; n'organisez pas d'évènements autour des périodes de vacances et planifiez des réunions et formations plus courtes.

Peu d'associations participent activement au processus d'évaluation.

Organisez des groupes de discussion plutôt que des entretiens individuels.

Les associations et ONG sont fatiguées de participer à des formations.

Convainquez-les qu'il s'agit d'une opportunité pour réfléchir à la structure du réseau et de changer ce qui ne fonctionne pas dans leur travail quotidien.

## RISQUES, DÉFIS

Des vues différentes et incompatibles  
parmi les membres du réseau

## MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Investissez assez de temps dans ce processus car il portera ses fruits. Les participants voudront vraiment comprendre quels sont les problèmes et ce qui peut être fait.

**17**

### ETAPE Créer un pôle régional du travail antidiscriminatoire

Un facteur important pour garantir la durabilité du travail antidiscriminatoire est l'établissement d'un réseau régional d'OAD. Pendant ce temps, il est important que la mairie transforme le rôle de l'OAD, en déclenchant la mutation vers une structure ordinaire.

## FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

Les facteurs clés tels que suggérés par les experts interrogés :

- La volonté politique qui ne s'exprime pas seulement à travers la décision de créer un OAD mais aussi en leur mettant assez de ressources à disposition et en soutenant leur travail.
- Un but clairement défini.
- Les services sont ancrés dans la constitution/le statut de la ville.
- L'OAD est indépendant du gouvernement local et ne fait pas partie de l'administration mais a toutefois de bonnes relations avec les organes politique et administratif de la ville.
- Le budget est suffisant et garanti, et couvre les frais liés aux relations publiques et à la sensibilisation.
- Le personnel dispose de l'expertise et de l'expérience au niveau du travail de l'anti-discrimination, de la législation et de la prestation de services d'assistance
- Une offre de services équilibrée et assez flexible pour répondre aux besoins des victimes de la discrimination
- La mission de l'OAD n'est pas seulement liée à la loi sur l'égalité et à la représentation juridique ; il a aussi d'autres options pour soutenir ses clients (p.ex. médiation, services d'assistance, plaidoyer)
- Accès aux services d'interprétariat
- Visibilité (emplacement au centre-ville)
- Bons contacts avec la presse et les médias locaux
- Accès facile aux services
- Ressources humaines adéquates pour éviter l'épuisement et la fluctuation (supervision, discussions en équipe, rotation des tâches lourdes, etc.)
- Une base de données et la documentation des cas
- Une masse critique de citoyens (des citoyens qui le demandent et ont le soutien d'une société civile forte)

# IMPACT ET RÉSULTATS

Les personnes touchées par la discrimination trouvent un service facile d'accès et gratuit où ils obtiennent de l'aide en fonction de leurs besoins. Ils peuvent prendre une décision informée sur la façon de procéder et sont satisfaits des résultats. Les conflits sont résolus d'une façon satisfaisante et durable. L'OAD a une bonne réputation auprès de son groupe cible.

L'objectif à long terme de l'OAD est de réduire le nombre d'incidents discriminatoires dans la ville et de réduire la discrimination structurelle et indirecte. Cela est toutefois dur à mesurer, étant donné que la sous-déclaration est un enjeu important. Pour cette raison, le nombre de cas déclarés est un indicateur controversé<sup>1</sup> (une augmentation des déclarations peut aussi être liée à une conscience accrue des droits ; de meilleurs résultats mènent vraisemblablement à une publicité accrue, incitant davantage de plaintes).

Différentes mairies ont signalé des problèmes à mesurer l'impact d'un OAD et du seul recours à des indicateurs quantitatifs ou au comptage d'activités menées pendant une période définie.

L'impact de l'OAD peut en partie être mesuré via les indicateurs suivants :

- La satisfaction des clients par rapport au service d'assistance (questionnaires de satisfaction ou entretiens avec les utilisateurs du service)
- La clientèle est diverse (indicateur de l'accessibilité ; non seulement les membres d'un seul groupe ethnique, uniquement des habitants bien éduqués ou des habitants de longue date etc.)
- Des initiatives et des mesures sont mises en place par la Ville sur base des suggestions de l'OAD
- Au moment d'organiser des formations : tester le niveau de connaissances avant et après la participation aux formations
- La confiance continue et accrue de la ville en l'OAD et un soutien économique croissant au fil des années.

