



Rapport chiffres

2020



unia.be    

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Avant-propos</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Pourquoi un rapport chiffres ?</b>	<b>4</b>
2.1	Vocabulaire	4
<b>3</b>	<b>Signalements</b>	<b>7</b>
3.1	Introduction	7
3.2	Signalements spécialement liés à la pandémie de Covid-19	9
3.3	Total des signalements reçus en 2020	10
3.4	Signalements multiples	17
<b>4</b>	<b>Dossiers</b>	<b>21</b>
4.1	Analyse des nouveaux dossiers par domaine	21
4.2	Dossiers spécialement liés à la pandémie de Covid-19	25
4.3	Dossiers clôturés	28
4.4	Lieu des faits	30
4.5	Dossiers désagrégés par genre	32
<b>5</b>	<b>Analyse des nouveaux dossiers par domaine</b>	<b>33</b>
5.1	Emploi : 603 dossiers	33
5.2	Biens et services : 600 dossiers	35
5.3	Médias/internet : 348 dossiers	40
5.4	Vie en société : 208 dossiers	43
5.5	Enseignement : 174 dossiers	45
5.6	Police et justice : 124 dossiers	48
5.7	Activités diverses : 76 dossiers	50
5.8	Protection sociale : 29 dossiers	52
<b>6</b>	<b>Analyse des nouveaux dossiers par critère de discrimination</b>	<b>54</b>
6.1	Critères dits « raciaux » : 956 dossiers	54
6.1.1	Antisémitisme et négationnisme	55
6.1.2	Populations roms et Gens du voyage	58
6.2	Handicap : 519 dossiers	59
6.3	Convictions religieuses ou philosophiques : 261 dossiers	61
6.4	Fortune : 187 dossiers	64
6.5	Âge : 172 dossiers	66

6.6	État de santé : 162 dossiers .....	67
6.7	Orientation sexuelle : 109 dossiers .....	69
<b>7</b>	<b>Comportements interdits .....</b>	<b>71</b>
7.1	Discours de haine .....	72
7.2	Actes de haine .....	73
<b>8</b>	<b>Entités fédérées .....</b>	<b>74</b>
8.1	Fédéral .....	74
8.1.1	Emploi dans la fonction publique fédérale : 26 dossiers .....	74
8.1.2	Transports en commun (SNCB/INFRABEL/SNCB-HOLDING) : 14 dossiers .....	74
8.1.3	Police et Justice : 81 dossiers .....	75
8.1.4	Protection sociale : 29 dossiers .....	75
8.2	Wallonie .....	75
8.2.1	Emploi dans l'administration publique wallonne : 5 dossiers .....	75
8.2.2	Emploi en Wallonie : 122 dossiers .....	75
8.2.3	Logement en Wallonie : 117 dossiers .....	76
8.2.4	Transports en commun (TEC) en Wallonie : 3 dossiers .....	77
8.3	Région de Bruxelles-Capitale .....	78
8.3.1	Emploi dans l'administration publique bruxelloise : 4 dossiers .....	78
8.3.2	Emploi en région de Bruxelles-Capitale : 178 dossiers .....	78
8.3.3	Logement en région de Bruxelles-Capitale : 55 dossiers .....	79
8.3.4	Transports en commun (STIB) en région bruxelloise : 2 dossiers .....	79
8.4	Communauté/Région flamande .....	80
8.4.1	Emploi dans l'administration : 9 dossiers .....	80
8.4.2	Emploi en région flamande : 252 dossiers .....	80
8.4.3	Logement en région flamande : 110 dossiers .....	81
8.4.4	Enseignement en Flandre : 67 dossiers .....	82
8.4.5	Transports en commun (De Lijn) en région flamande : 11 dossiers .....	83
8.5	Fédération Wallonie-Bruxelles .....	83
8.5.1	Emploi dans l'administration publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles : 7 dossiers .....	83
8.5.2	Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles : 93 dossiers .....	83
8.6	Communauté germanophone .....	84
8.6.1	Enseignement en Communauté germanophone : 0 dossier .....	84
<b>9</b>	<b>Dossiers judiciaires : 17 dossiers .....</b>	<b>85</b>
<b>10</b>	<b>Accompagnement et formation .....</b>	<b>87</b>
10.1	L'impact de la crise sanitaire sur les actions d'information, de sensibilisation et de formation .....	87
10.2	Succès marqué pour la formation en ligne eDiv .....	90
<b>11</b>	<b>Communication (site web et réseaux sociaux) .....</b>	<b>91</b>

# 1 Avant-propos

Ce rapport chiffres 2020 donne un aperçu du travail quotidien d'Unia et de ses différents métiers. Au fil des ans, Unia s'est spécialisé dans diverses matières :

- Il traite les signalements et les dossiers individuels relatifs à des situations de discrimination.
- Il organise des campagnes d'information et de sensibilisation et propose un accompagnement et des formations aux personnes ou aux organisations qui veulent mener une politique de diversité.
- Il mène des recherches et des études scientifiques sur les discriminations sur le lieu de travail, à l'école, dans le logement... Avec nos publications et nos statistiques, nous informons les autorités publiques, le monde académique et un grand nombre d'instances spécialisées sur des questions relatives aux discriminations et à la diversité.
- Il formule, d'initiative ou à la demande, des avis et des recommandations destinés aux pouvoirs publics et à des organisations.

Ce rapport explique et résume, sous forme de statistiques, les activités d'Unia. Il se distingue toutefois du rapport annuel 2020<sup>1</sup> et ces deux rapports doivent être lus en parallèle dans la mesure où ils se complètent. Le rapport annuel a une visée plus qualitative, avec nos recommandations, notre plan stratégique, nos actions au niveau local et international, ainsi que de nombreux exemples liés à notre champ de compétences. Le rapport chiffres se concentre sur les aspects quantitatifs, reprenant et analysant en détail les tendances observées au niveau du premier métier principalement, à savoir le traitement de signalements et de dossiers relatifs à des situations de discrimination. Il reprend également des données relatives aux actions judiciaires, à nos actions d'information, de sensibilisation et de formation.

Les études et recherches menées ou commanditées par Unia ne sont pas présentées dans ce rapport, mais peuvent être consultées sur notre site web, [www.unia.be](http://www.unia.be).

Unia produit également des rapports régionaux qui montrent en détail comment nous travaillons avec nos points de contact locaux en Flandre et en Wallonie. Ces rapports sont également disponibles sur notre site web.

Il convient toutefois de souligner les limites méthodologiques de cet exercice qui ne regroupe que les chiffres d'Unia et n'a pas pour vocation d'être représentatif des diverses facettes du phénomène discriminatoire en Belgique.

---

<sup>1</sup> [Rapport annuel 2020](#)

## 2 Pourquoi un rapport chiffres ?

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

Unia est légalement compétent pour traiter :

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

Lorsqu'Unia est compétent pour traiter un signalement et que le requérant demande une intervention ou un avis individuel, Unia ouvre un « dossier individuel ». Notons qu'un signalement ou un dossier peut concerner un seul critère de discrimination ou plusieurs de ces critères. Par ailleurs, Unia est tenu légalement de publier un rapport annuel au sujet de ses activités. Nous le faisons au moyen du rapport annuel et de ce rapport chiffres détaillé.

### 2.1 Vocabulaire

#### Signalements

Ce terme recouvre toutes les prises de contact avec Unia et ses points de contact locaux dans le cadre des compétences définies à l'article 6 de l'accord de coopération (M.B. du 5/03/2014). Il s'agit de signalements de victimes présumées de discrimination, de délits ou de messages de haine, mais aussi de témoignages, de questions ou d'inquiétudes de tiers ou encore de questions de personnes ou d'organisations qui souhaitent éviter toute discrimination dans une situation concrète. Les signalements peuvent aussi avoir trait aux droits des personnes handicapées tel que prévu par la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006.

#### Signalements multiples

Nous utilisons ce terme pour désigner les réactions multiples à un seul et même fait de société. Il peut s'agir par exemple de réactions à une vidéo publiée sur les réseaux sociaux dont le contenu pose question. Dans ce type de situations, nous enregistrons toutes les réactions et nous créons un « dossier parent » qui les regroupent. Lorsque dix signalements ou plus ont été enregistrés pour un seul fait, nous le considérons comme un « signalement multiple ». Pour accéder à la liste détaillée, nous renvoyons le lecteur vers le tableau 3 ci-après.

## Signalements « Unia compétent et non-compétent »

Lorsque nous reprenons l'ensemble des signalements « compétent et non-compétent », nous souhaitons mettre en évidence l'ensemble des demandes reçues par Unia dans un graphique ou tableau. L'idée est de montrer ici le nombre de citoyens qui nous contactent en raison de nos compétences spécifiques mais également ceux qui ont besoin d'être réorientés vers d'autres services. Les signalements repris comme « non-compétent » n'ont aucun lien avec un des 18 critères protégés pour lesquels Unia est compétent.

### Dossiers

Unia ouvre un dossier lorsque (I) le signalement renvoie à un critère de discrimination pour lequel Unia est compétent ou qui a trait aux droits des personnes handicapées et (II) l'auteur du signalement attend un avis concret ou une autre intervention. La notion de « dossier » n'est donc pas nécessairement liée à la gravité et au caractère prouvé ou non des faits. Plusieurs signalements concernant les mêmes faits sont en principe regroupés dans un même dossier.

### Autosaisine

Unia décide d'ouvrir un dossier de sa propre initiative.

### Domaines sociétaux

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

### Critères de discrimination

Ce sont les critères protégés par la législation antidiscrimination (lois fédérales, décrets et ordonnances<sup>2</sup>). Conformément à l'article 3 de l'accord de coopération, les missions légales d'Unia se rapportent à tous ces critères protégés (ainsi qu'aux droits des personnes handicapées tel que prévu par la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006), à l'exception du sexe et des critères apparentés (critère pour lequel l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes et la Genderkamer en région flamande sont compétents) et de la langue (critère pour lequel un organisme public compétent n'a pas encore été désigné).

Ces critères dits « protégés » sont donc la nationalité, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, la prétendue race, le handicap, l'orientation sexuelle, l'âge, la fortune, l'état de santé, la conviction religieuse ou philosophique, la naissance, la caractéristique physique ou génétique, la conviction politique, la conviction syndicale, l'état civil, l'origine, la condition ou la position sociale et la composition de famille.

---

<sup>2</sup>Ces textes peuvent être consultés sur le site [www.unia.be](http://www.unia.be), à la rubrique Législation (voir « Lexique discrimination »).

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

### **Discrimination**

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

### **Aménagement raisonnable**

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

### **Actes de haine**

Ce sont les crimes ou délits pour lesquels il existe une possibilité d'aggravation de la peine lorsqu'un des mobiles est la haine, le mépris ou l'hostilité à l'égard d'une personne en raison de tout critère protégé.

### **Discours de haine**

Unia inclut ici tous les propos d'incitation à la discrimination, à la haine, à la violence ou à la ségrégation à l'encontre d'une personne ou d'un groupe en raison de autre critère protégé. Il peut donc s'agir de propos racistes, islamophobes, homophobes, antisémites, négationnistes... qui sont condamnables au regard de la loi, et non de propos qui, malgré leur caractère choquant ou blessant, relèvent du droit fondamental à la liberté d'expression. Cela vise également les dispositions sanctionnant le négationnisme.

### **Moyenne sur les cinq dernières années**

Lorsque nous comparons l'année analysée dans ce rapport avec la moyenne des cinq dernières années, nous effectuons un calcul de moyenne des totaux des années 2015 à 2019 et nous comparons cette moyenne au total de l'année 2020.



#### **Remarque importante sur la valeur « n » dans les tableaux et graphiques**

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

## 3 Signalements

### 3.1 Introduction

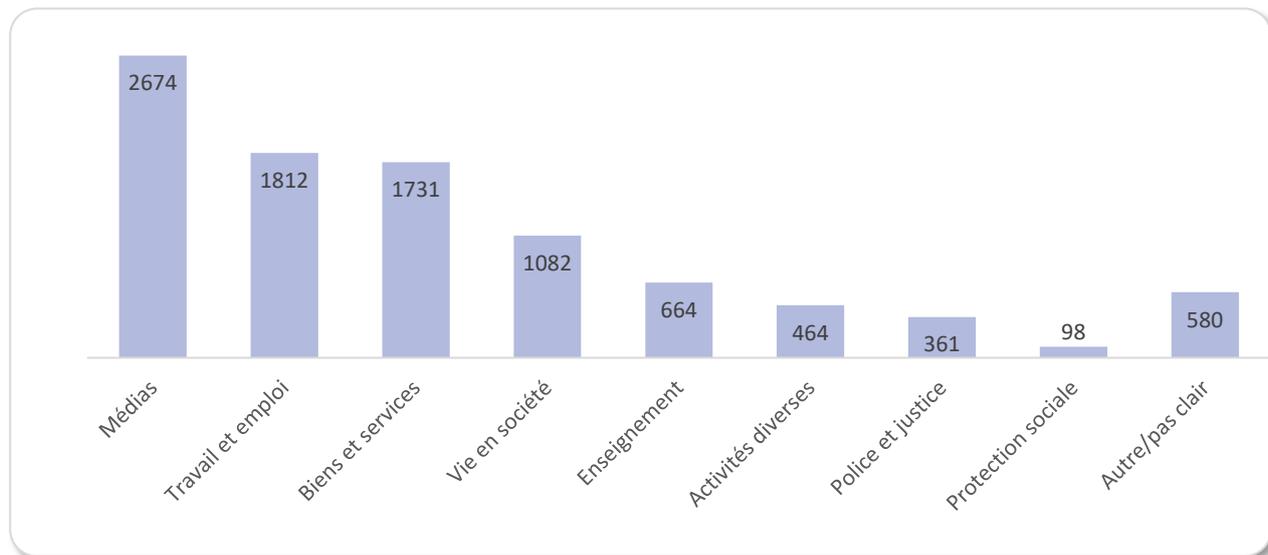
L'année 2020 aura été particulière, de nombreux changements dans nos modes de vies ont été opérés afin de lutter contre la pandémie de Covid-19. La lecture de ces chiffres et des phénomènes liés à la discrimination doit donc être contextualisée car de nombreuses problématiques relatives aux droits fondamentaux ont été relevées durant cette période difficile. Certains secteurs ont été complètement à arrêt, d'autres ont continué à fonctionner à distance, par écrans interposés. Cela tant dans l'emploi que dans l'enseignement ou encore dans l'accès à certains services. En corollaire de tout cela, le processus de digitalisation de notre société a vécu un essor important durant cette année, ce qui a un impact direct sur certaines catégories de la population comme les personnes plus âgées ou en situation de handicap. Concernant le secteur des médias, plus d'écrans signifie également plus d'attention à ce qui est publié dans les journaux et sur internet.

Unia a ouvert un nombre total de **9 466 signalements** durant l'année 2020. Il s'agit d'une augmentation de près de 11,7 % du nombre de signalements reçus par rapport à 2019. Cette augmentation est à relativiser par rapport au nombre de faits dans la mesure où, si l'on décompte les signalements multiples reçus en 2019 et 2020, le nombre de signalements est presque équivalent. Le traitement des signalements multiples représente également pour Unia une charge de travail importante.

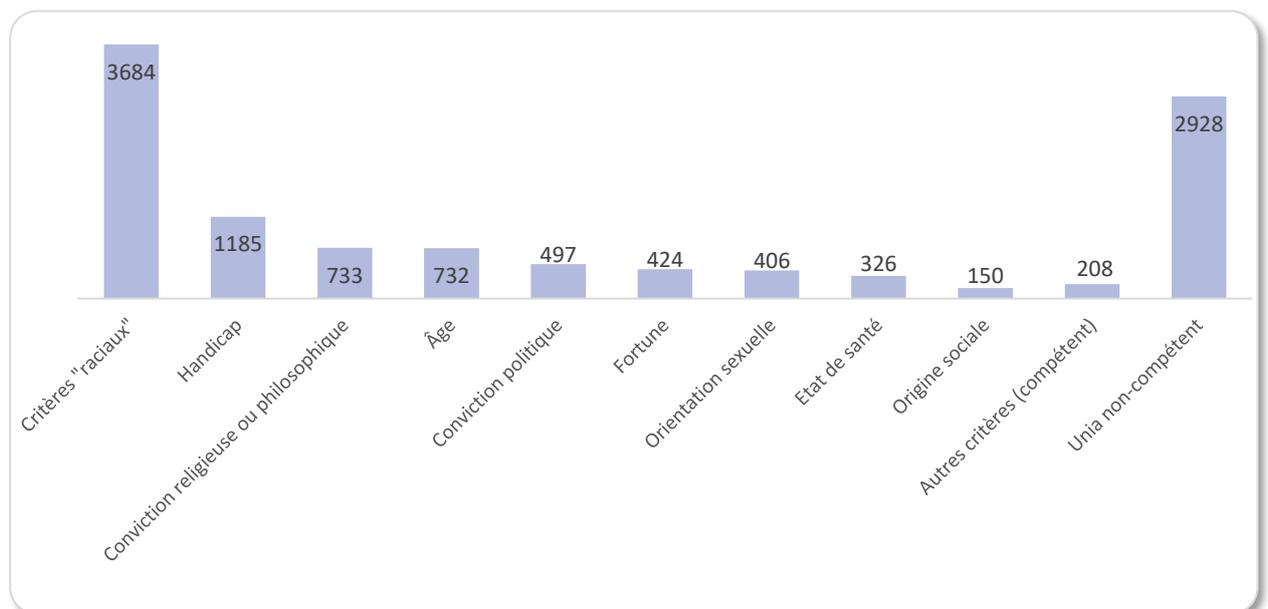
De manière plus générale, nous accordons plus d'importance à l'analyse des tendances relatives aux dossiers. De cette manière, nous évitons de comptabiliser ces effets de « masse », les signalements dont l'auteur n'attend pas d'avis concret ou une intervention de notre part et les signalements qui ne concernent pas nos compétences.

#### Les domaines

Lorsque l'on analyse la répartition des signalements par domaine, le trio de tête se compose des médias (28,2 %), de l'emploi (19,1 %) et de l'accès aux biens et services (18,3 %). Viennent ensuite les signalements dans le domaine de la vie en société (11,4 %) et en cinquième position les signalements dans l'enseignement (7 %).

**Graphique 1 - Signalements reçus en 2020 par domaine (Unia compétent et non-compétent<sup>3</sup>)****Les critères**

Si l'on classe les cinq premiers critères pour lesquels nous sommes sollicités, nous retrouvons en tête de liste les critères dits raciaux (32,7 %), puis le handicap (10,5 %), la conviction religieuse ou philosophique et l'âge (6,5 %) et enfin, la conviction politique (4,4 %). L'état de fortune, l'orientation sexuelle et l'état de santé ne représentent quant à eux que 3,8 % ; 3,6 % et 2,9 % du total des signalements ouverts en 2020. Enfin, 26 % des signalements reçus ne concernaient pas les matières d'Unia.

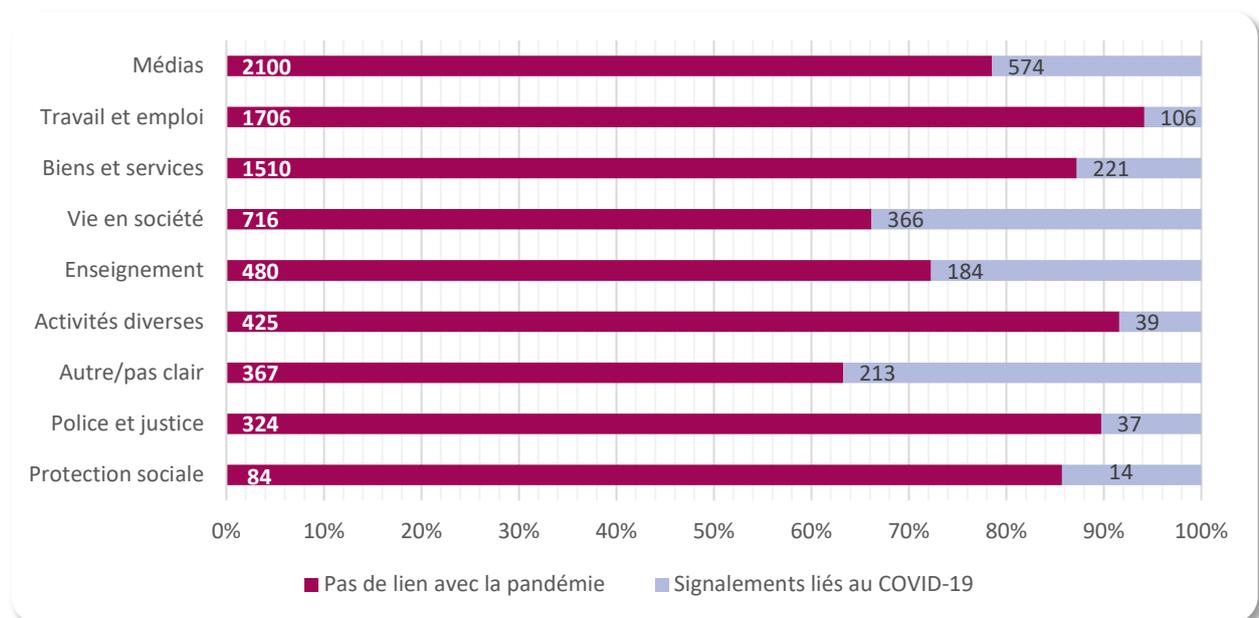
**Graphique 2 - Signalements reçus en 2020 par critère (Unia compétent et non-compétent)**

<sup>3</sup> Les signalements repris comme « non-compétent » n'ont aucun lien avec un des critères protégés pour lesquels Unia est compétent. Lorsque nous reprenons l'ensemble des signalement « compétent et non-compétent », nous souhaitons mettre en évidence l'ensemble des demandes reçues par Unia. L'idée est de montrer ici le nombre de citoyens qui nous contactent en raison de nos compétences spécifiques mais également ceux qui ont besoin d'être réorientés vers d'autres services.

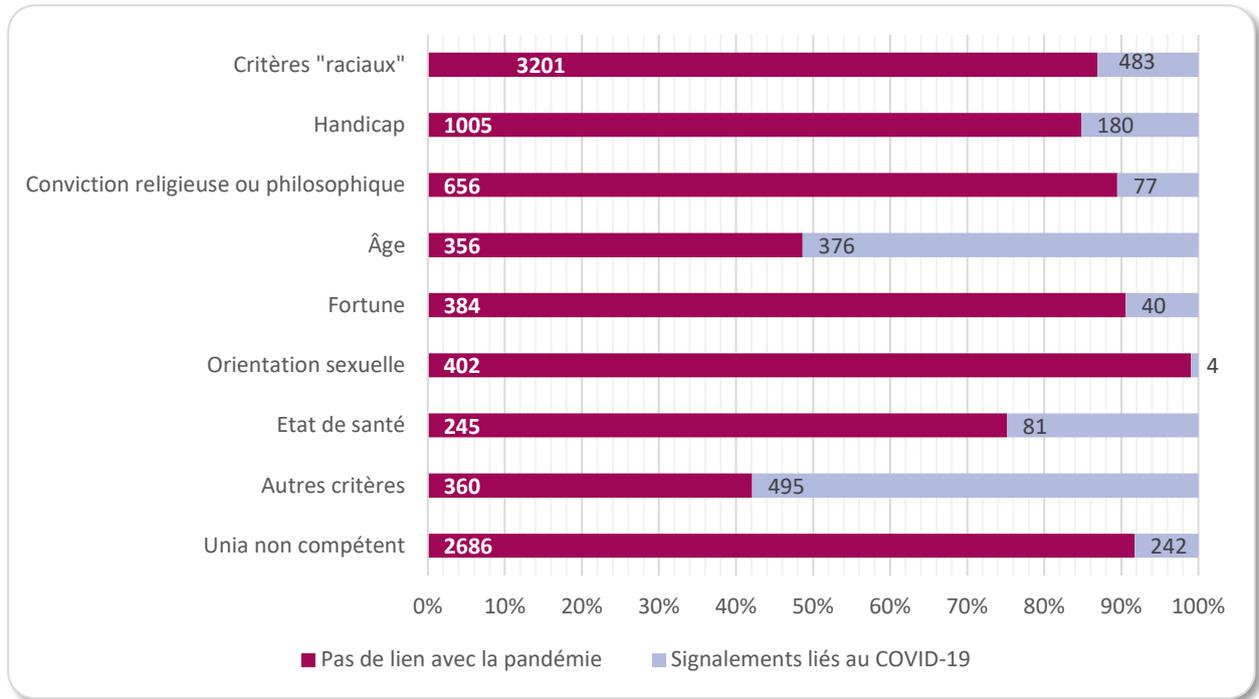
## 3.2 Signalements spécialement liés à la pandémie de Covid-19

Comme nous l'avons expliqué dans l'introduction, la pandémie de Covid-19 a eu un impact sur les droits fondamentaux. Cela a suscité de nombreuses réactions sur l'impact de certaines mesures avec les matières pour lesquelles Unia est compétent. Le graphique ci-dessous met en évidence la proportion de signalements liés aux mesures prises en vue de lutter contre la propagation du coronavirus. Sur l'ensemble de l'année, nous avons ouvert 1 754 signalements liés à cette pandémie, dont 1 512 signalements en lien avec nos matières, soit 16% de l'ensemble des signalements reçus. Notons que nous avons parfois été sollicités par de nombreux citoyens pour une seule et même problématique (ces signalements multiples sont repris dans le tableau 3 - p.17).