Pour le réseau des bureaux de l'anti-discrimination et des services de protection juridique

- La diversité des partenaires et des parties prenantes participant au réseau
- Assurer que les besoins de toutes les parties prenantes soient écoutés
- Tous les acteurs ont une connaissance profonde du contexte local et un intérêt réel et concret pour le sujet (en ne pensant pas seulement en termes de sujets, institutions, associations, top-down, bottom-up, mais en regardant plutôt ce que les gens savent et font et de quels instruments ils se servent).

Il est recommandé que, en fonction de la taille de l'OAD, un suivi mensuel de l'assistance prestée et des cas gérés soit fait. Sur cette base, des ajustements peuvent être faits et la réflexion est possible. Les résultats de ces réunions, ensemble avec les données collectées sur des cas (désagrégées par nationalité, genre, âge) sont des données précieuses pour les rapports annuels.

<sup>1</sup> Lappalainen et al. (2015), Toolkit for Equality: The Local Level. Mapping and Clustering of Policy Approaches, disponible sous: [http://www.etc-graz.at/typo3/fileadmin/user\\_upload/ETC-Hauptseite/publikationen/Occasional\\_papers/TOOLKIT\\_Survey-Report.pdf](http://www.etc-graz.at/typo3/fileadmin/user_upload/ETC-Hauptseite/publikationen/Occasional_papers/TOOLKIT_Survey-Report.pdf), accessed 11 January 2016.

## RESSOURCES ET EXEMPLES

**Styrie (AT) : Office de l'Anti-discrimination de Styrie** (*Antidiskriminierungsstelle Steiermark*), implémenté au niveau municipal et provincial :

L'Office de l'Anti-discrimination de Styrie a pris en charge la tâche de fournir de l'assistance et du soutien aux clients discriminés. Les membres de l'équipe présentent des démarches possibles, accompagnent la personne touchée à travers le processus de réclamation de ses droits ou réorientent la personne vers l'agence, le service ou l'organisation approprié et le plus qualifié pour la soutenir et l'assister par rapport à une demande en particulier et dans le cas où l'Office de l'Anti-discrimination ne peut pas l'assister lui-même.

<http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/>

**Zurich (CH) : Office de médiation de la Ville de Zurich** (*Ombudsstelle der Stadt Zürich*) :

L'Office de la médiation agit en tant que médiateur entre les citoyens et les autorités municipales. Quand une plainte est déposée, il évalue si les autorités en question ont agi en accord avec leurs obligations et avec la loi, exprime son opinion sur la question et – si c'est opportun – cherche à trouver une solution satisfaisante pour les deux parties. Le médiateur ou la médiatrice est élu(e) par le Parlement municipal de Zurich (Gemeinderat) pour une période de quatre ans et est indépendant(e) des autorités municipales.

L'Office de la médiation est responsable pour toutes les questions qui concernent les organes gouvernementaux ou les bureaux administratifs de la Ville de Zurich. L'Office de la médiation peut être consulté à tout stade d'une procédure. Il n'a pas le droit d'intervenir dans des procédures juridiques en cours (p.ex. pourvois en appel). Les employés de la ville ont également le droit d'approcher l'Office de la médiation par rapport à des questions liées à l'emploi. Les juridictions des tribunaux ne font néanmoins pas partie des responsabilités de l'Office de la médiation.

[https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik\\_u\\_recht/ombudsstelle.html#](https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/ombudsstelle.html#)

**Zurich (CH) : Centre de Compétence pour les Conflits Interculturels** (*Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte TikK*) :

Le Centre de Compétence offre des services compréhensifs autour des questions et conflits interculturels. Les membres de l'équipe se rendent aux lieux où ils sont réclamés et travaillent sur une solution raisonnable avec toutes les personnes impliquées. Le travail du centre se fonde sur l'expertise et une longue expérience pratique.

Ces services incluent le conseil et la médiation dans le cadre de conflits interculturels et de cas de discrimination, ainsi que des ateliers et formations pour des groupes professionnels de l'administration, de la police, des tribunaux, des écoles, du travail social, des transports en commun etc. ; du conseil pour la ville, des institutions et des associations sur la mise en œuvre de projets.

[http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page\\_id=1664](http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page_id=1664)

**Zurich (CH) : SOS Rassismus Deutschschweiz**

Le service soutient les victimes du racisme, de la discrimination, de l'intolérance et de la violence structurelle, ainsi que les témoins et les proches des victimes. Le service fournit de l'information et du conseil ou réoriente la personne vers une institution spécialisée.