**Graphique 3 : nombre de signalements reçus en 2020 par domaine en lien ou non avec la pandémie de Covid-19**



**Graphique 4 : nombre de signalements reçus en 2020 par critères en lien ou non avec la pandémie de Covid-19**

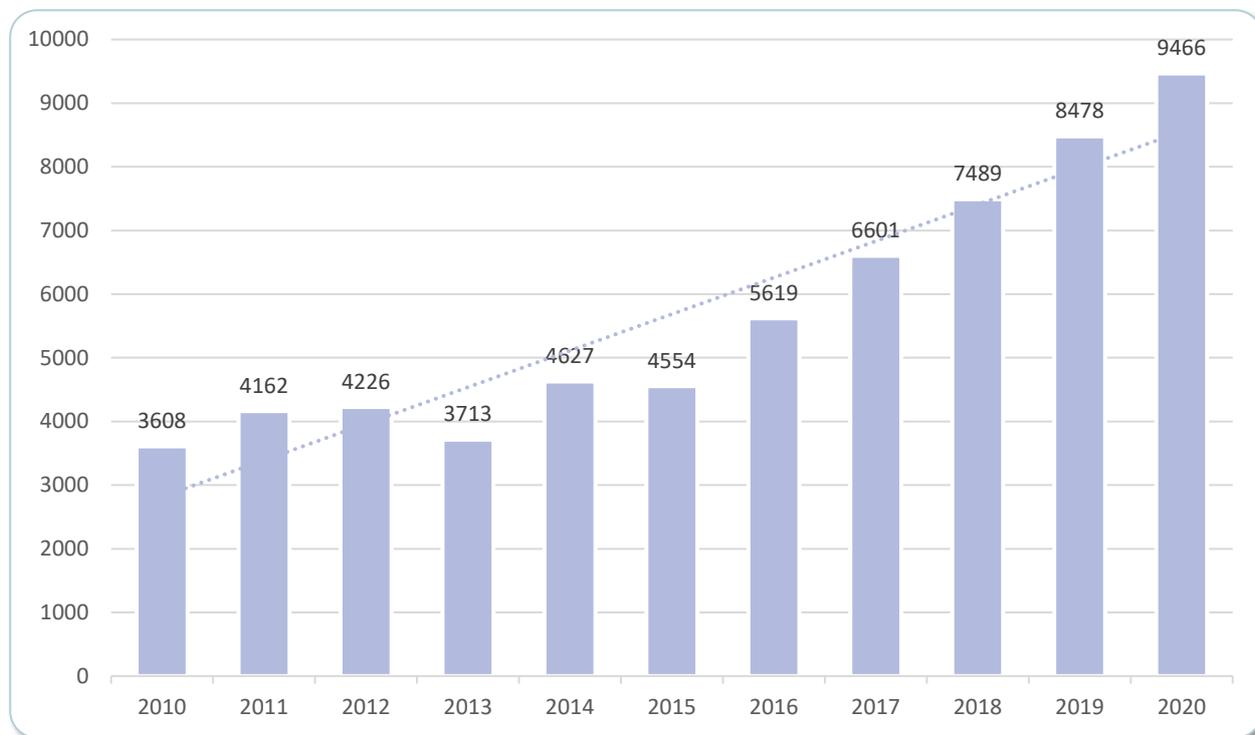
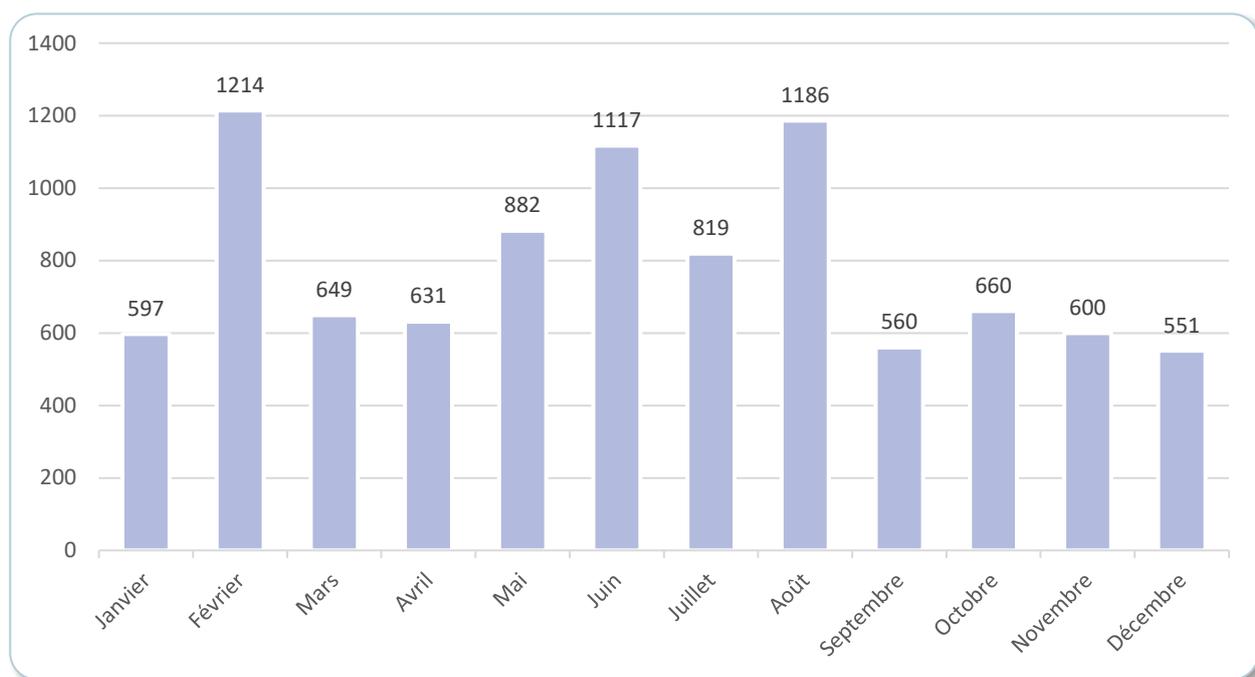


### 3.3 Total des signalements reçus en 2020

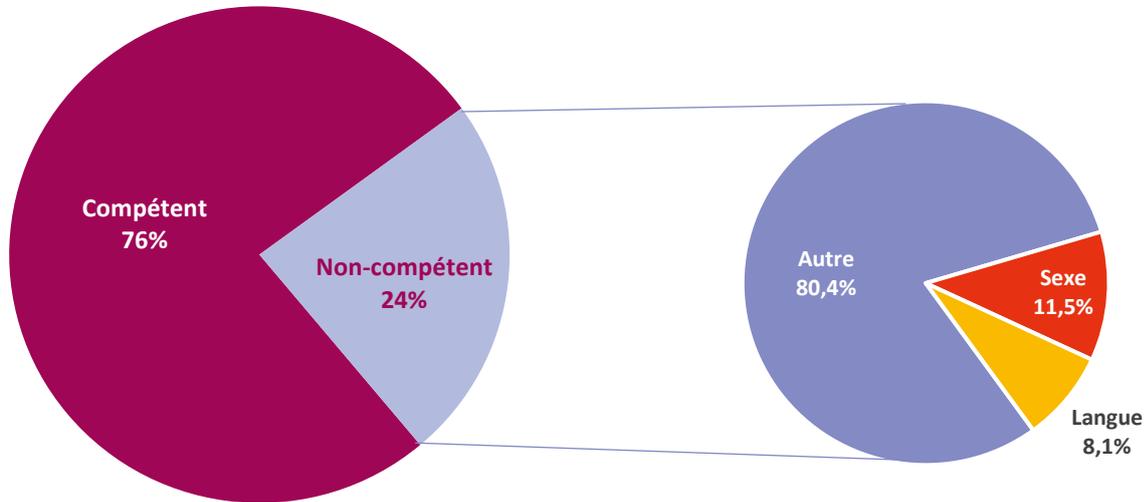


#### Remarque méthodologique

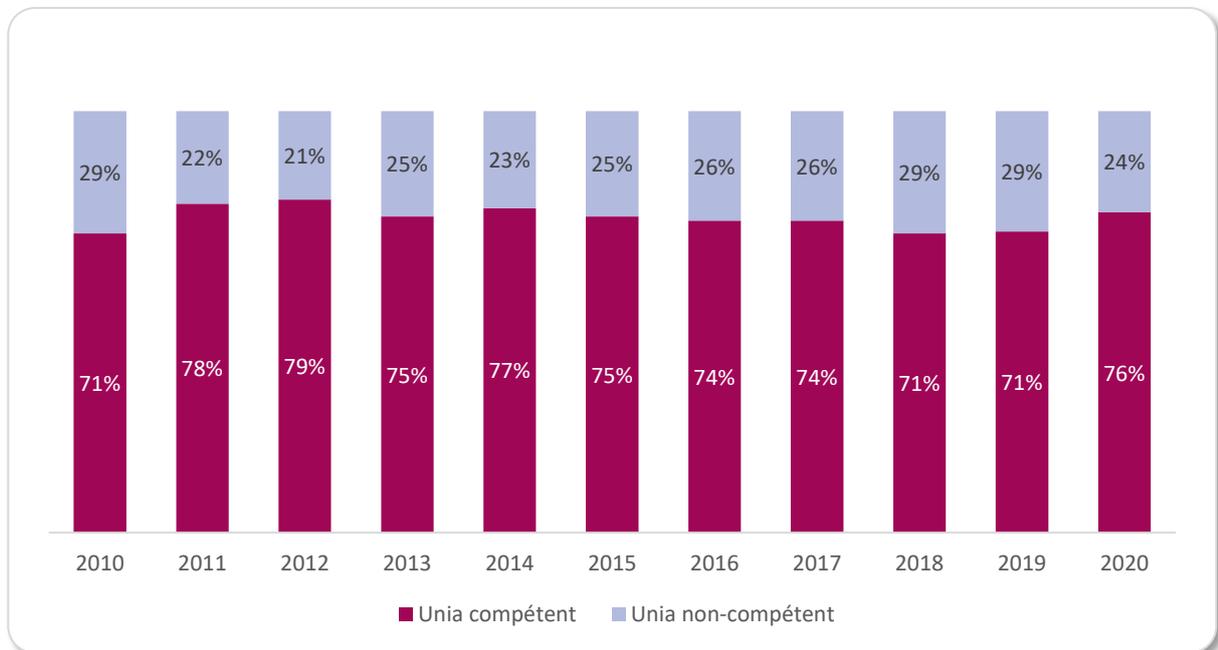
La plupart des personnes qui nous saisissent sont des personnes qui s'estiment personnellement discriminées ou qui sont des témoins directs de faits de discrimination. Toutefois, dans certains domaines comme dans Médias/Internet, les signalements émanent aussi de personnes ou organismes qui se disent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

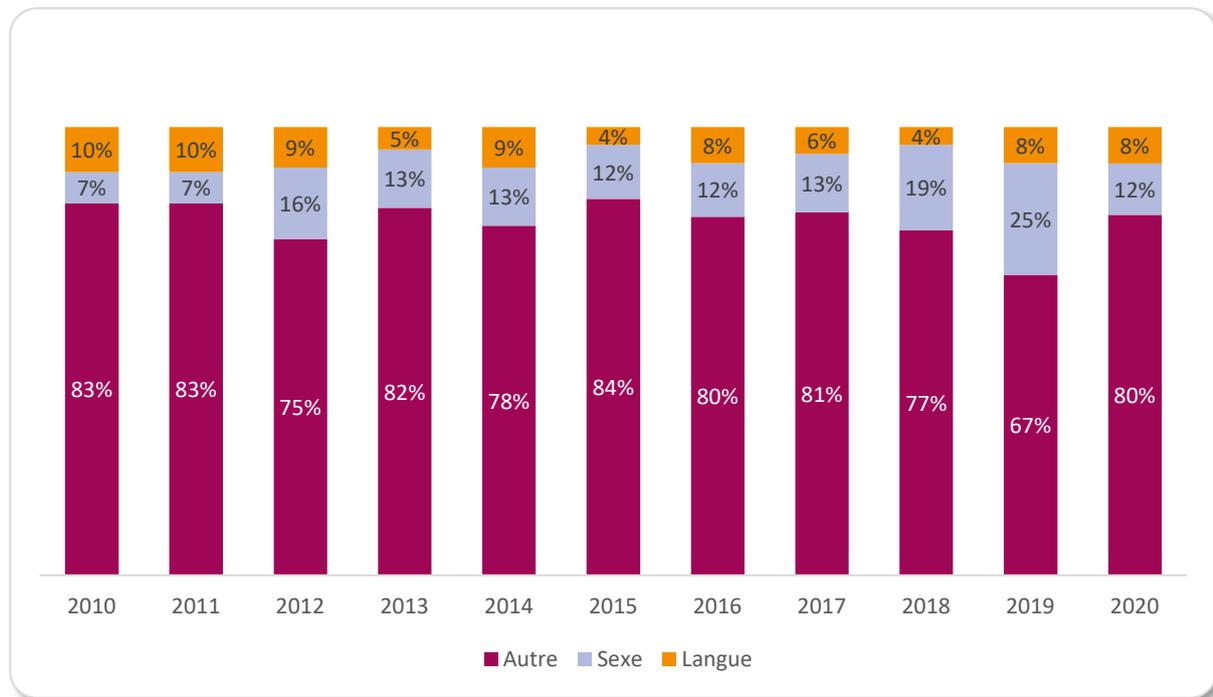
**Graphique 5 : Évolution des signalements ouverts par Unia (compétent et non-compétent) 2010-2020****Graphique 6 : Évolution des signalements reçus par Unia en 2020 (compétent et non-compétent) par mois**

Graphique 7 : Total des signalements 2020 « Unia compétent et non-compétent »

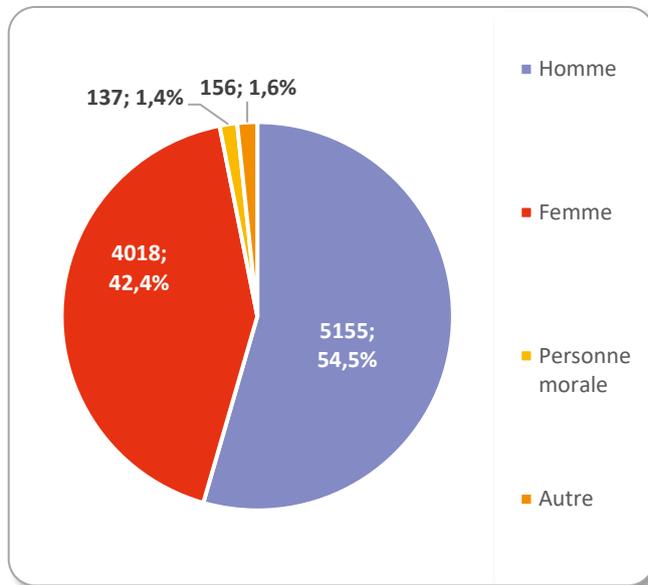


Graphique 8 : Proportion des signalements reçus par Unia selon la compétence de 2010 à 2020

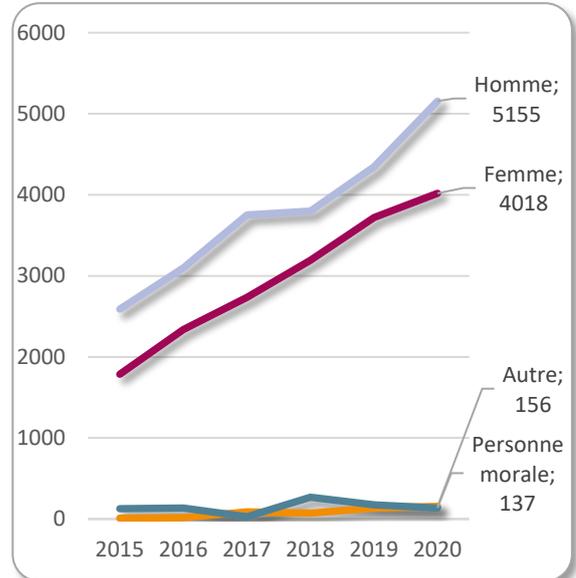


**Graphique 9 : Proportion des signalements « non-compétents » reçus par Unia de 2010 à 2020**

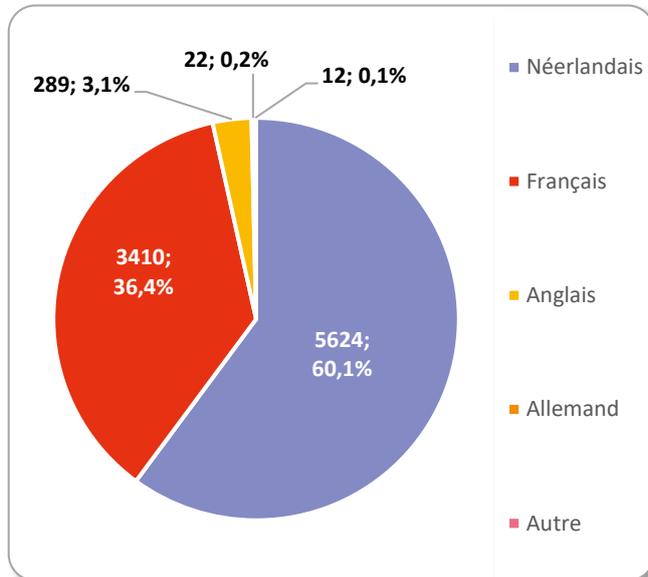
**Graphique 10 : Genre de l'auteur du signalement en 2020**



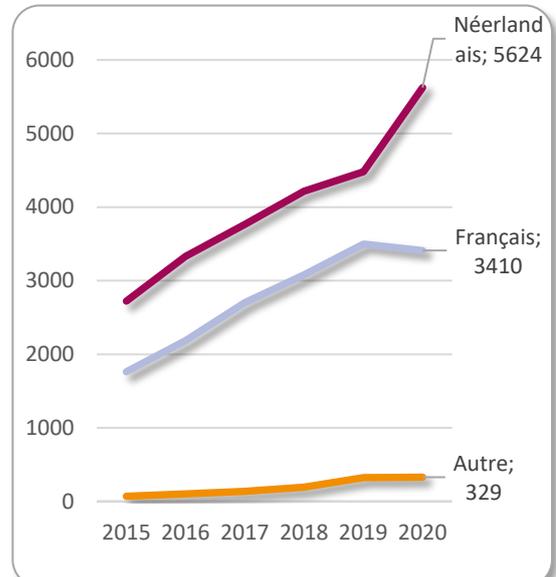
**Graphique 11 : Évolution du nombre de signalements selon le genre du requérant depuis 2015**



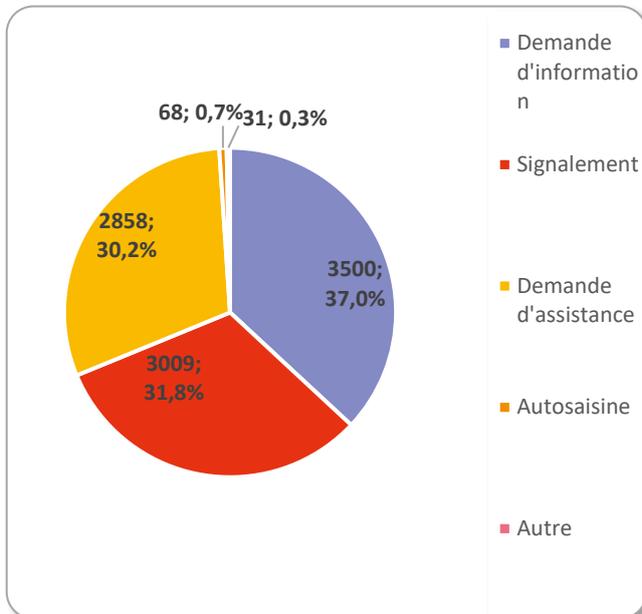
**Graphique 12 : langue de l'auteur du signalement en 2020 (n = 9 357)**



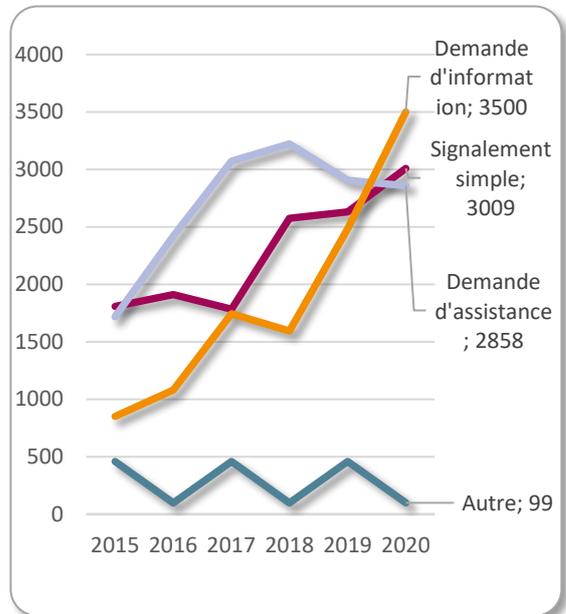
**Graphique 13 : Évolution du nombre de signalements selon la langue du requérant depuis 2015**



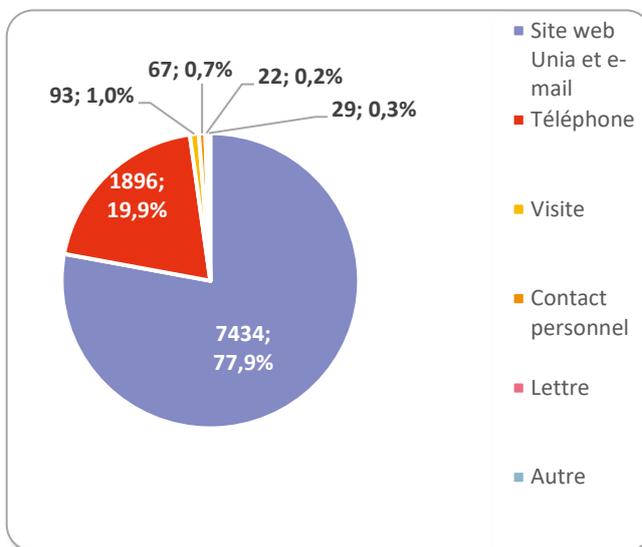
**Graphique 14 : Type de signalement en 2020 (n = 9 466)**



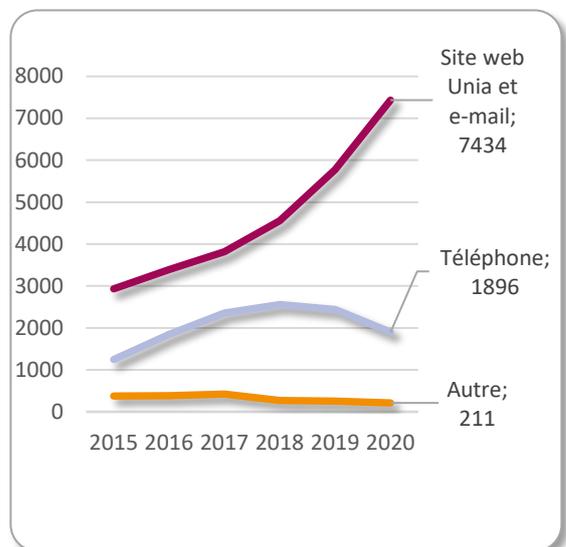
**Graphique 15 : Évolution du type de signalement depuis 2015**



**Graphique 16 : Mode de prise de contact en 2020 (n = 9 466)**



**Graphique 17 : Évolution du mode de prise de contact depuis 2015**



**Tableau 1 : Signalements reçus en 2020 selon le genre du requérant (sauf personne morale et pas connu) - par domaine**

	Homme	Femme	Autre <sup>4</sup>	Total
Médias	1625	970	58	2653
Travail et emploi	978	788	21	1787
Biens et services	871	818	18	1707
Vie en société	557	479	17	1053
Enseignement	208	435	10	653
Activités diverses	320	129	9	458
Police et justice	208	135	7	350
Protection sociale	46	49		95
Autre/pas clair	342	215	16	573
<b>Total général</b>	<b>5155</b>	<b>4018</b>	<b>156</b>	<b>9329</b>

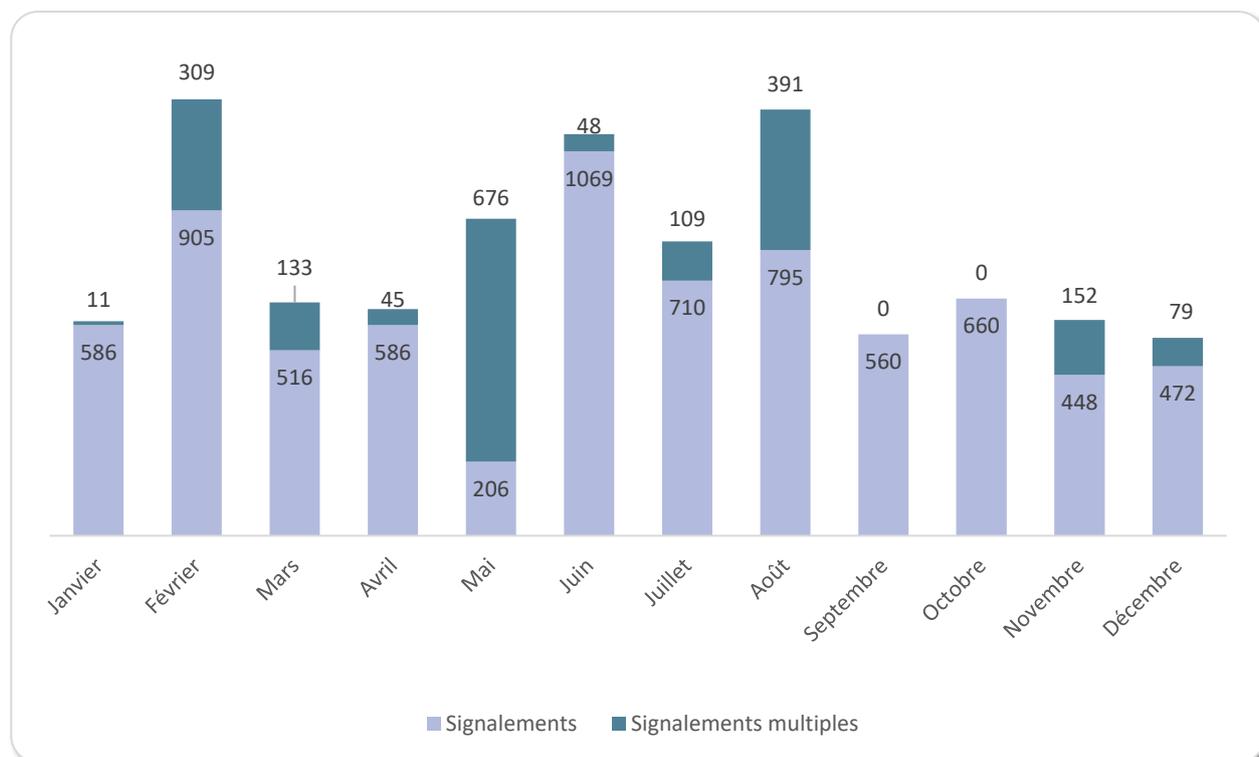
**Tableau 2 : Signalements reçus en 2020 selon le genre du requérant (sauf personne morale et pas connu) - par critère**

	Homme	Femme	Autre	Total
Critères raciaux	1966	1596	54	3616
Handicap	560	597	11	1168
Âge	444	276	7	727
Conviction religieuse ou philosophique	343	369	5	717
Fortune	205	211	4	420
Orientation sexuelle	305	80	12	397
Etat de santé	153	160	1	314
Autres critères (compétent)	534	296	14	844
Unia non-compétent	1618	1218	68	2904
<b>Total général</b>	<b>6128</b>	<b>4803</b>	<b>176</b>	<b>11107</b>

<sup>4</sup> La personne qui nous contacte ne s'auto-identifie pas en tant que femme, homme ou personne morale.

### 3.4 Signalements multiples

**Graphique 18 : Évolution des signalements reçus par Unia en 2020 (compétent et non-compétent) par mois – avec une distinction pour les signalements multiples**



**Tableaux 3 : liste complète des signalements multiples**

Plateforme / domaine	Contenu	Total	Critère(s) de discrimination	Langue des signalements
<b>Twitter</b>	Filip De Winter tweete qu'une brochure Hema avec 5 personnes de couleur est la « preuve que la population européenne blanche est en train d'être remplacée ». Il a découpé de la photo le bébé « blanc » avant de la poster.	393	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Médias - Internet</b>	Covid-19 - Le magazine HUMO a publié un film parodique sur la crise actuelle intitulé « Van Ranst », qui a suscité de nombreuses réactions. On y observe des nationalistes flamands se faire tuer à la mitrailleuse par le héros du film.	350	Conviction politique	Néerlandais

<b>Vie en société</b>	Covid-19 - Réaction de citoyens de plus de 65 ans qui se retrouvent qualifiés de personnes « à risque », simplement sur base de leur âge et non de leur état de santé.	266	Âge	Français et Néerlandais
<b>Vie en société</b>	Carnaval d'Alost.	159	Critères dits raciaux	Français et néerlandais
<b>Autre</b>	Covid-19 – Ces signalements concernaient le droit au voyage dans le cadre d'une relation amoureuse avec un partenaire n'ayant pas la nationalité européenne.	124	Critères dits raciaux	Français et néerlandais
<b>Emploi</b>	Concerne le plan de diversité interne pour les employés d'une commune de Belgique.	111	Critères dits raciaux et handicap	Néerlandais
<b>Enseignement</b>	Covid-19 – Le maire d'une commune de Belgique a exigé que les enfants d'un centre de réfugiés se fassent tester avant de pouvoir sortir du centre pour se rendre à l'école.	103	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Activités diverses (politiques)</b>	Réactions de citoyens concernant la répartition des sièges au niveau du gouvernement fédéral entre la Région flamande et wallonne.	63	Critères dits raciaux	Français et néerlandais
<b>Activités diverses</b>	Réactions de citoyens à la suite de l'organisation d'un événement féministe et antiraciste, sous la forme d'un « safe space », auquel les hommes hétérosexuels et/ou de couleur de peau blanche n'étaient ouvertement pas les bienvenus.	62	Critères dits raciaux ; Sexe ; Orientation sexuelle	Français
<b>Presse écrite</b>	Interview d'une personnalité de couleur noire qui a fait des déclarations aux sujet de personnes blanches.	52	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Facebook</b>	Commentaires à caractère islamophobes sur les réseaux sociaux.	47	Conviction religieuse ou philosophique	Néerlandais
<b>Facebook</b>	Réactions de citoyens à la suite de déclarations à caractère raciste de la part de Dries Van Langenhove.	28	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Enseignement</b>	À la suite de fuites de données, les examens et discussions sur les examens d'une haute école ont été rendus publics. Certains commentaires ont été perçus	28	Critères dits raciaux	Néerlandais

	comme racistes.			
<b>Activités diverses</b>	Lors d'un événement organisé par la diaspora africaine, les personnes de couleur blanche n'étaient pas les bienvenues.	26	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Youtube</b>	Signalements relatifs à la publication par Fouzcous d'une vidéo sur le coming out des personnes homosexuelles.	24	Orientation sexuelle	Néerlandais
<b>Biens et services</b>	Covid-19 – Au début de la crise sanitaire, de nombreux citoyens ont pu être rapatriés par l'État belge. Cependant, les personnes ayant la double nationalité n'ont pas pu être rapatriées.	23	Critères dits raciaux	Français et néerlandais
<b>Twitter</b>	Filip De Winter tweete que le racisme est un faux problème et que le vrai problème est l'immigration de masse.	20	Conviction religieuse ou philosophique ; Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Facebook</b>	Publication islamophobe incitant à un acte terroriste en commentaire d'une photo de musulmans en train de prier dans les rues de Molenbeek à la suite du décès d'un célèbre prédicateur.	20	Conviction religieuse ou philosophique	Français
<b>Télévision</b>	Covid-19 – Des citoyens réagissent à la manière dont est traitée l'information par une télévision locale.	18	Conviction religieuse ou philosophique ; Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Biens et services</b>	Une affiche d'un magasin d'électronique indique que les clients hollandais ne sont pas les bienvenus.	17	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Presse écrite - Facebook</b>	Commentaires haineux à la suite de la publication d'un article relatif à une émeute à Anderlecht sur la page Facebook d'un journal.	16	Critères dits raciaux	Français
<b>Twitter</b>	Réactions sur twitter à la suite de déclarations du virologue flamand Marc Van Ranst lors d'un reportage de la télévision néerlandaise.	15	Conviction politique	Néerlandais
<b>Facebook</b>	Propos d'incitation à la haine.	15	Conviction religieuse ou philosophique ; Critères dits raciaux	Français

<b>Emploi</b>	Covid-19 – Réactions de citoyens à la suite des mesures du gouvernement interdisant l'ouverture des salons de coiffure.	15	Non-compétent	Français et néerlandais
<b>Facebook</b>	Commentaires racistes sur Facebook.	14	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Facebook</b>	Cartoon à caractère raciste publié par Tom Van Grieken du Vlaams Belang, sur les réseaux sociaux.	12	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Twitter</b>	Covid-19 – Tweet à caractère raciste en lien avec la crise sanitaire.	12	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Facebook</b>	Commentaires racistes sur Facebook.	11	Critères dits raciaux	Néerlandais
<b>Vie en société</b>	Réactions aux slogans d'une manifestation d'extrême droite en soutien aux services de police qui s'est déroulée à Ostende.	10	Conviction politique ; Conviction religieuse ou philosophique	Néerlandais
<b>Instagram</b>	Un artiste tatoueur refuse de s'occuper des clients à la couleur de peau noire.	10	Critères dits raciaux	Néerlandais

## 4 Dossiers

### 4.1 Analyse des nouveaux dossiers par domaine

#### Aperçu général

Durant l'année 2020, **Unia a ouvert 2 189 dossiers individuels**, ce qui représente une diminution de 6,6 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique en fonction des secteurs impactés par la crise sanitaire. Par contre, si l'on compare ce chiffre à la moyenne des 5 dernières années, nous observons une augmentation de 8,9 %.

En 2020, ce sont les faits de vie en société et le domaine de la police et de la justice qui ont fortement augmenté (+66,4 % et +53,1 %). Pour ces deux secteurs, nous pouvons y voir un effet direct de la pandémie et des mesures de confinement qui ont été prises, exacerbant les relations entre les citoyens d'une part, et un nombre significatif d'incidents impliquant la police, chargée de faire respecter ces mesures d'autre part. Concernant la police, nous devons également souligner des saisines liées à des interventions lors de manifestations, notamment dans le cadre de « Black Lives Matter », où des allégations de profilage ethnique nous ont été rapportées.

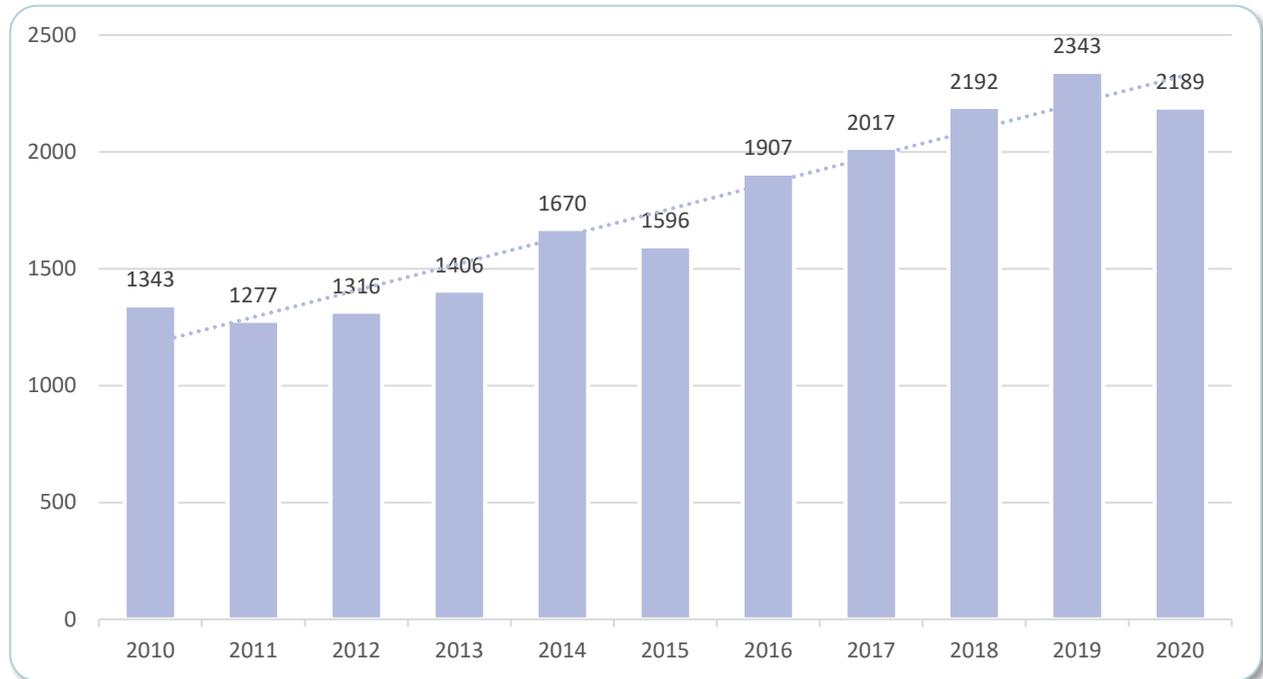
D'un autre côté, les dossiers ouverts dans les secteurs de l'enseignement et des activités diverses diminuent de 43,5 % et 40,2 %. Cette diminution s'explique dans l'enseignement par la réduction du temps passé par les élèves à l'école, en raison des mesures prises par les entités fédérées pour lutter contre la pandémie. De nombreuses situations problématiques telles que les demandes de soutien et d'adaptation au niveau pédagogique n'ont pas fait l'objet d'un recours significatif auprès d'Unia.

Dans l'emploi, le nombre de dossier diminue de 8,2 %. En dépit du contexte, les chiffres sont relativement élevés alors que le nombre de recrutements a fortement chuté dans de nombreux secteurs et que les relations entre collègues et/ou avec la hiérarchie ont pris une nouvelle forme dans de nombreux secteurs, à distance cette fois.

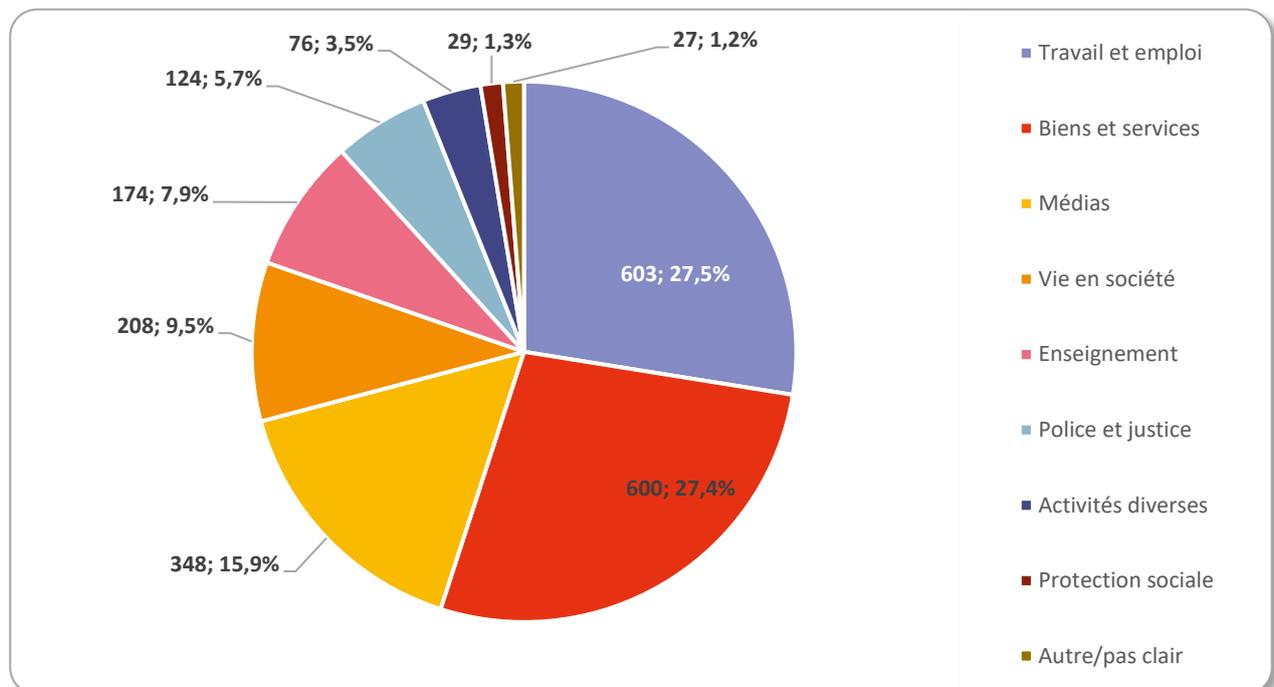
Dans les biens et services, le nombre de dossiers diminue de 6,4 %. Le secteur de l'Horeca ayant été en grande partie à l'arrêt en 2020, nous avons donc ouvert deux fois moins de dossiers. Le secteur du logement a très peu été impacté par la crise. Par contre, le nombre de dossiers concernant des commerces a presque triplé par rapport à l'année 2019, à cet égard, de nombreux signalements concernent les limitations d'accès dans le cadre des mesures Covid-19 (horaires, masques, limitation du nombre de clients...).

Des mesures strictes ont poussé les activités socioculturelles et sportives à fermer une grande partie de l'année. Dans ce contexte, il est donc logique que peu de faits discriminatoires aient été relayés à Unia en 2020.

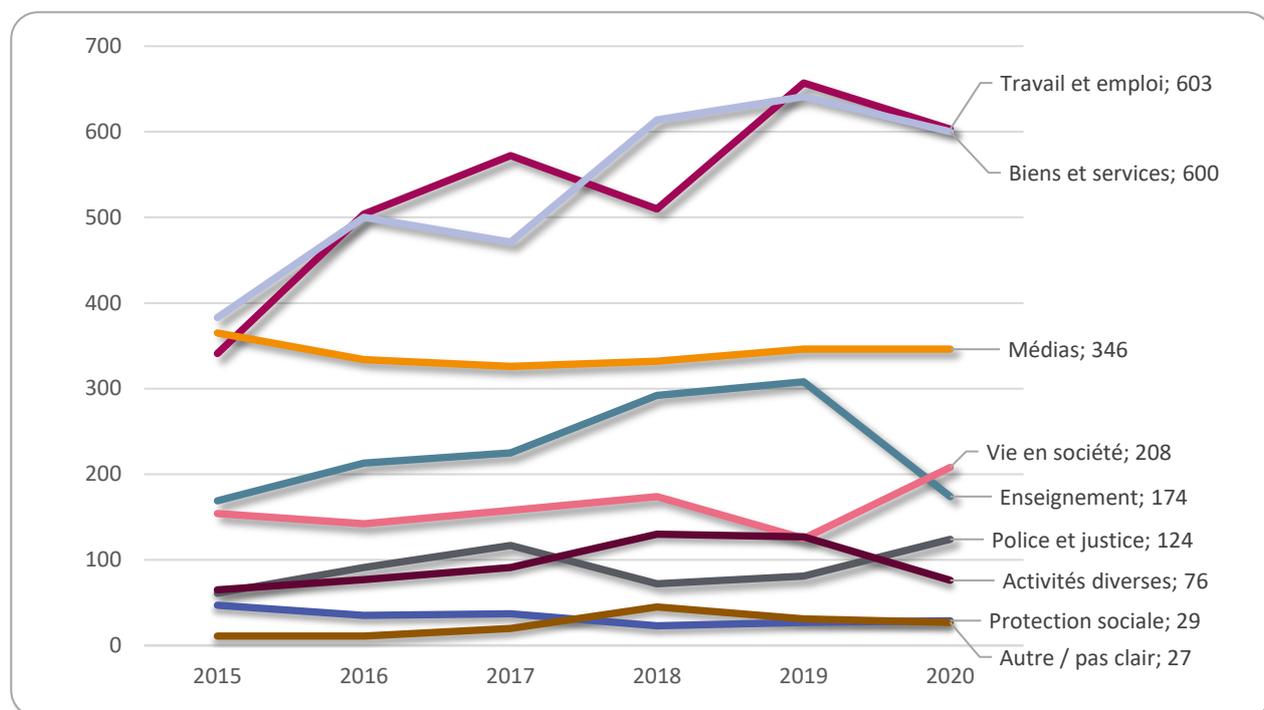
Graphique 19 : Évolution des dossiers ouverts par Unia (compétent) 2010-2020



Graphique 20 : Nouveaux dossiers par domaine en 2020 (n = 2 189)



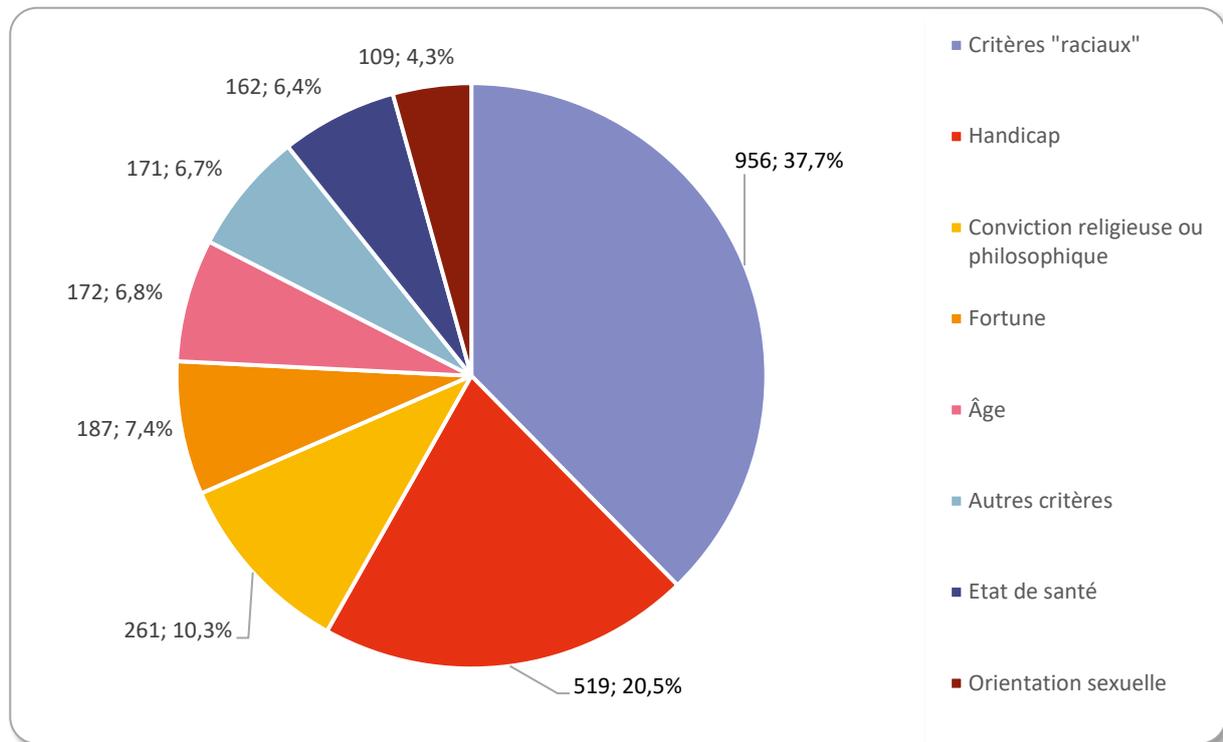
Graphique 21 : Évolution du nombre de dossiers par domaine depuis 2015