<http://www.sosrassismus.ch/>

**Zurich (CH) : Ligne directe du conflit (*Konfliktophon*)**

Service d'assistance en cas de conflit entre locaux et immigrants. Assistance aux victimes du racisme et de la discrimination. Le service fournit de l'assistance par téléphone mais aussi en personne.

<http://www.konfliktophon.ch/angebot.htm>

**Bologne (IT) : Evaluation et renforcement participé du réseau territorial de l'anti-discrimination existant**

Le réseau territorial de l'anti-discrimination a été créé en 2007 pour être au cœur des initiatives de l'Émilie-Romagne contre la discrimination. Le réseau est composé de deux types de guichets : les « guichets de connexion » (niveau métropolitain) et les « guichets antennes » (niveau local). En 2014, la mairie de Bologne a signé un Mémorandum avec l'Université de Bologne et l'ONG Cospe, afin de mener une évaluation détaillée et participée du réseau dans le but de revoir et renforcer l'impact et le fonctionnement de cette politique. Ceci a été fait à travers deux processus parallèles : une série de groupes de discussion incluant 10 associations impliquées dans les activités de réseau, et un cours de construction des capacités pour 20 associations de migrants. La rubrique anti-discrimination du site web de la mairie de Bologne fournit des liens externes, des rapports et d'autres documents, également sur le réseau territorial. Le site est uniquement disponible en italien :

[www.cittametropolitana.bo.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/256711180406/T/Anti-discriminazione](http://www.cittametropolitana.bo.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/256711180406/T/Anti-discriminazione)

Centre Interculturel "Zonarelli" : <https://centrozonarelli.wordpress.com/>

**Malmö (SW) : La politique de soutien d'un bureau de l'anti-discrimination à Malmö**

Mise à disposition de soutien aux cibles de la discrimination à Malmö. Une approche proactive a été adoptée, par exemple en mettant des formations sur la discrimination à la disposition de tous les employés du niveau managérial de Malmö. La question de la discrimination relative au logement a été adressée via des tests en situation. Une variété croissante de projets est en développement. Le **Plan de Développement Stratégique contre la discrimination** de 2014 de la Ville de Malmö : <http://malmo.se/Kommun--politik/Sa-arbetar-vi-med.../Antidiskriminering/Anti-discrimination.html>; Information générale sur les politiques antidiscriminatoires de Malmö en anglais : <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2012/11/English-Engelska.pdf>  
Rapport annuel 2014 <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2015/03/MmD-VerksamhetsBerattelse-2014.pdf>

**Barcelone, Madrid, Séville (ES) : Services de protection juridique**

Service d'assistance juridique liée à la question étrangère (SOJE): Le service fournit de l'information et une assistance individuelle relative à toutes les questions liées à la situation légale de personnes d'origine étrangère à Madrid.

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

Département des droits civils et Office pour la Non-Discrimination du Conseil Municipal de Barcelone :

[http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0e9f993720348a0c/index0647.html?vgnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0e9f993720348a0c/index0647.html?vgnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es_ES)

Service d'orientation et d'assistance juridique du Collège du Barreau de Séville (CLGS) : Service d'orientation et d'assistance juridique à disposition des résidents étrangers, afin de garantir le droit à des audiences justes et la conformité à l'article no. 22 de la Loi Organique Espagnole 4/2000. Ainsi, pour garantir leurs droits fondamentaux et inhérents à la condition humaine, indépendamment de leur nationalité et de leur situation légale (légale ou illégale), en donnant le droit à l'assistance juridique gratuite.

<http://www.icas.es/servicios-ciudadanos/asistencia-y-orientacion-juridica-a-inmigrantes.html>

**Salzbourg (AT) : Office de l'Anti-Discrimination de la Ville de Salzbourg** (*Antidiskriminierungsstelle der Stadt Salzburg*), implémenté au niveau municipal :

<http://www.antidiskriminierung-salzburg.at/>

**Allemagne : Agence Fédérale de l'Anti-Discrimination** (*Antidiskriminierungsstelle des Bundes*), implémentée au niveau fédéral : [http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home_node.html)

**Brandenbourg (DE) : Consultation mobile pour les victimes de discrimination raciste**

Brandenbourg (Anti-Diskriminierungsberatung Brandenburg), implémentée au niveau provincial : <http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/>

Manuel des tests en situation (Groupe de la politique migratoire) :

[www.migpolgroup.com/anti-discrimination-equality/situation-testing/](http://www.migpolgroup.com/anti-discrimination-equality/situation-testing/)

---

# NOTES

---