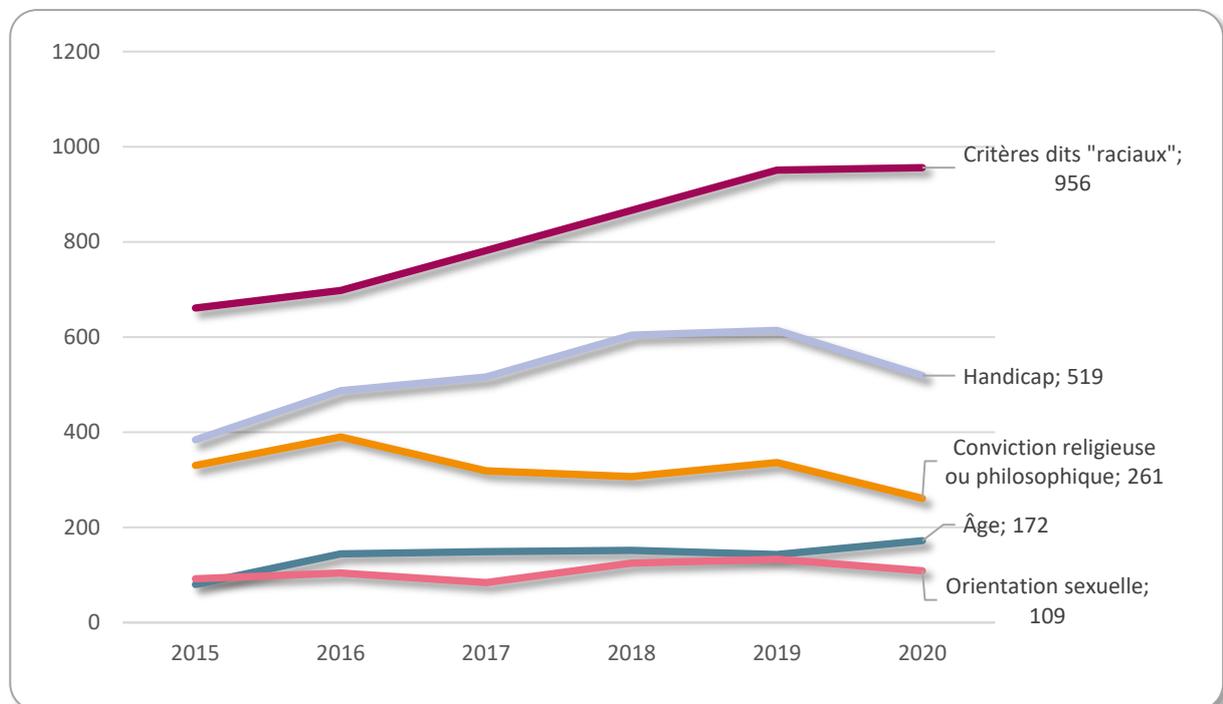
## Détails

Domaine	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Travail et emploi	341	504	572	510	657	603
Biens et services	383	500	471	614	641	600
Médias	365	334	326	332	346	346
Enseignement	169	213	225	292	308	174
Vie en société	154	142	158	174	125	208
Police et justice	61	91	117	72	81	124
Activités diverses	65	77	91	130	127	76
Protection sociale	47	35	37	23	27	29
Autre / pas clair	11	11	20	45	31	27
<b>Total</b>	<b>1 596</b>	<b>1 907</b>	<b>2 017</b>	<b>2 192</b>	<b>2 343</b>	<b>2 189</b>

Graphique 22 : Nouveaux dossiers par critère en 2020 (n = 2 537)



Graphique 23 : Évolution du nombre de dossiers par critère depuis 2015 (principaux critères)



## Détails

Critères	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Critères dits raciaux	661	698	782	866	951	956
Handicap	384	487	516	604	614	519
Conviction religieuse ou philosophique	330	390	319	307	336	261
Âge	80	144	149	152	143	172
Orientation sexuelle	92	104	84	125	133	109
Fortune	76	96	129	160	168	187
État de santé	64	87	133	153	156	162
Autres critères (compétent)	60	89	132	189	151	171
<b>Total</b>	<b>1 748</b>	<b>2 095</b>	<b>2 244</b>	<b>2 556</b>	<b>2 652</b>	<b>2 537</b>

Tableau 4 : Nouveaux dossiers en 2020 par critère et par domaine (n = 2 537)

	Total	%	Travail et emploi	Biens et services	Médias	Vie en société	Enseignement	Police et justice	Activités diverses	Protection sociale	Autre/pas clair
<b>Total</b>	<b>2537</b>		<b>710</b>	<b>706</b>	<b>423</b>	<b>226</b>	<b>192</b>	<b>135</b>	<b>78</b>	<b>36</b>	<b>31</b>
<b>%</b>			<b>28,0%</b>	<b>27,8%</b>	<b>16,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>7,6%</b>	<b>5,3%</b>	<b>3,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,2%</b>
Critères raciaux	956	37,7%	194	196	244	124	52	99	28	3	16
Handicap	519	20,5%	157	186	7	32	90	9	24	9	5
Conviction religieuse ou philosophique	261	10,3%	78	20	97	23	21	10	8	2	2
Fortune	187	7,4%	1	171	3		4		2	5	1
Âge	172	6,8%	85	57	6	3	4	3	5	8	1
État de santé	162	6,4%	101	30	6	3	15	1	2	2	2
Orientation sexuelle	109	4,3%	27	12	24	31	1	8	2	1	3
Autres critères	171	6,7%	67	34	36	10	5	5	7	6	1

## 4.2 Dossiers spécialement liés à la pandémie de Covid-19

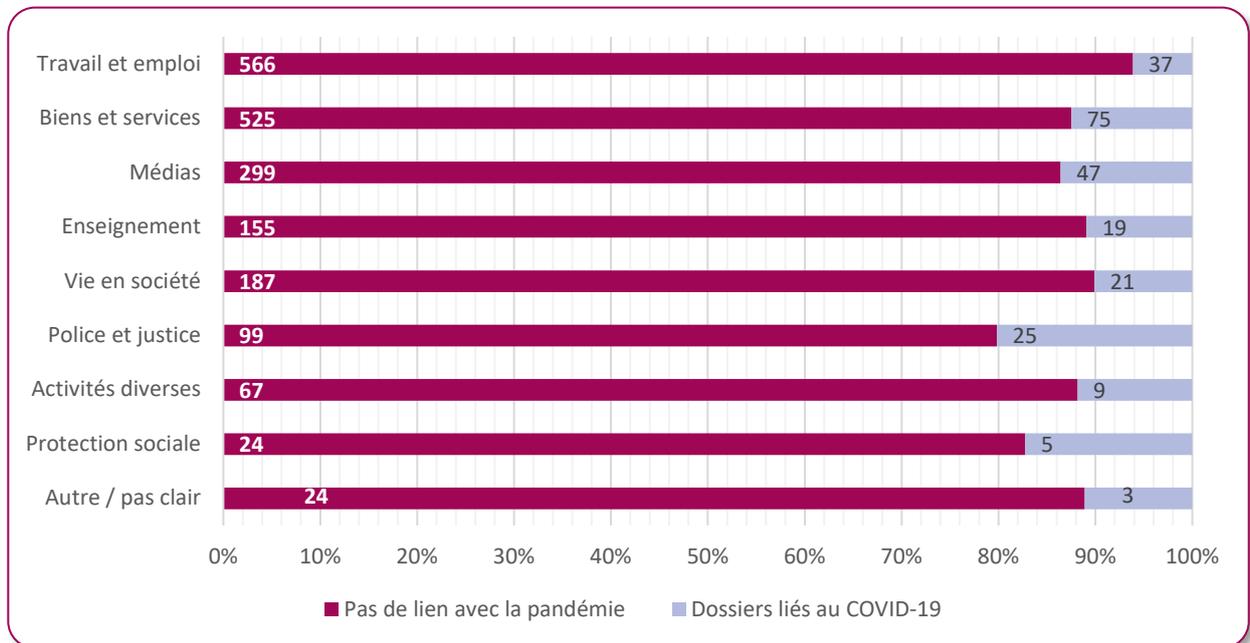
Pour faire face à la pandémie, de nombreux secteurs d'activités en Belgique se sont réorganisés dans l'urgence. Des nouvelles mesures de santé publique ont été mises en place. Cependant, les règles et leur application stricte ont eu un impact sur les droits fondamentaux de la population.

Unia s'est donc organisé pour répondre de manière appropriée à ces nombreuses demandes. Un groupe de travail a été mis en place, celui-ci a permis d'aboutir à la publication d'un rapport intitulé « [Covid-19: les droits humains à l'épreuve](#) ». De plus, en tant que mécanisme indépendant chargé de veiller à l'application en Belgique de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Unia a lancé une consultation en ligne afin de recueillir le vécu des personnes en situation de handicap et de leurs proches confinés avec elles ou séparés d'elles : « [Covid et droits humains : impact sur les personnes handicapées et leurs proches](#) ».

A la lecture de nos chiffres, nous observons que ce sont principalement les personnes en situation de handicap ou ayant des problèmes de santé qui ont dû faire face à des phénomènes discriminatoires. Principalement dans l'accès aux commerces, aux transports en commun ou encore aux hôpitaux. Les mesures sanitaires ont été appliquées sans prendre en considération des difficultés engendrées chez certaines personnes. De nombreux exemples démontrent que dans l'urgence, compte tenu du stress causé par cette situation, la prise de décision raisonnée n'a malheureusement pas toujours été possible à l'égard de ce public. Unia a été sollicité pour d'autres critères tels que l'âge, les critères dits raciaux, la conviction religieuse ou philosophique. Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur aux rapports précités et au rapport annuel.

Enfin, nous avons ouvert un total de 241 dossiers relatifs à la pandémie de Covid-19, cela représente 11% de l'ensemble de nos dossiers.

**Graphique 24 : dossiers de 2020 liés ou non à la pandémie de Covid-19 par domaine**



Graphique 25 : dossiers de 2020 liés ou non à la pandémie de Covid-19 par critère

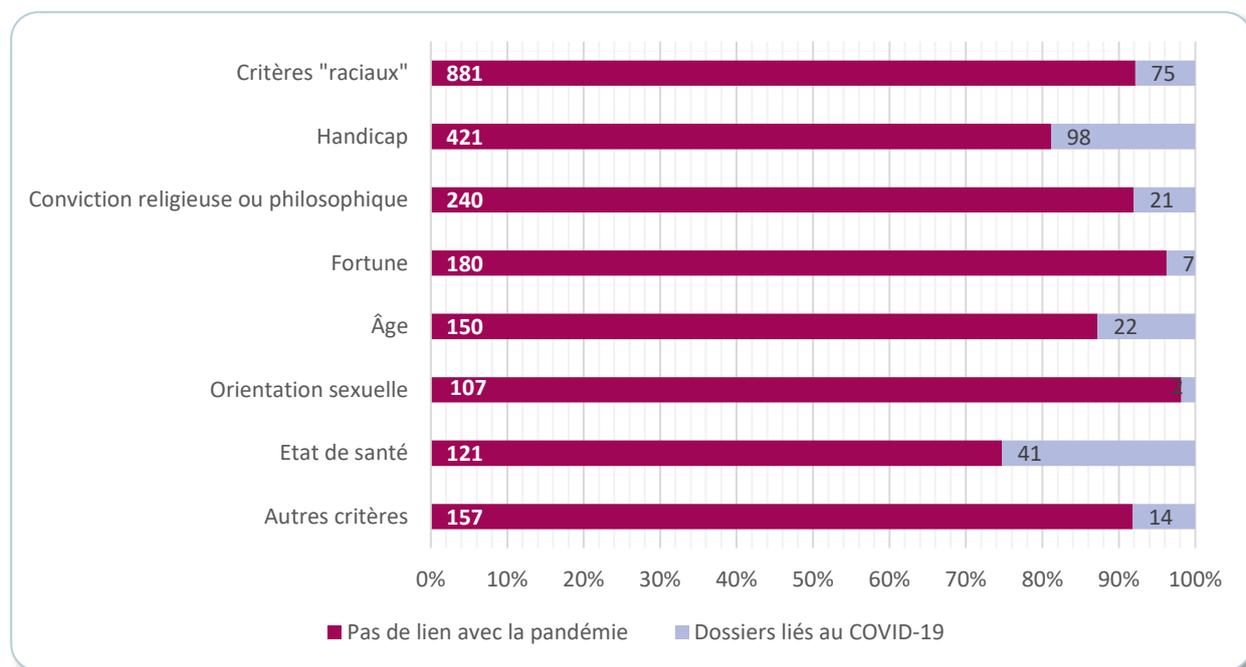


Tableau 5 : dossiers de 2020 liés à la pandémie de Covid-19 par domaine et par région :

	Région flamande	Région wallonne <sup>5</sup>	Région Bruxelles-Capitale	Pas localisable	Total général
<b>Biens et services</b>	19	35	11	10	75
<b>Médias</b>	31	5	6	5	47
<b>Travail et emploi</b>	11	15	7	4	37
<b>Police et justice</b>	12	3	9	1	25
<b>Vie en société</b>	9	2	3	7	21
<b>Enseignement</b>	4	11	3	1	19
<b>Activités diverses</b>	4	2	2	1	9
<b>Protection sociale</b>	3			2	5
<b>Autre/pas clair</b>	2			1	3
<b>Total général</b>	<b>95</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>241</b>

<sup>5</sup> 1 dossier en région wallonne a été ouvert pour des faits ayant eu lieu en Communauté germanophone.

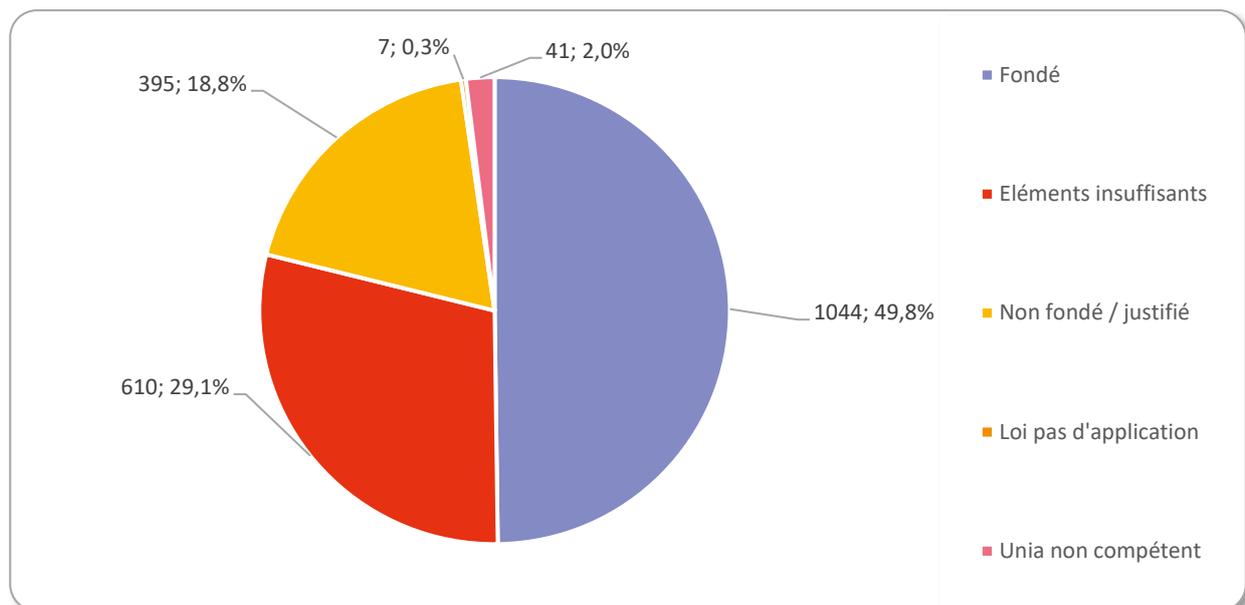
### 4.3 Dossiers clôturés

Unia a clôturé 2 097 dossiers individuels durant l'année 2020. Un dossier sur deux a été considéré comme fondé au sens des législations. Un dossier sur trois a été classé sans suite par manque d'éléments. D'autres dossiers ont été clôturés car, après analyse, ils n'étaient pas fondés ou ont fait l'objet d'une justification (18,8 %). En effet, il est possible qu'une distinction de traitement soit prévue par une loi ou encore qu'elle poursuive un objectif légitime et que les moyens employés sont proportionnés et nécessaires.

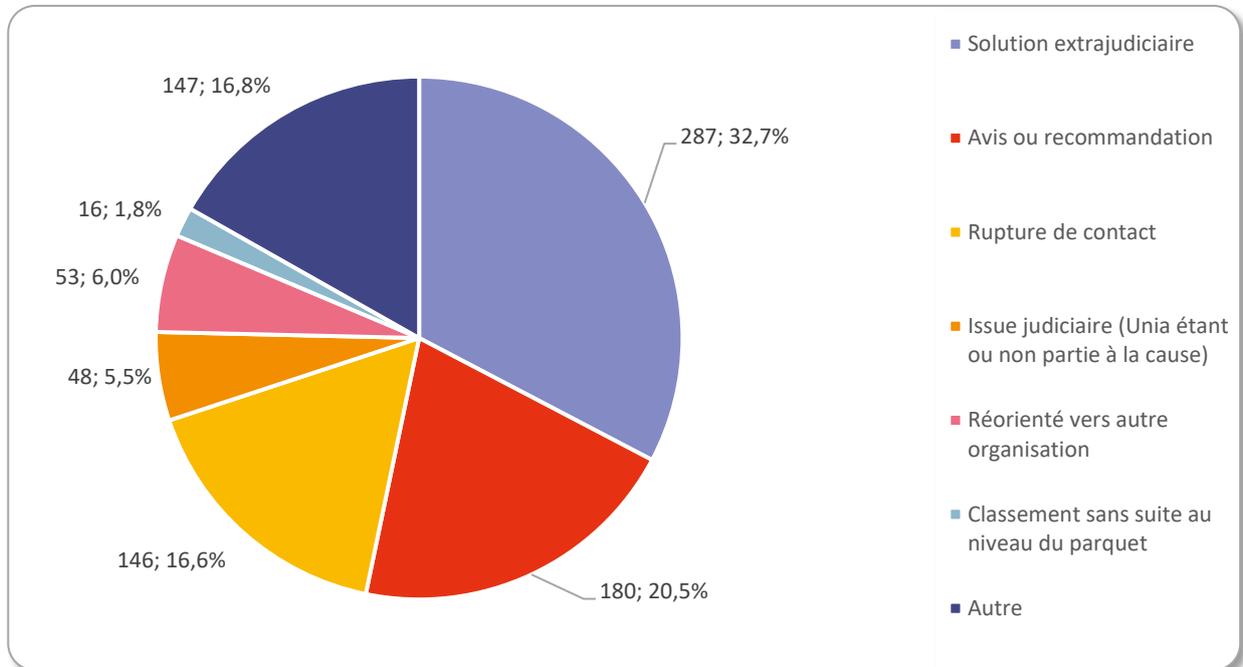
Au niveau des solutions apportées aux dossiers fondés, Unia a permis de trouver une solution extra-judiciaire dans 32,7 % des cas (dialogue, négociation, formation...). Un avis individuel a été remis dans 20,5 % de ces dossiers. Certains dossiers n'ont finalement pas abouti car le requérant n'a pas donné suite aux premiers contacts. 5,5 % des dossiers ont fait l'objet de poursuite au niveau judiciaire (Unia étant ou non partie à la cause).

Le temps de résolution moyen d'un dossier est d'environ six mois, soit le double du temps par rapport aux années précédentes. Le temps de réaction des différentes parties a bien souvent été allongé en raison des circonstances sanitaires. Sur les 2 097 dossiers clôturés dans l'année, 1 225 dossiers ont été ouverts en 2020 (58,4 % du total).

**Graphique 26 : Dossiers « Unia compétent » clôturés en 2020 – évaluation (n = 2 097)**



**Graphique 27 : Issue des dossiers considérés comme fondés selon Unia et ayant été clôturés en 2020 – (n = 877)**



## 4.4 Lieu des faits

**Graphique 28 : Répartition des dossiers par province (si localisables et hors médias/internet)**

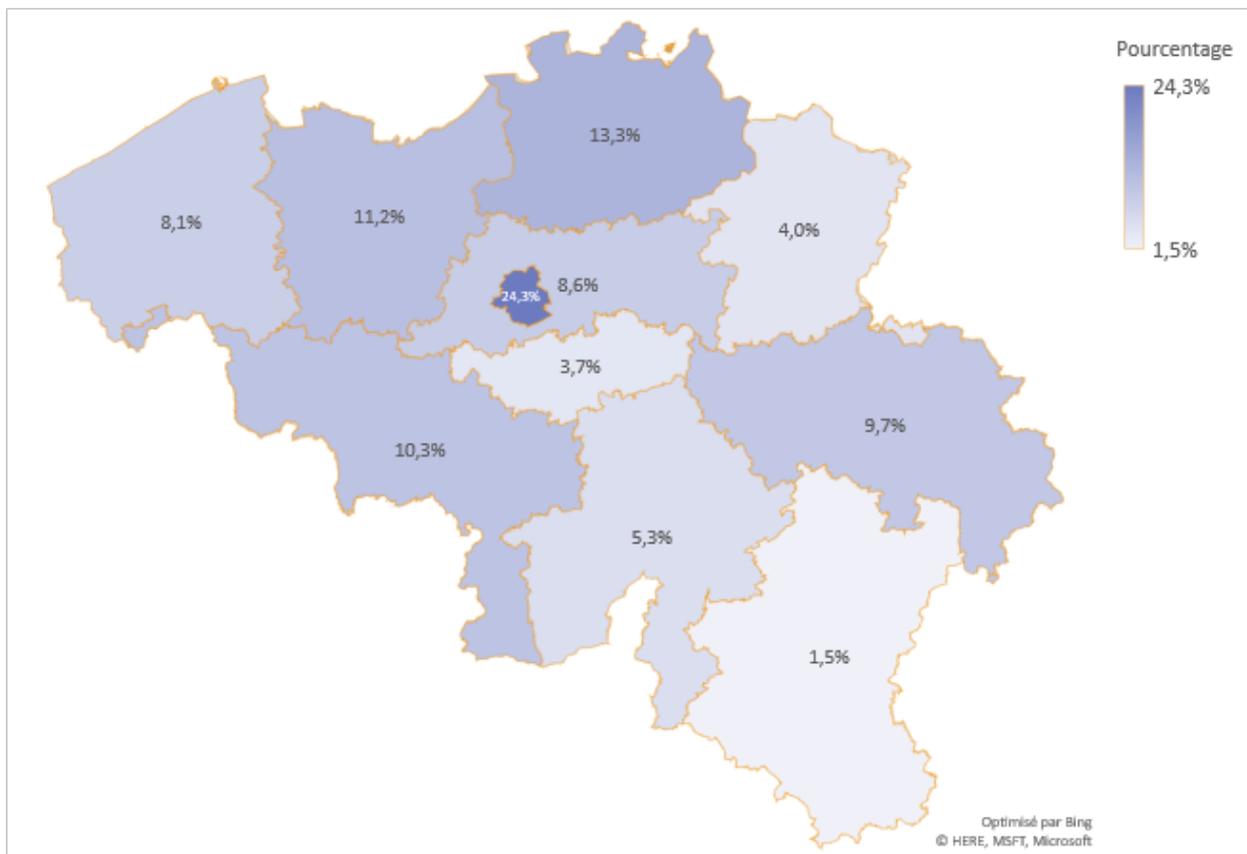


Tableau 6 : Lieu des faits (dossiers sans médias/internet) par domaine (n = 1 841)

	Total	%	Région Bruxelles-Capitale	Anvers	Flandre orientale	Hainaut	Liège <sup>6</sup>	Brabant flamand	Flandre occidentale	Namur	Limbourg	Brabant wallon	Luxembourg	Pas localisable
<b>Total</b>	<b>1 841</b>		<b>398</b>	<b>231</b>	<b>191</b>	<b>174</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>124</b>	<b>106</b>	<b>69</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>220</b>
<b>%</b>			<b>21,6</b>	<b>12,5</b>	<b>10,4</b>	<b>9,5</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>6,7</b>	<b>5,8</b>	<b>3,7</b>	<b>2,7</b>	<b>1,8</b>	<b>12,0</b>
<b>Travail et emploi</b>	<b>603</b>	<b>32,8</b>	178	79	61	47	28	43	39	17	24	22	5	69
<b>Biens et services</b>	<b>600</b>	<b>32,6</b>	108	53	42	68	82	39	38	40	13	22	11	88
<b>Vie en société</b>	<b>208</b>	<b>11,3</b>	26	30	24	20	18	29	27	3	11	3	3	16
<b>Enseignement</b>	<b>174</b>	<b>9,5</b>	32	19	15	24	17	10	15	16	6	10	4	6
<b>Police et justice</b>	<b>124</b>	<b>6,7</b>	31	22	20	5	6	13	7	5	6	2		7
<b>Activités diverses</b>	<b>76</b>	<b>4,1</b>	18	9	11	3	4	3	1	2	4	1	2	18
<b>Protection sociale</b>	<b>29</b>	<b>1,6</b>	5	2	3	2	2	2	1			1		11
<b>Autre/pas clair</b>	<b>27</b>	<b>1,5</b>		3	7		2	1	5	3	1			5

Tableau 7 : Lieu des faits (dossiers sans médias/internet) par critère de discrimination (n = 2 144)

	Total	%	Région Bruxelles-Capitale	Anvers	Flandre orientale	Liège <sup>7</sup>	Hainaut	Brabant flamand	Flandre occidentale	Namur	Limbourg	Brabant wallon	Luxembourg	Pas localisable
<b>Total</b>	<b>2 144</b>		<b>464</b>	<b>250</b>	<b>206</b>	<b>197</b>	<b>188</b>	<b>158</b>	<b>157</b>	<b>104</b>	<b>70</b>	<b>67</b>	<b>25</b>	<b>248</b>
<b>%</b>			<b>21,6</b>	<b>11,7</b>	<b>9,6</b>	<b>9,2</b>	<b>8,8</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>4,9</b>	<b>3,3</b>	<b>3,1</b>	<b>1,2</b>	<b>11,6</b>
<b>Critères raciaux</b>	<b>712</b>	<b>33,2</b>	162	108	104	86	30	43	42	23	34	7	9	64
<b>Handicap</b>	<b>512</b>	<b>23,9</b>	89	59	39	45	92	56	40	41	12	28	12	79
<b>Fortune</b>	<b>184</b>	<b>8,6</b>	34	33	16	12	8	13	13	10	10	6	3	10
<b>Âge</b>	<b>166</b>	<b>7,7</b>	37	15	21	8	22	25	8	19	4	1	6	35
<b>Conviction religieuse ou philosophique</b>	<b>164</b>	<b>7,6</b>	45	16	6	8	11	12	9	9	4	2	1	11
<b>Etat de santé</b>	<b>156</b>	<b>7,3</b>	42	8	7	9	7	13	9	5	4	3	4	27
<b>Orientation sexuelle</b>	<b>85</b>	<b>4,0</b>	20	10	10	11	6	9	15	3	3	1		7
<b>Autres critères</b>	<b>135</b>	<b>6,3</b>	35	13	9	7	10	9	3	8	2	3	1	15

<sup>6</sup> 7 dossiers en Province de Liège ont été ouverts pour des faits ayant eu lieu en Communauté germanophone.

<sup>7</sup> 7 dossiers en Province de Liège ont été ouverts pour des faits ayant eu lieu sur le territoire de la Communauté germanophone.

## 4.5 Dossiers désagrégés par genre

**Tableau 8 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » ouverts en 2020 selon le genre du requérant (sauf personne morale) – par domaine**

	Homme	Femme	Autre <sup>8</sup>	Total
Travail et emploi	309	284		593
Biens et services	298	289	1	588
Médias	205	132	3	340
Vie en société	103	81	1	185
Enseignement	52	120		172
Police et justice	68	47		115
Activités diverses	42	33		75
Protection sociale	12	17		29
Autre/pas clair	20	7		27
<b>Total</b>	<b>1109</b>	<b>1010</b>	<b>5</b>	<b>2124</b>

**Tableau 9 : Nouveaux dossiers « Unia compétent » ouverts en 2020 selon le genre du requérant (sauf personne morale) – par critère**

	Homme	Femme	Autre	Total
Critères raciaux	520	395	3	918
Handicap	220	292		512
Conviction religieuse ou philosophique	111	141		252
Fortune	87	97		184
Âge	100	68		168
Etat de santé	66	91		157
Orientation sexuelle	70	30	2	102
Autres critères	96	69		165
<b>Total</b>	<b>1270</b>	<b>1183</b>	<b>5</b>	<b>2458</b>

<sup>8</sup> La personne qui nous contacte ne s'auto-identifie pas en tant que femme, homme ou personne morale.

## 5 Analyse des nouveaux dossiers par domaine

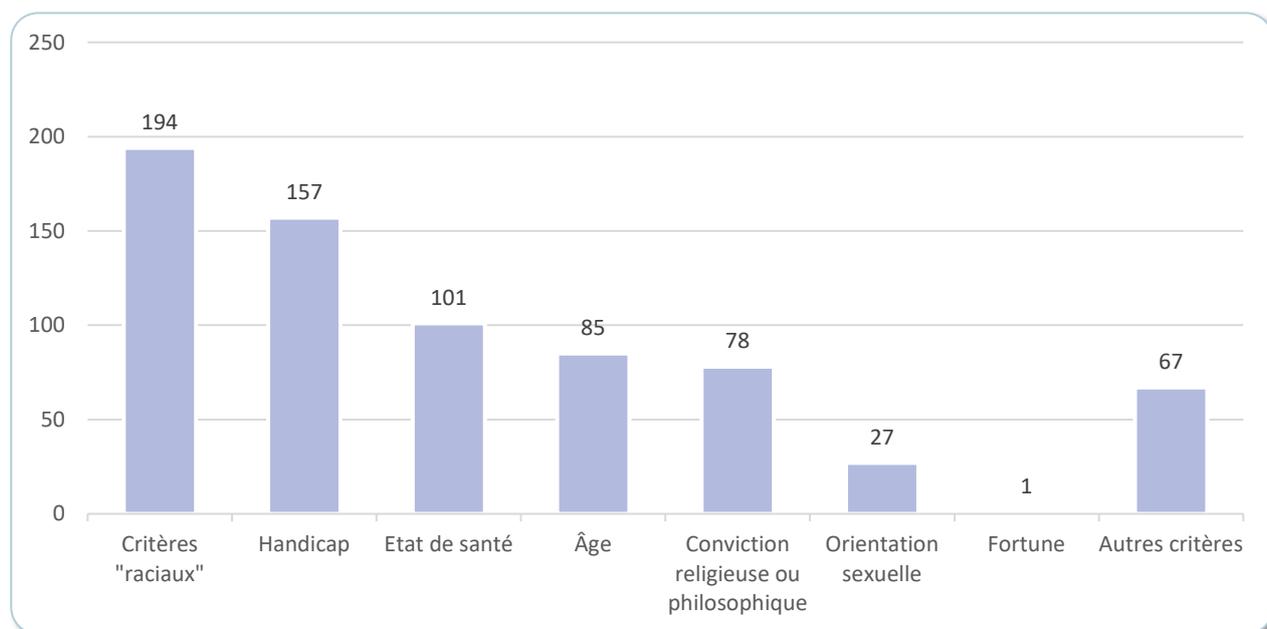
### 5.1 Emploi : 603 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 603 dossiers dans le domaine de l'emploi (27,5 % du nombre total de dossiers), soit 55 dossiers de moins qu'en 2019 (-8,2 %). Si l'on compare ce chiffre avec la moyenne des cinq dernières années, on observe toutefois une hausse de 16,7 %. La diminution est évidemment imputable à la situation de crise durant laquelle de nombreux métiers ont été à l'arrêt, confinés ou au contraire fort sollicités.

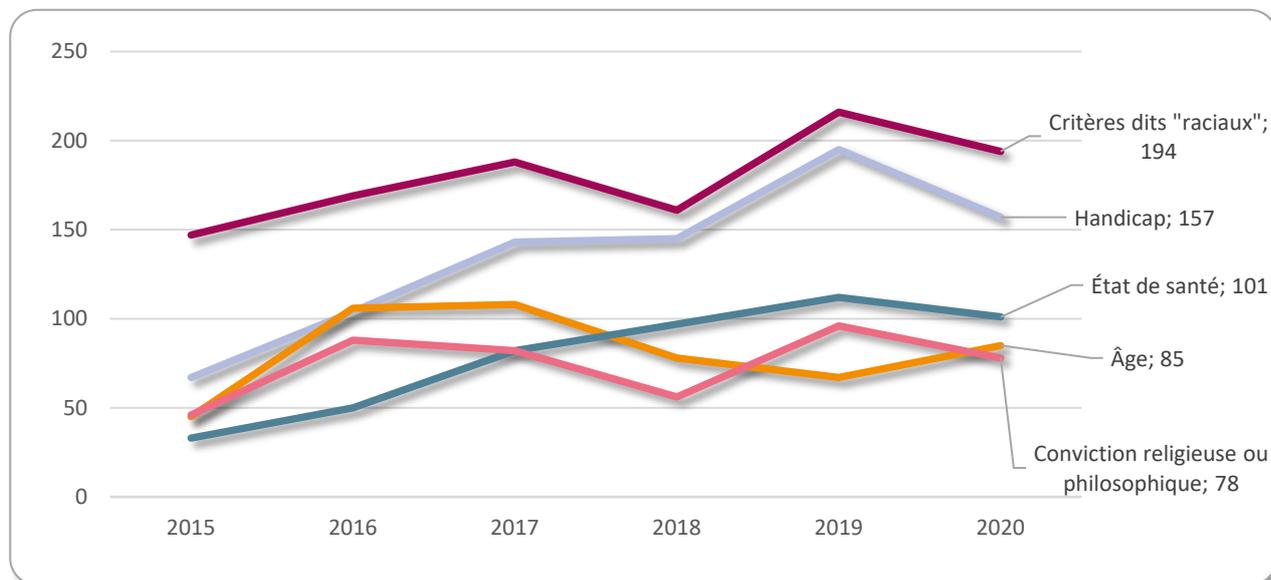
Les critères principalement concernés sont les critères dits « raciaux » (27,3 %), le handicap (22,1 %), l'état de santé (14,2 %), l'âge (12 %) et les convictions religieuses ou philosophiques (11 %). L'âge est le critère qui tend à augmenter en 2020 avec une hausse de 27 %. Les chiffres de 2020 sont toujours au-dessus de la moyenne des cinq dernières années, avec notamment une hausse de 35 % pour le critère de l'état de santé.

Environ 24,8 % des dossiers emploi touchent à la problématique de l'embauche, 22,2 % à des cas de licenciement, 21,8 % à l'organisation de travail et 13,9 % aux relations professionnelles et au harcèlement et 2,3 % à l'accès à des promotions ou des formations. Cette répartition par problématique reste relativement stable par rapport à l'année 2019.

**Graphique 29 : Nouveaux dossiers - emploi par critère de discrimination en 2020 (n = 710)**



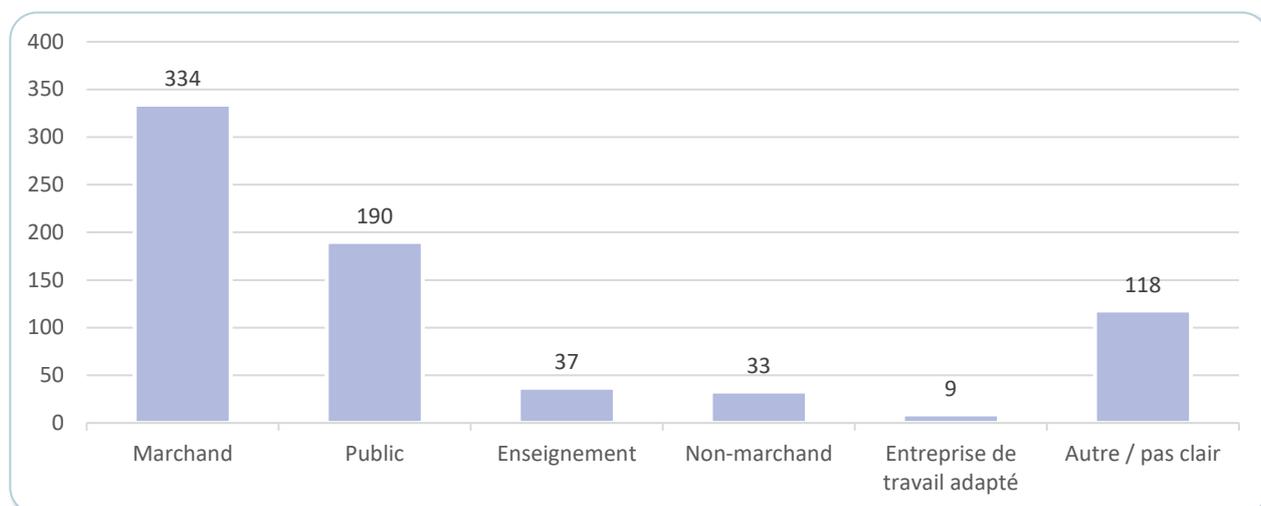
Graphique 30 : Évolution du nombre de dossiers - emploi par critère depuis 2015 (principaux critères)



## Détails

Critères	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Critères dits raciaux	147	169	188	161	216	194
Handicap	67	104	143	145	195	157
Âge	45	106	108	78	67	85
Conviction religieuse ou philosophique	46	88	82	56	96	78
État de santé	33	50	82	97	112	101
Orientation sexuelle	13	20	17	19	35	27
Autres (compétent)	19	38	70	88	51	67
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>575</b>	<b>690</b>	<b>644</b>	<b>772</b>	<b>710</b>

Graphique 31 : Nouveaux dossiers - emploi par secteur en 2020 (n = 603 )

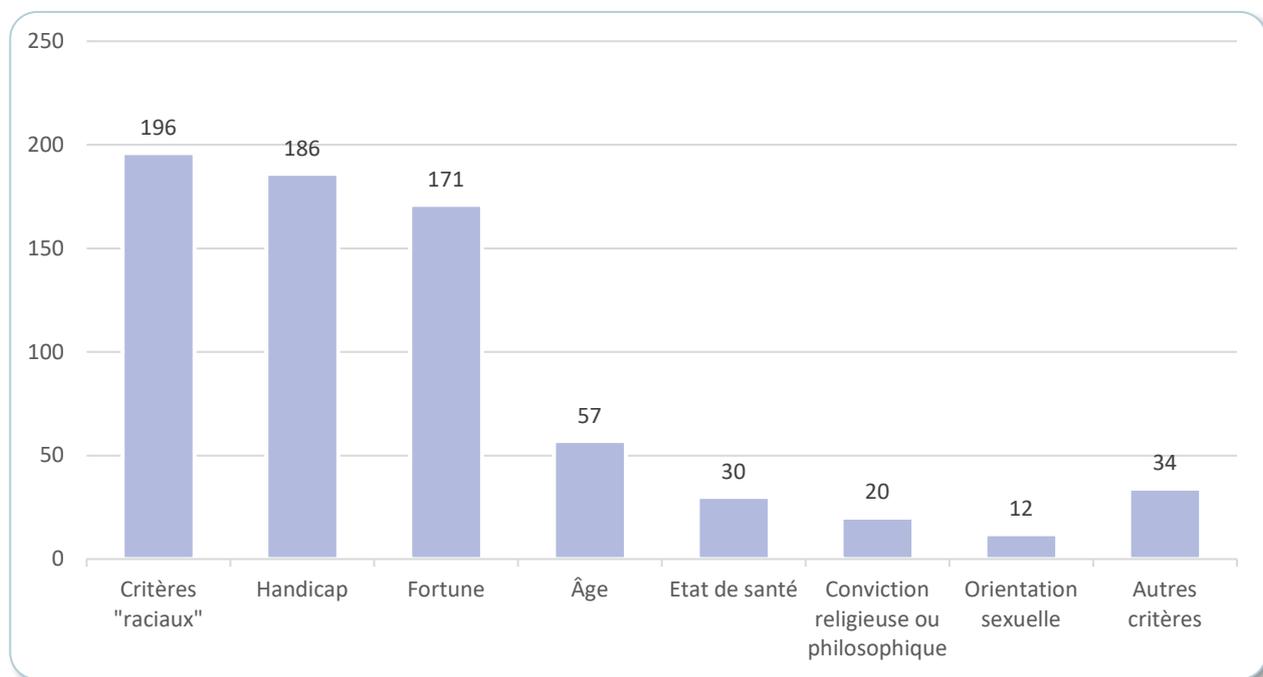


## 5.2 Biens et services : 600 dossiers

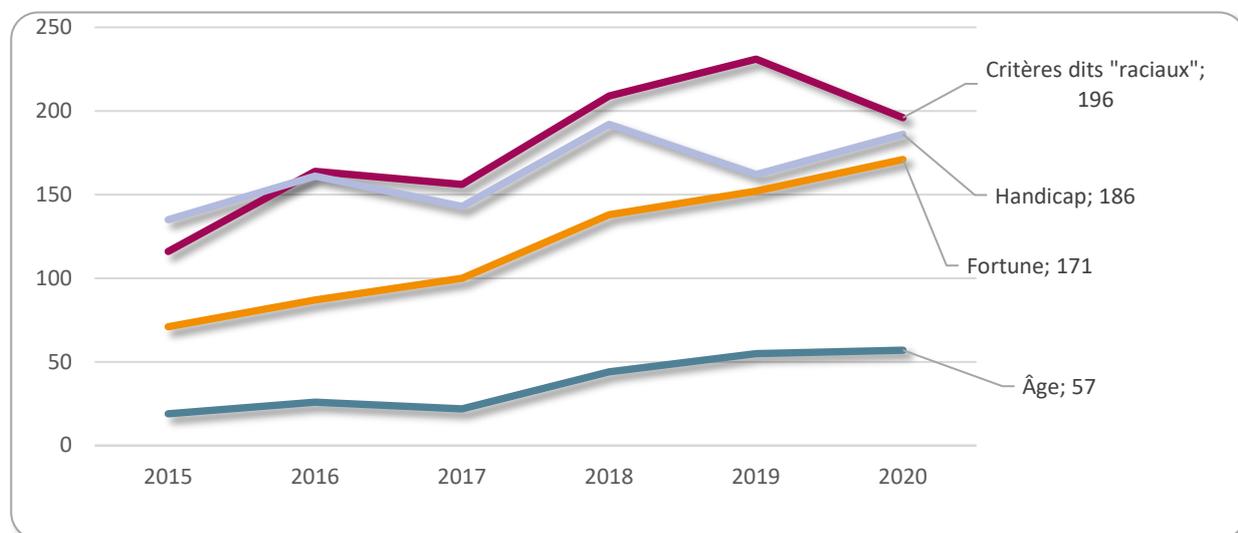
L'accès aux biens et service reste le deuxième domaine pour lequel Unia est le plus sollicité avec un total de 600 dossiers ouverts en 2020. On peut observer de très nettes différences entre les secteurs d'activités selon l'impact des mesures du gouvernement visant à lutter contre le Covid-19. L'accès au logement (+2,5 %) reste le domaine pour lequel Unia est le plus sollicité dans le secteur des biens et services. Contrairement aux années précédentes, l'accès aux commerces a posé de nombreuses questions en 2020, avec une augmentation du nombre de dossiers de 168,6 %. La moitié de ces dossiers concernaient l'accès à des supermarchés, principalement pour les personnes en situation de handicap (62,2 %) et les personnes âgées (15 %).

Près de la moitié des dossiers liés au logement relèvent du critère de l'état de fortune (44,8 %). Viennent ensuite les critères dits « raciaux » (30,6 %) et le critère du handicap (7,6 %). La majorité des dossiers concernent le logement privé (85,5 %), avec (42 %) ou sans (43,5 %) l'intervention d'une agence immobilière. Il s'agit principalement de refus de visite, de location ou de vente (53,3 %). Notons que 12 % des dossiers logement concernent le contenu d'une annonce immobilière et 7 % la fiche à remplir par le candidat locataire. Enfin, dans 4,2 % des cas, il s'agit d'un problème lié au comportement inapproprié de l'agent immobilier ou du propriétaire.

**Graphique 32 : Nouveaux dossiers - biens et services par critère de discrimination (n = 706)**

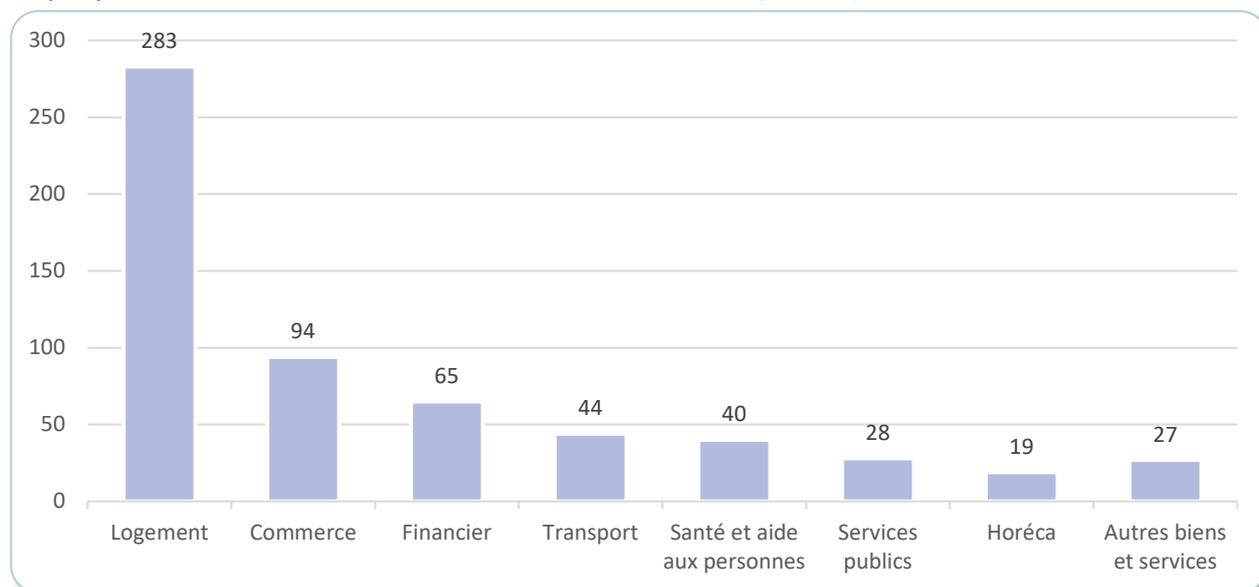
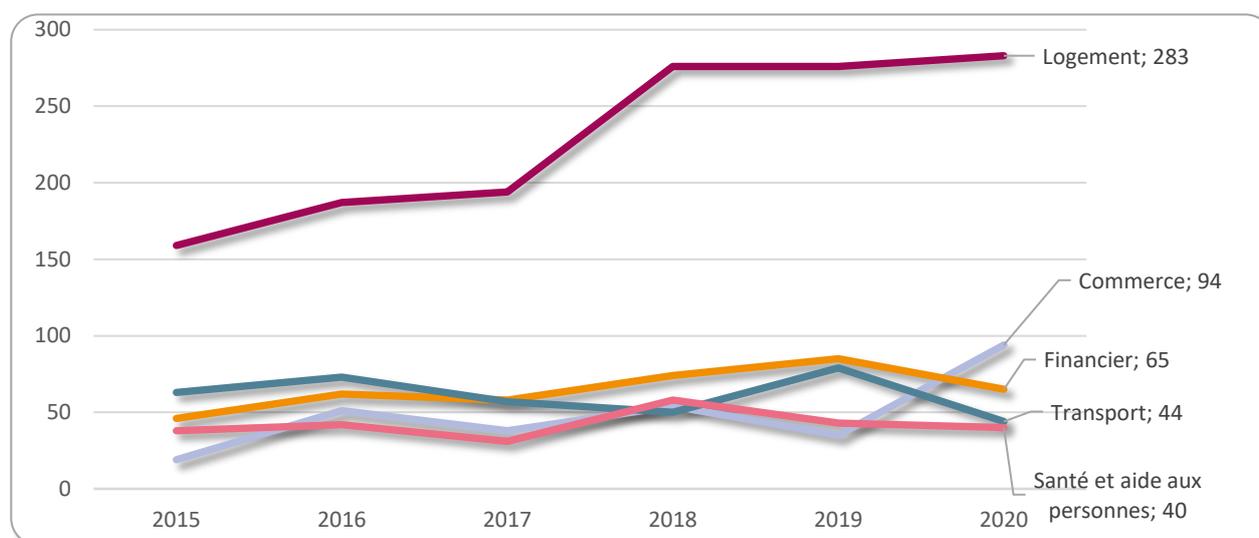


**Graphique 33 : Évolution du nombre de dossiers - biens et services par critère depuis 2015 (principaux critères)**

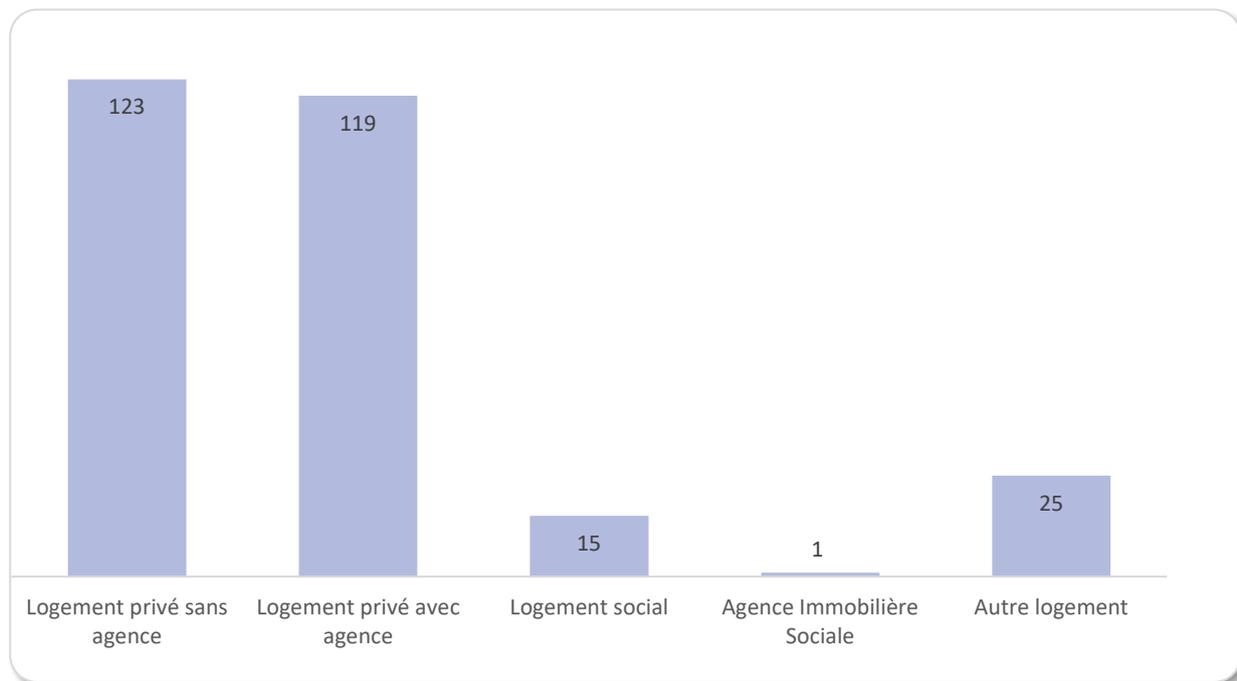
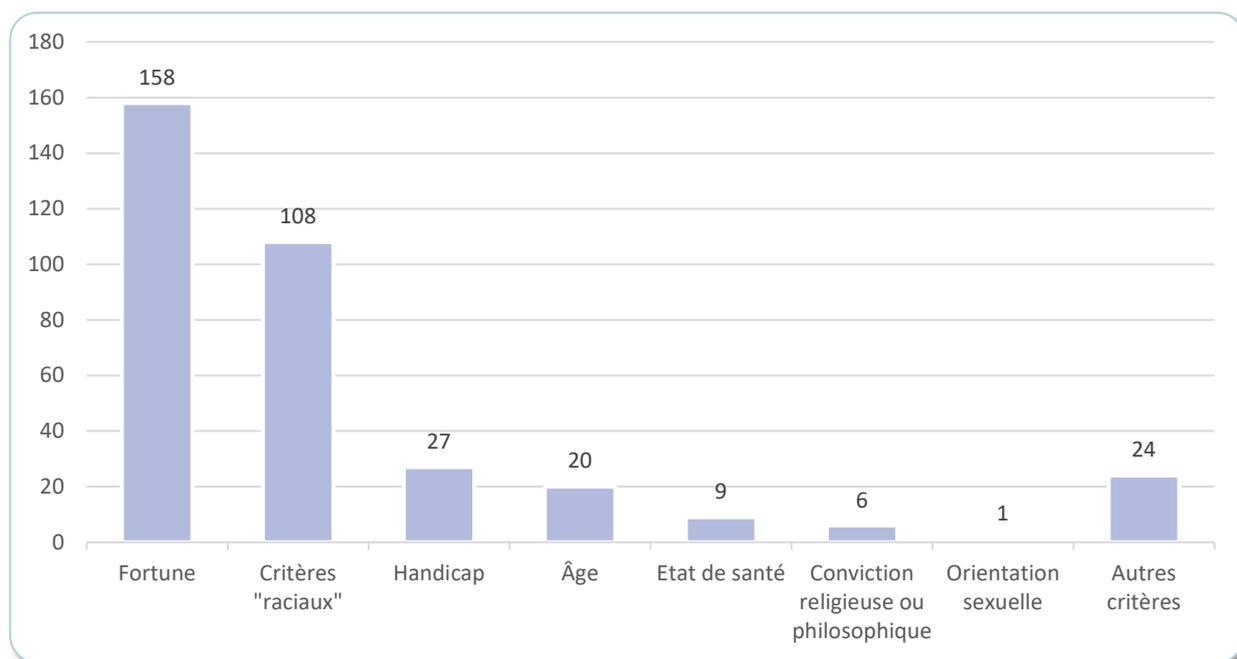


#### Détails

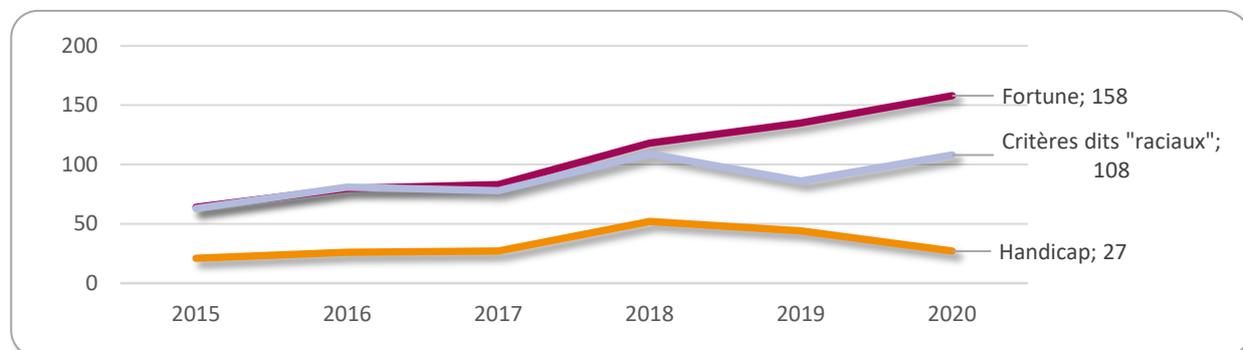
Critères	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Critères dits raciaux	116	164	156	209	231	196
Handicap	135	161	143	192	162	186
Fortune	71	87	100	138	152	171
Âge	19	26	22	44	55	57
État de santé	28	19	27	30	23	30
Conviction religieuse ou philosophique	18	45	33	39	32	20
Orientation sexuelle	13	16	8	17	21	12
Autres (compétent)	14	18	20	33	33	34

**Graphique 34 : Nouveaux dossiers - biens et services en 2020 (n = 600)****Graphique 35 : Évolution du nombre de dossiers - biens et services depuis 2015 (principaux secteurs)****Détails**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Logement</b>	159	187	194	276	276	283
<b>Commerce</b>	19	51	38	54	35	94
<b>Financier</b>	46	62	58	74	85	65
<b>Transport</b>	63	73	57	50	79	44
<b>Santé et aide aux personnes</b>	38	42	31	58	43	40
<b>Services publics</b>	4	8			41	28
<b>Horeca</b>	27	39	26	42	47	19
<b>Autres biens et services</b>	27	38	33	60	35	27

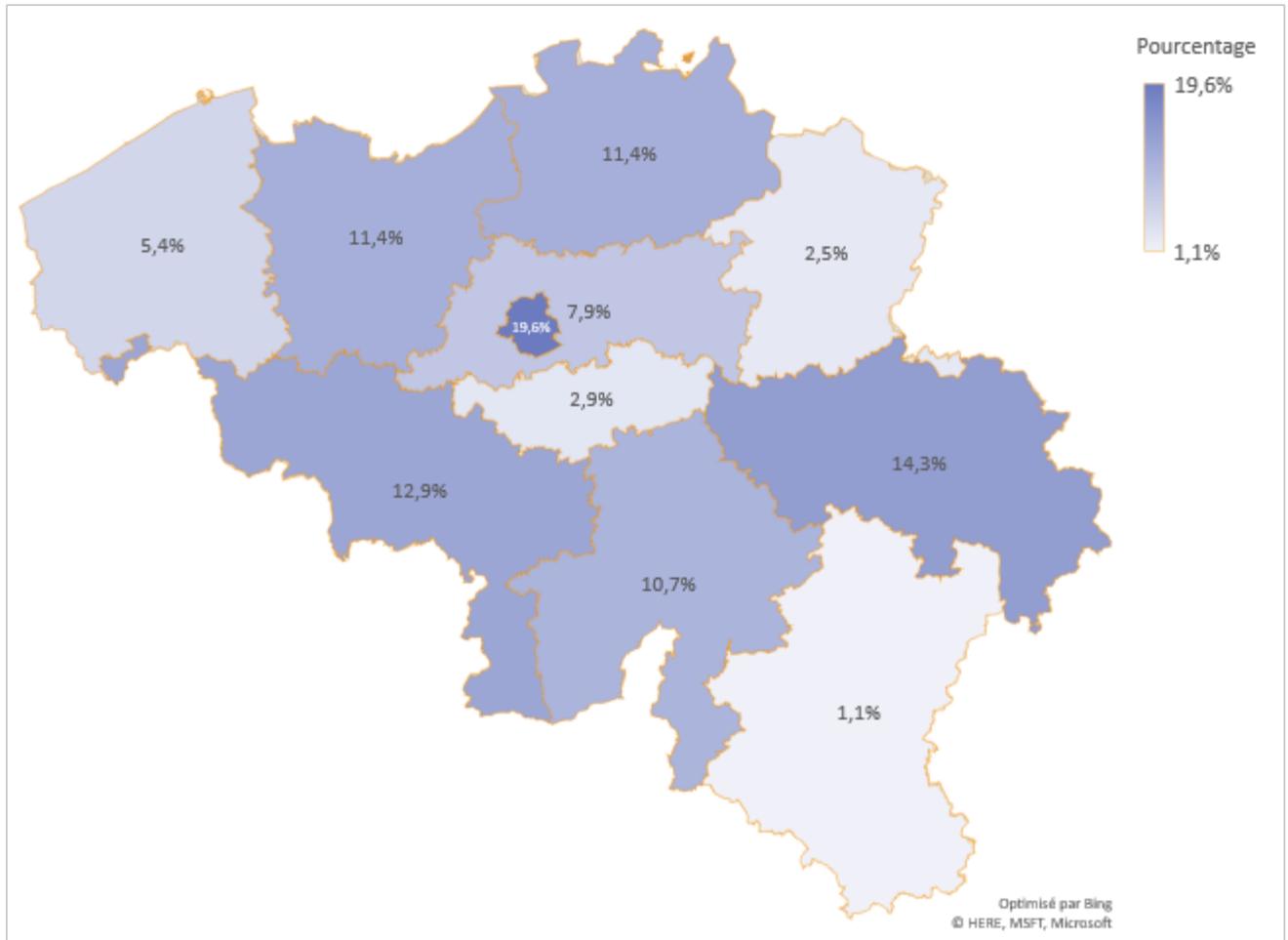
**Graphique 36 : Dossiers logement par sous-domaine en 2020 (n = 283)****Graphique 37 : Dossiers logement par critère en 2020 (n = 353)**

**Graphique 38 : Évolution du nombre de dossiers logement - par critère de discrimination depuis 2015 (principaux critères)**



#### Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Fortune</b>	64	80	83	118	135	158
<b>Critères dits raciaux</b>	63	81	78	109	86	108
<b>Handicap</b>	21	26	27	52	44	27
<b>Autres critères (compétent)</b>	29	25	28	57	51	60

**Graphique 39 : Répartition des dossiers logement 2020 par province**

### 5.3 Médias/internet : 348 dossiers

En 2020, le domaine des médias suit une courbe assez stable. Il représente 15,9 % de l'ensemble des dossiers de l'année. La progression par rapport à la moyenne de ces cinq dernières années est de 2,2 %. 9 dossiers sur 10 concernent des médias en ligne au sein desquels les réseaux sociaux sont fortement représentés (84,5 % des dossiers internet). Rien que pour Facebook, 201 dossiers ont été ouverts en 2020.

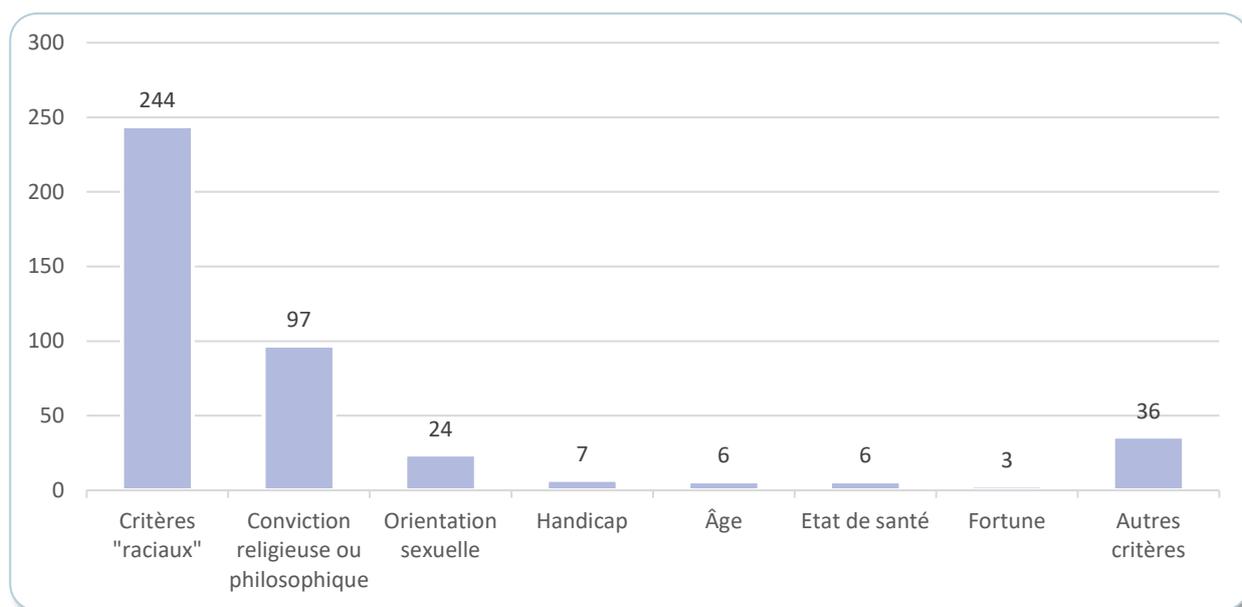
L'essor des réseaux sociaux rend plus facile la participation à des groupes haineux et le partage ensuite du matériel haineux par un internaute.

En 2020, nous avons reçu un nombre assez élevé de signalements multiples en réaction à des publications sur les réseaux sociaux. Unia rassemble ces centaines ou dizaines de signalements dans un seul dossier pour chaque fait, propos ou discours haineux. Le nombre de dossiers n'est donc pas impacté par ces signalements multiples, mais cela démontre que de plus en plus de personnes réagissent et prennent contact avec nos services à la suite de propos qui dérangent.

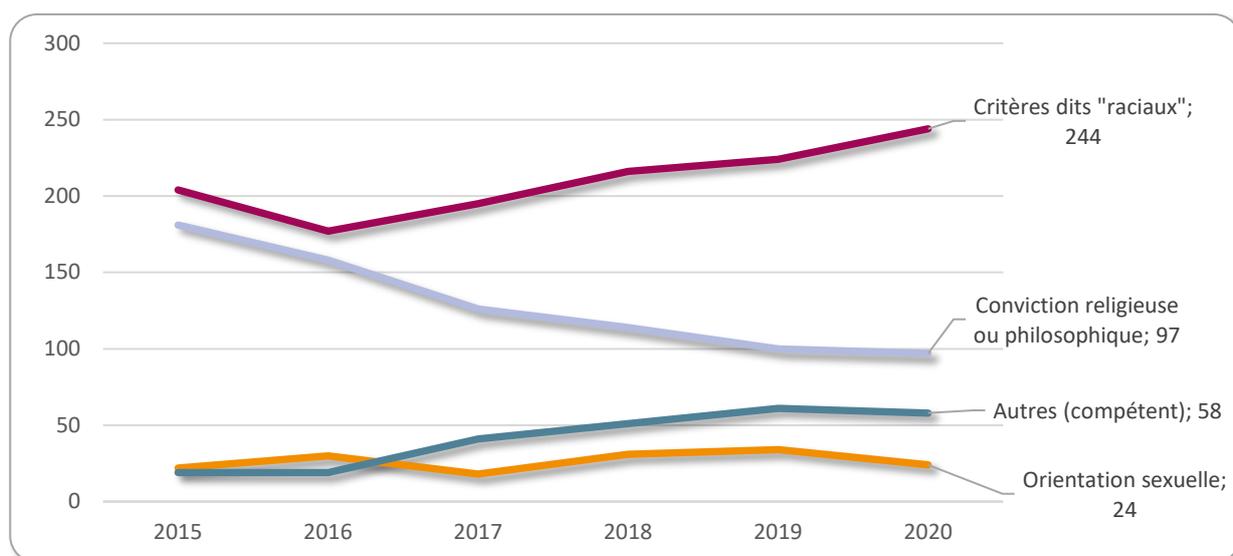
Un peu plus de la moitié des dossiers dans ce secteur ont trait à des faits de racisme (57,7 % des dossiers) ou en lien avec la conviction religieuse ou philosophique (22,9 % des dossiers). L'orientation sexuelle est le troisième critère pour lequel nous avons ouvert des dossiers dans ce domaine (5,7 % des dossiers).

Si l'on observe les tendances au regard de la moyenne de ces cinq dernières années, on constate une augmentation de 20 % du nombre total de dossiers ouverts pour des faits de racisme.

**Graphique 40 : Nouveaux dossiers – médias/internet par critère de discrimination en 2020 (n = 423)**



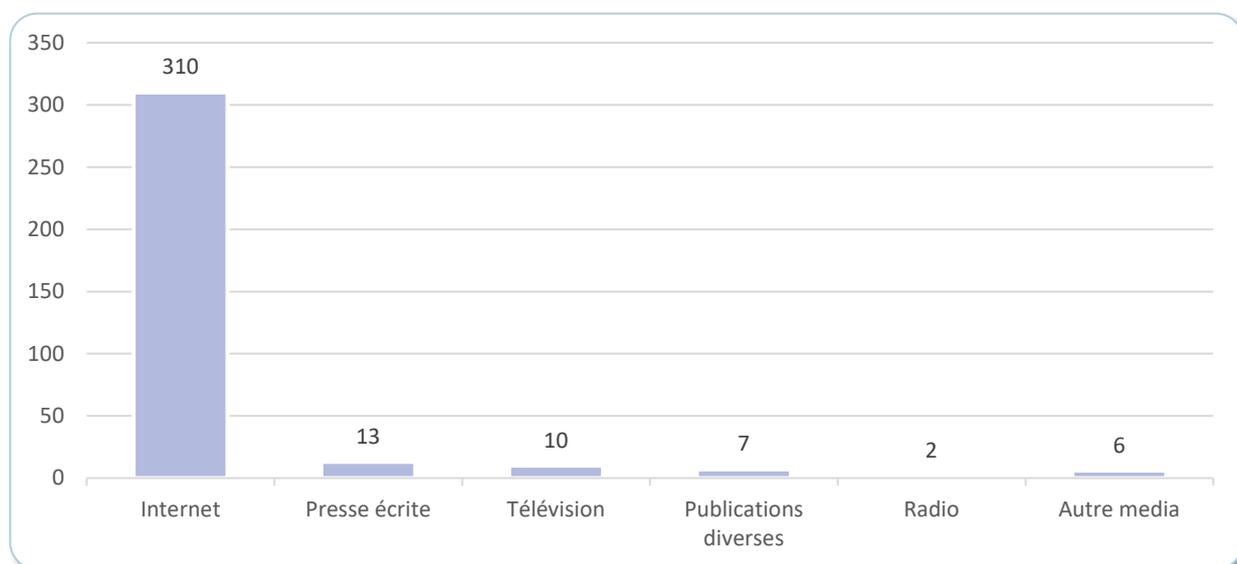
**Graphique 41 : Évolution du nombre de dossiers médias/internet par critère depuis 2015 (principaux critères)**



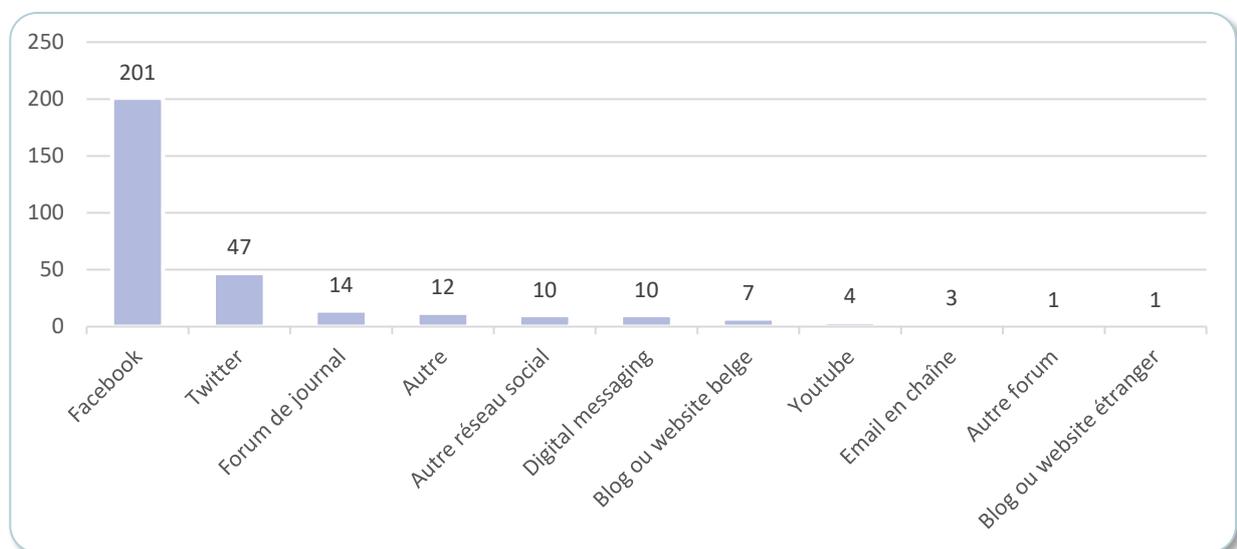
## Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Critères dits raciaux</b>	204	177	195	216	224	244
<b>Conviction religieuse ou philosophique</b>	181	158	126	114	100	97
<b>Orientation sexuelle</b>	22	30	18	31	34	24
<b>Autres (compétent)</b>	19	19	41	51	61	58

Graphique 42 : Nouveaux dossiers – médias/internet par type de média en 2020 (n = 348)



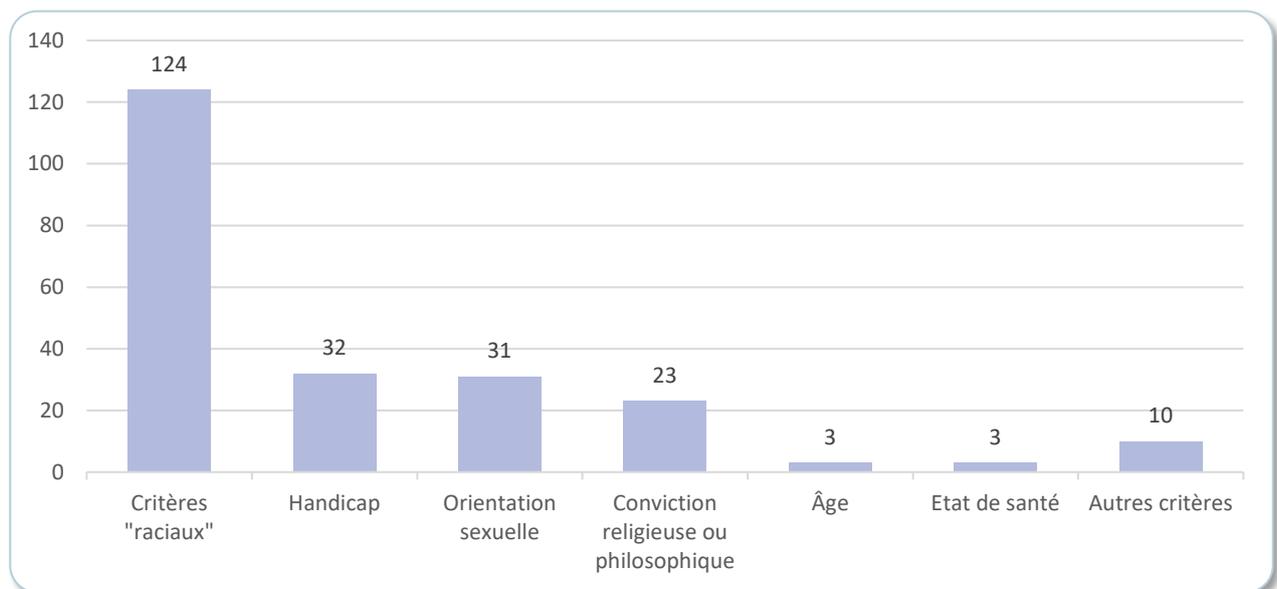
Graphique 43 : Nouveaux dossiers - détails internet en 2020 (n = 310)



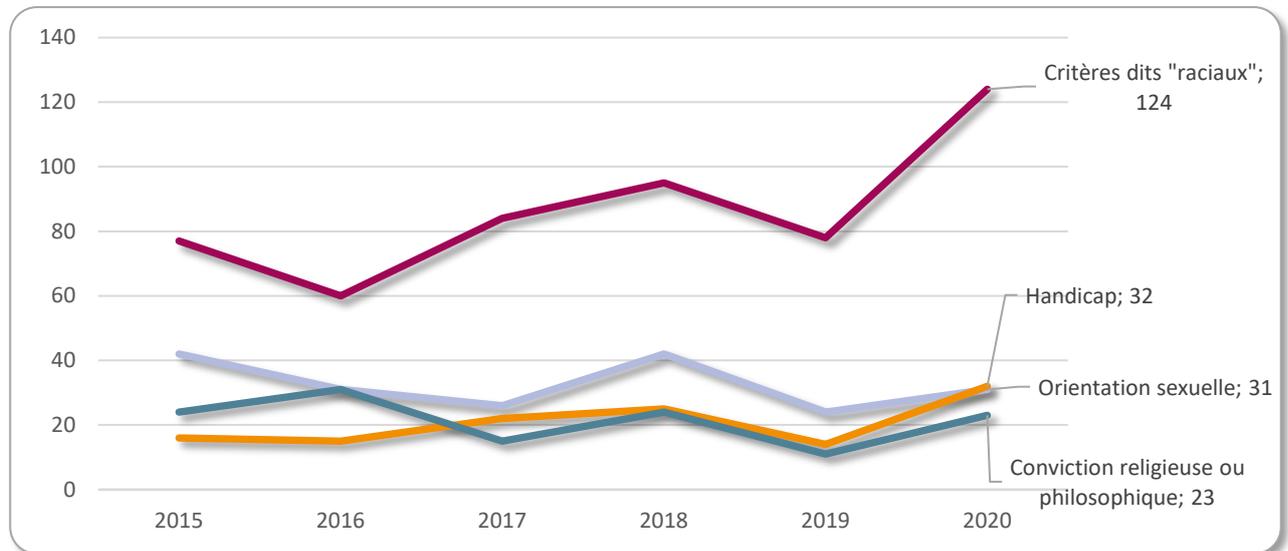
## 5.4 Vie en société : 208 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 208 dossiers dans le domaine vie en société, qui a presque doublé par rapport à 2019. Il s'agit principalement de conflits dans l'espace public (57,2 %) et de conflits de voisinage (23,6 %). 46 dossiers ont été ouverts pour des propos d'incitation à la haine, principalement liés aux critères dits raciaux (33 dossiers). En ce qui concerne les coups et blessures avec motif potentiellement discriminatoire, nous avons ouvert 40 dossiers en 2020. Les critères principalement concernés sont les critères dits raciaux (54,9 % des dossiers), suivis du handicap (14,2 %), de l'orientation sexuelle (13,7 %), et des convictions religieuses ou philosophiques (10,2 %). Au niveau des critères dits raciaux, presque un cas sur quatre relève d'un problème d'incitation à la haine, discrimination ou violence. Des coups et blessures sont présents dans 30 dossiers ouverts relevant de ce critère.

**Graphique 44 : Nouveaux dossiers - vie en société par critère de discrimination en 2020 (n = 226)**



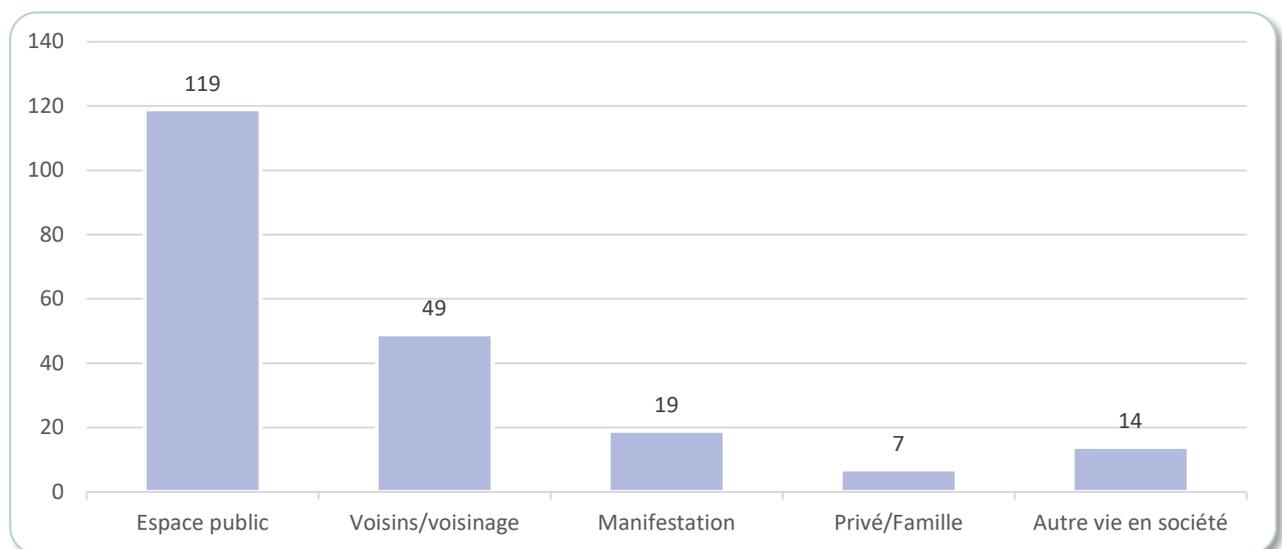
**Graphique 45 : Évolution du nombre de dossiers vie en société - par critère depuis 2015 (principaux critères)**

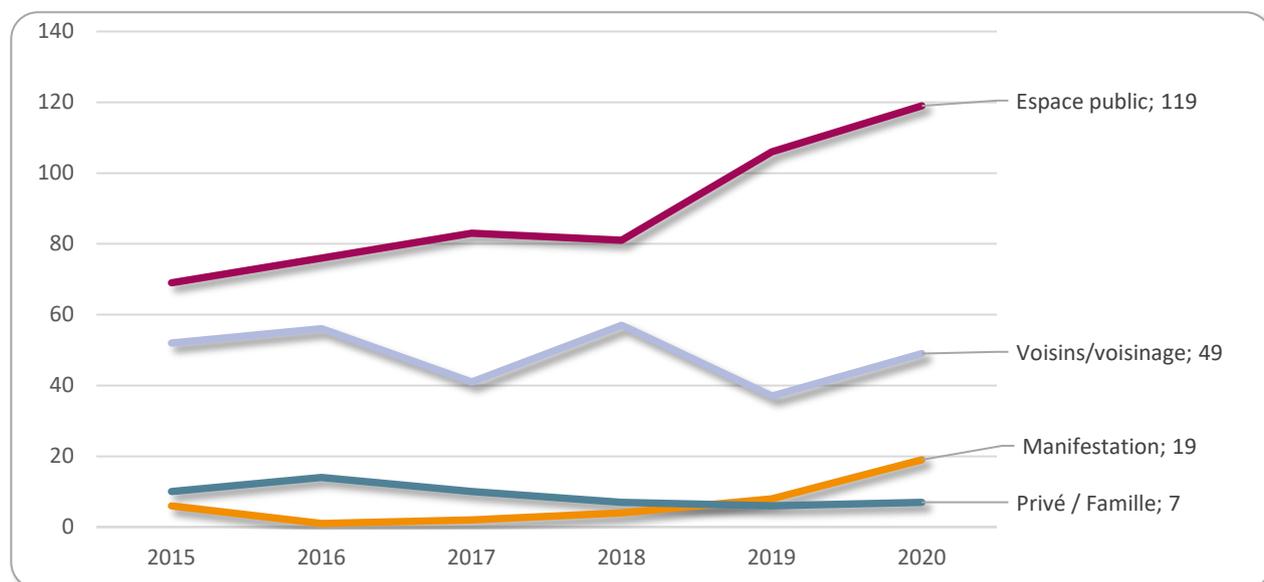


#### Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Critères dits raciaux</b>	77	60	84	95	78	124
<b>Handicap</b>	16	15	22	25	14	32
<b>Orientation sexuelle</b>	42	31	26	42	24	31
<b>Conviction religieuse ou philosophique</b>	24	31	15	24	11	23
<b>Autres (compétent)</b>	2	12	14	14	5	16

**Graphique 46 : Nouveaux dossiers - vie en société par principaux secteurs en 2020 (n = 208)**



**Graphique 47 : Évolution du nombre de dossiers vie en société depuis 2015 (principaux secteurs)****Détails**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Espace public</b>	69	76	83	81	106	119
<b>Voisins/voisinage</b>	52	56	41	57	37	49
<b>Manifestation</b>	6	1	2	4	8	19
<b>Privé / Famille</b>	10	14	10	7	6	7
<b>Autre / pas clair</b>	9	7	6	9	17	14

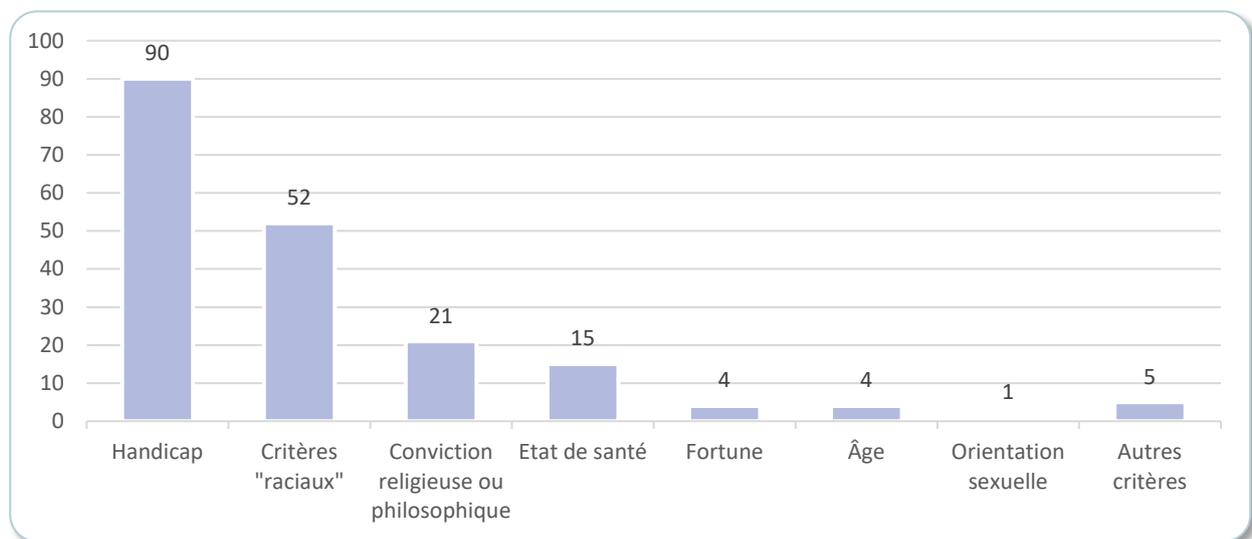
**5.5 Enseignement : 174 dossiers**

En 2020, le nombre de dossiers ouverts dans le domaine de l'enseignement atteint un total de 174 dossiers, soit une diminution de 43,5 % par rapport à 2019. Ce total dépasse à peine celui de l'année 2015. Cela peut s'expliquer par la fermeture partielle ou totale des écoles pendant une partie de l'année 2020 pour lutter contre la pandémie du Covid-19. Cela s'expliquerait également en partie par les dispositions prises par certaines des entités fédérées (dans le cadre de l'enseignement fondamental et secondaire), pour la fin d'année 2019-2020 en matière d'évaluation, de certification et de délibération des conseils de classe ainsi que les adaptations des procédures de recours. Rappelons qu'il a été demandé aux conseils de classe de ne considérer le redoublement qu'à titre exceptionnel et de faire preuve de bienveillance dans l'appréciation des acquis des élèves. De plus, dans certaines écoles les sessions d'examen de juin et décembre ont été annulées. La diminution du nombre de dossiers concerne principalement l'enseignement fondamental (-64 % par rapport à 2019), puis le secondaire (-40 %). Le nombre de dossiers dans l'enseignement supérieur diminue de 20 %.

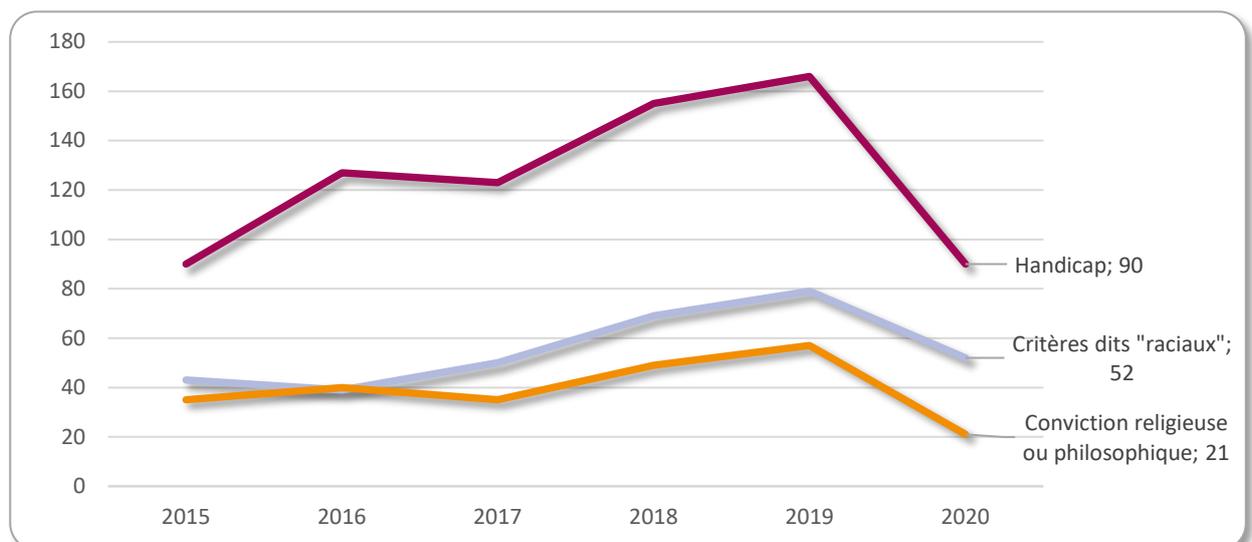
Au niveau des critères, celui du handicap (46,9 % des dossiers) est le plus représenté dans ce domaine. Viennent ensuite les dossiers fondés sur un des critères dits raciaux (27,1 % des dossiers), puis ceux liés à la conviction religieuse ou philosophique (10,9 %).

Enfin, si l'on croise la problématique et le critère, on peut observer, au niveau du handicap, que nos dossiers concernent la pédagogie et le manque de soutien (40 dossiers), ensuite les problèmes liés aux exclusions d'école (12 dossiers) et enfin les problèmes d'inscription (8 dossiers). Au niveau des critères dits raciaux, les relations entre l'élève et l'école et les relations entre élèves posent question (soit respectivement 11 et 8 dossiers). Enfin, la moitié des dossiers ouverts pour le critère de la conviction religieuse ou philosophique concerne le code vestimentaire (12 dossiers).

**Graphique 48 : Nouveaux dossiers - enseignement par critère de discrimination en 2020 (n = 192)**



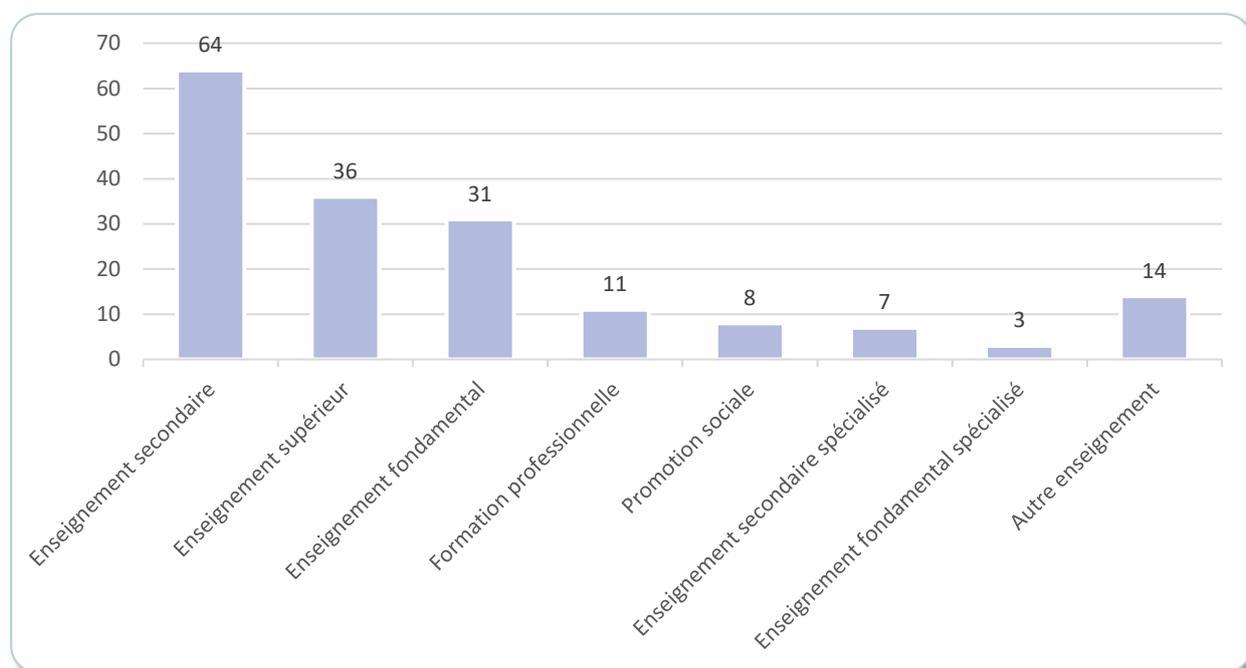
**Graphique 49 : Évolution du nombre de dossiers enseignement par critère depuis 2015 (principaux critères)**

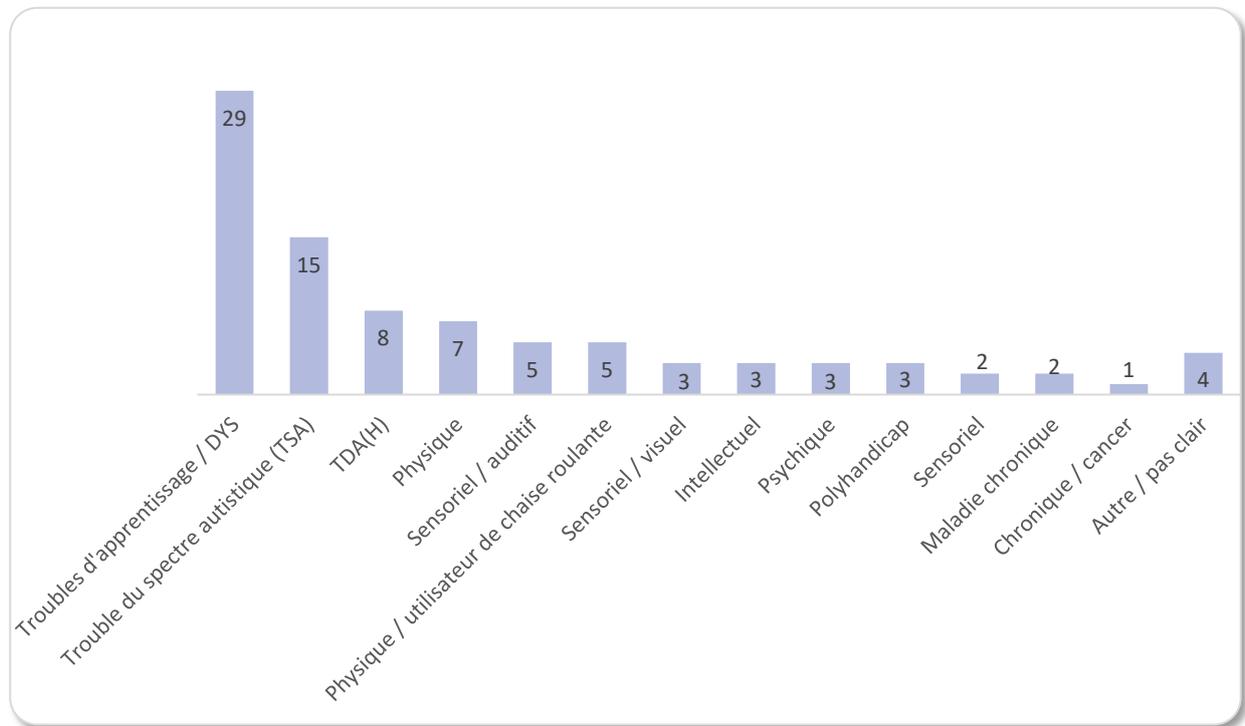


## Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Handicap</b>	90	127	123	155	166	90
<b>Critères dits raciaux</b>	43	39	50	69	79	52
<b>Conviction religieuse ou philosophique</b>	35	40	35	49	57	21
<b>Autres (compétent)</b>	10	16	33	36	30	29

Graphique 50 : Nouveaux dossiers - par niveau d'enseignement en 2020 (n = 174)

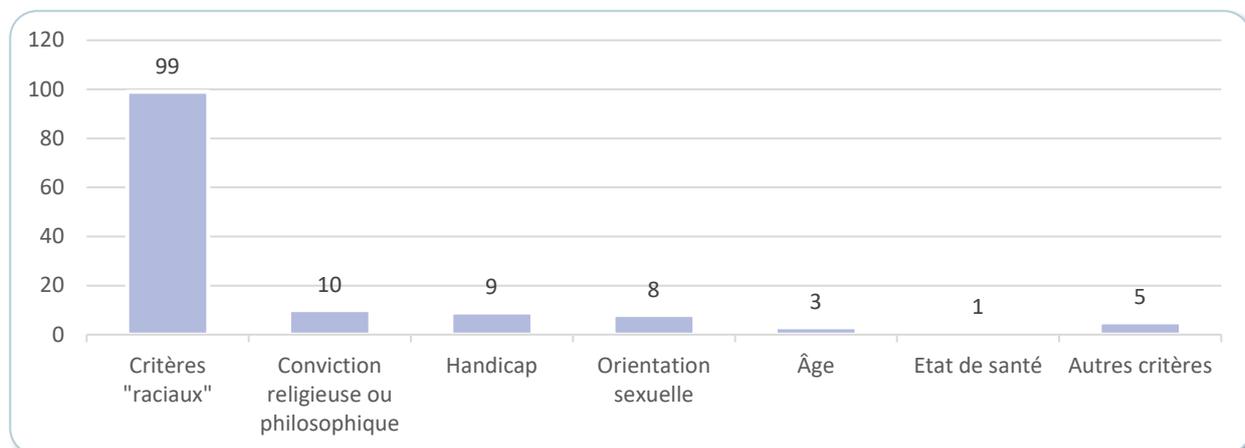


**Graphique 51 : Nouveaux dossiers - enseignement et handicap par type de handicap en 2020 (n = 90)**

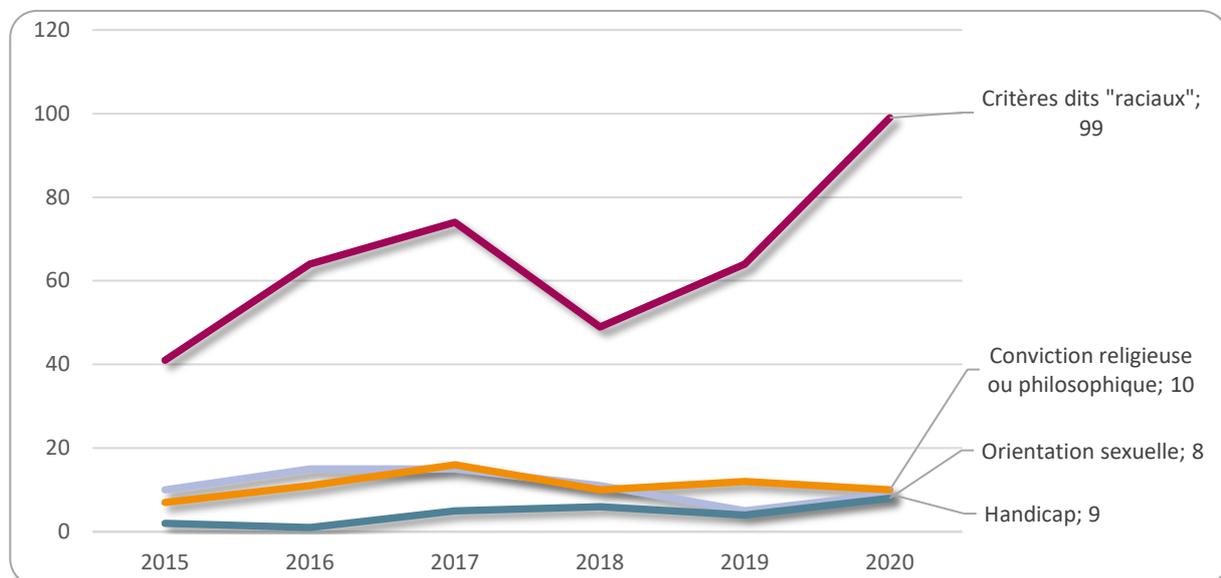
## 5.6 Police et justice : 124 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 124 dossiers dans le domaine police et justice. Ils représentent 5,7 % du nombre total de dossiers ouverts. C'est une progression de près de 46,9 % par rapport à la moyenne des cinq dernières années.

86,2 % de ces dossiers concernent la police, 8,9 % la justice et 4,8 % les lieux de détention. 73,3 % des dossiers concernent les critères dits raciaux, 7,4 % la conviction religieuse ou philosophique et 6,7 % le handicap. Cette année, les faits de racisme dans ce domaine ont augmenté de manière significative avec une hausse de 51,9 % par rapport à la moyenne des 5 dernières années.

**Graphique 52 : Nouveaux dossiers - police et justice par critère de discrimination (n = 135)**

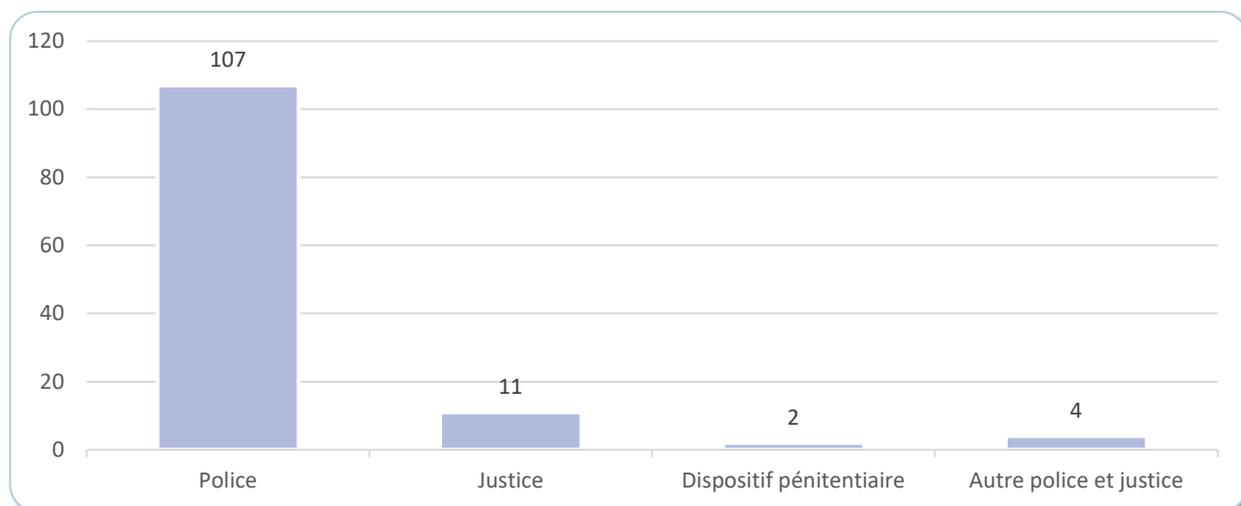
**Graphique 53 : Évolution du nombre de dossiers police et justice par critère depuis 2015 (principaux critères)**



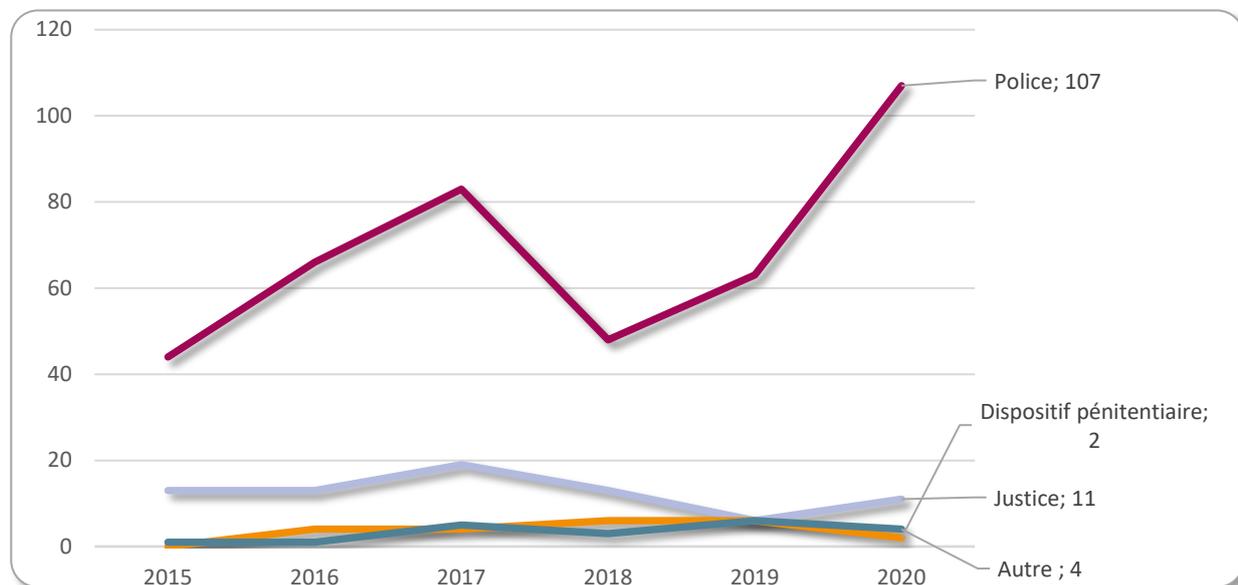
**Détails**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Critères dits raciaux</b>	41	64	74	49	64	99
<b>Conviction religieuse ou philosophique</b>	7	11	16	10	12	10
<b>Handicap</b>	10	15	15	11	5	9
<b>Orientation sexuelle</b>	2	1	5	6	4	8
<b>Autres critères (compétent)</b>	2	7	8	2	4	9

**Graphique 54 : Nouveaux dossiers - police et justice en 2020 (n = 124)**



**Graphique 55 : Évolution du nombre de dossiers police et justice par sous-domaine depuis 2015 (principaux sous-domaines)**

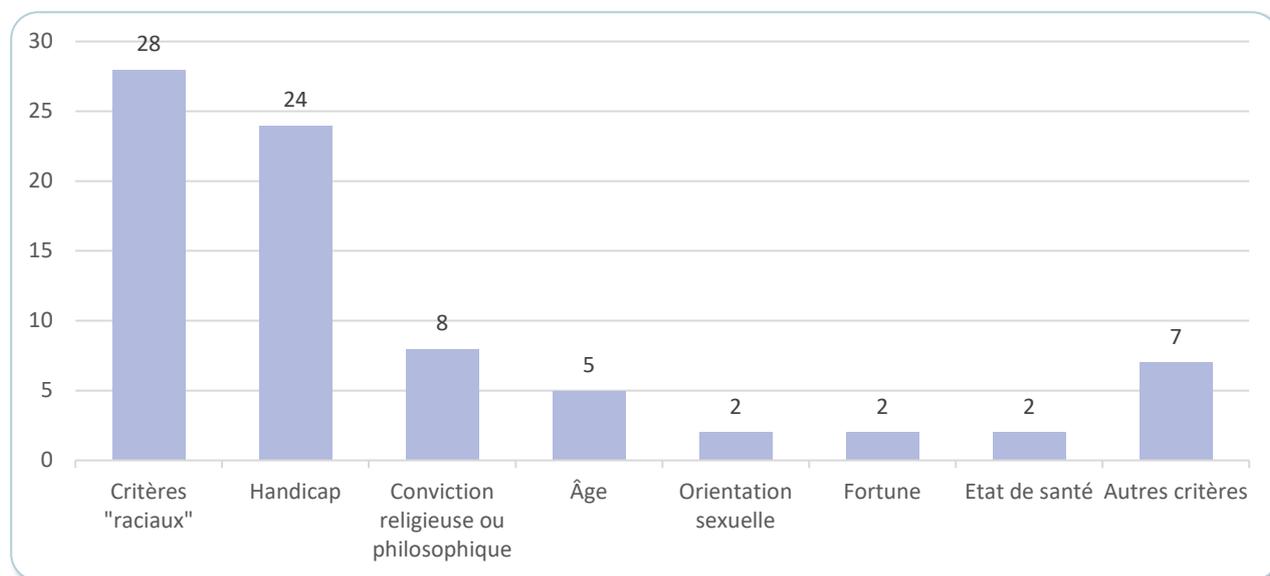
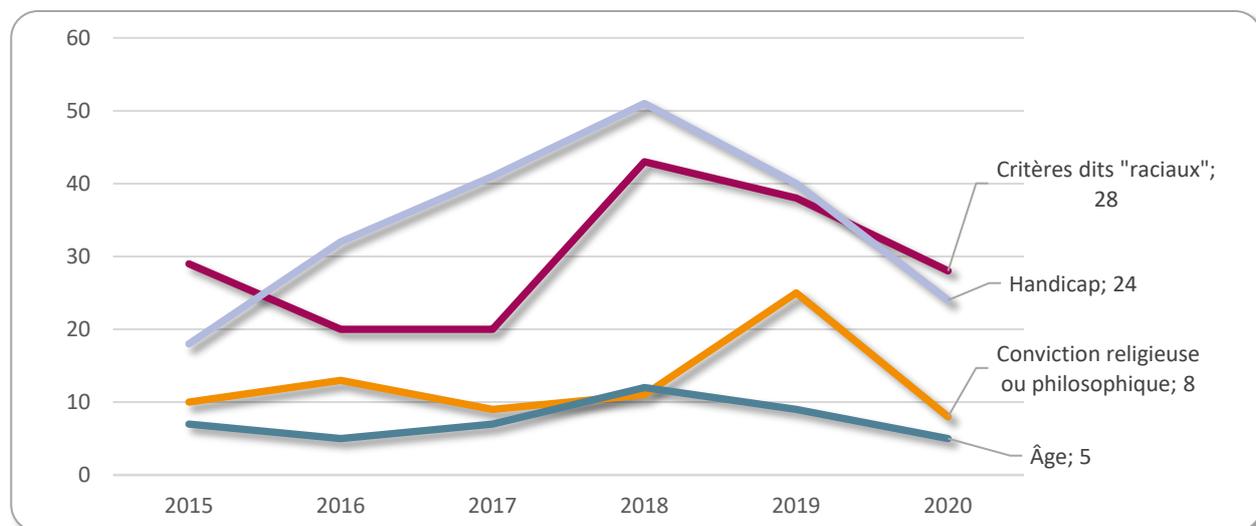


#### Détails

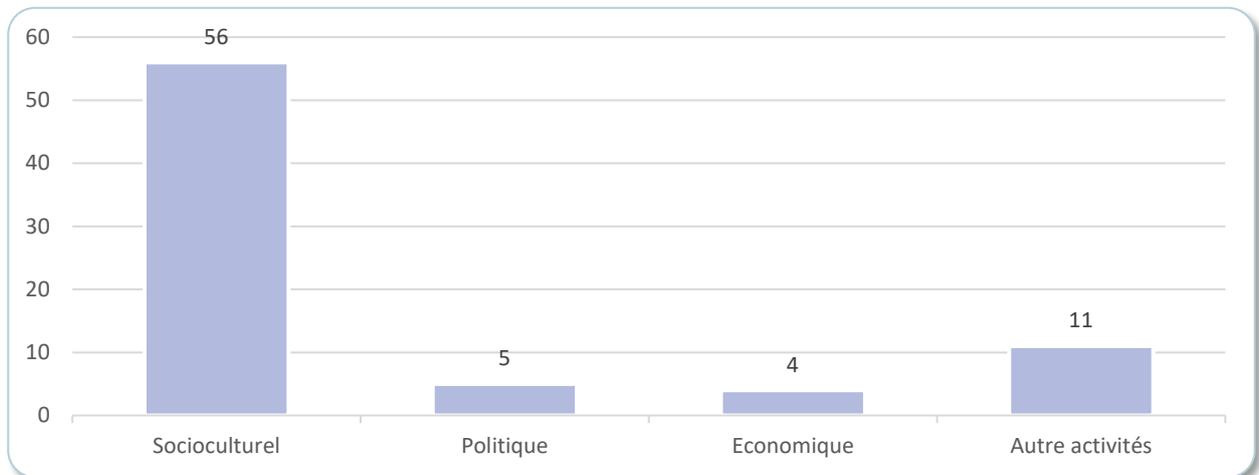
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Police</b>	44	66	83	48	63	107
<b>Justice</b>	13	13	19	13	6	11
<b>Dispositif pénitentiaire</b>	0	4	4	6	6	2
<b>Parquet</b>	1	3	4	1	0	0
<b>Internement</b>	2	4	2	1	0	0
<b>Autre</b>	1	1	5	3	6	4

## 5.7 Activités diverses : 76 dossiers

En 2020, Unia a ouvert seulement 76 dossiers activités diverses (3,5 % des dossiers). C'est une diminution de 40,2 % par rapport à 2019 et de 22,4 % par rapport à la moyenne des cinq dernières années. Cela s'explique par la fermeture prolongée d'une grande partie du secteur socioculturel et sportif due à la pandémie de Covid-19. Ce sont les critères dits raciaux qui sont les plus représentés (35,8 % des dossiers), puis le handicap (30,7 %). Il s'agit principalement de dossiers liés à des activités socioculturelles et sportives (73,6 %).

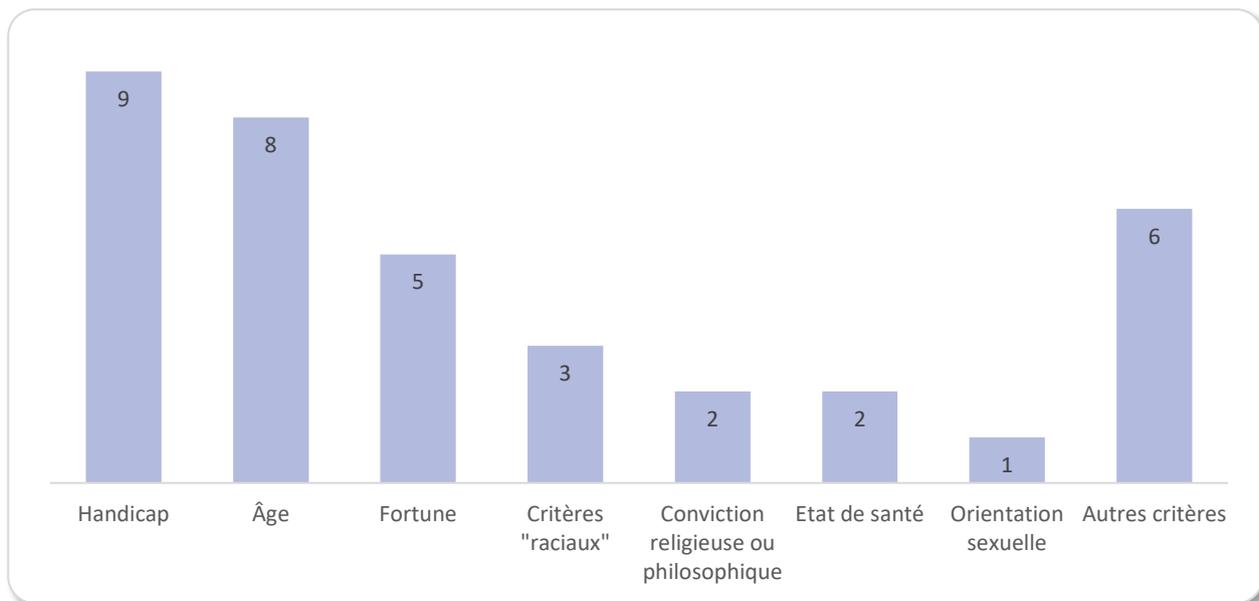
**Graphique 56 : Nouveaux dossiers - activités diverses par critère de discrimination en 2020 (n = 78)****Graphique 57 : Évolution du nombre de dossiers activités diverses - par critère depuis 2015 (principaux critères)****Détails**

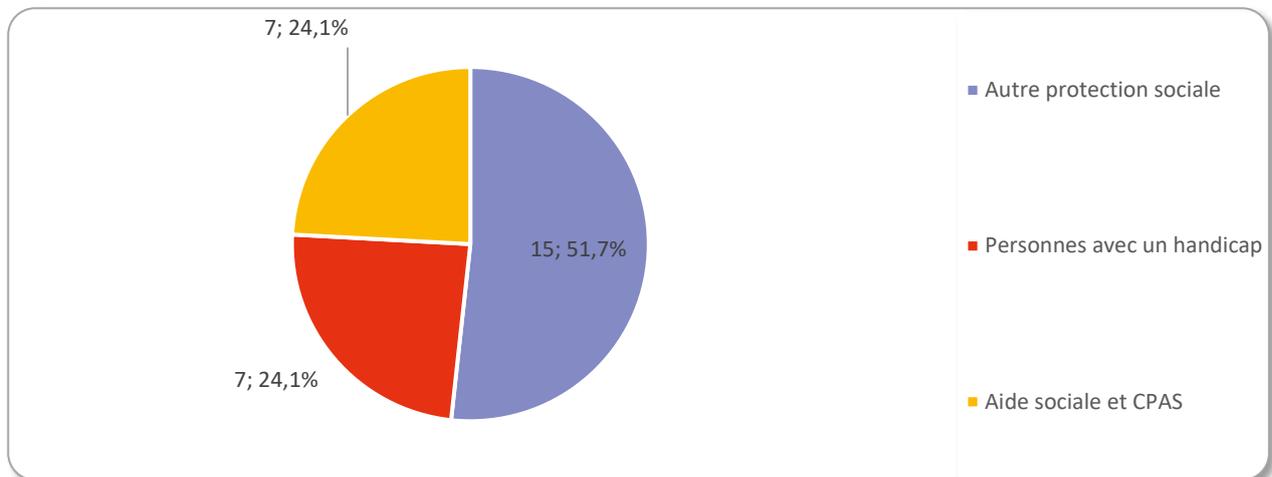
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Critères dits raciaux</b>	29	20	20	43	38	28
<b>Handicap</b>	18	32	41	51	40	24
<b>Conviction religieuse ou philosophique</b>	10	13	9	11	25	8
<b>Âge</b>	7	5	7	12	9	5
<b>Autres (compétent)</b>	6	10	13	20	23	6

**Graphique 58 : Nouveaux dossiers – activités diverses par sous-domaine en 2020 (n = 76)**

## 5.8 Protection sociale : 29 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 29 nouveaux dossiers relatifs à la protection sociale (cela représente 1,3 % de l'ensemble des dossiers). 7 dossiers concernent les allocations pour personnes en situation de handicap. Nous avons également ouvert 7 dossiers concernant l'aide sociale et le CPAS. Le handicap est par conséquent le premier critère protégé concerné (9 dossiers), suivi des critères dits raciaux (8 dossiers).

**Graphique 59 : Nouveaux dossiers - protection sociale par critère de discrimination en 2020 (n = 36)**

**Graphique 60 : Nouveaux dossiers - protection sociale par sous-domaine en 2020 (n = 29)**

## 6 Analyse des nouveaux dossiers par critère de discrimination

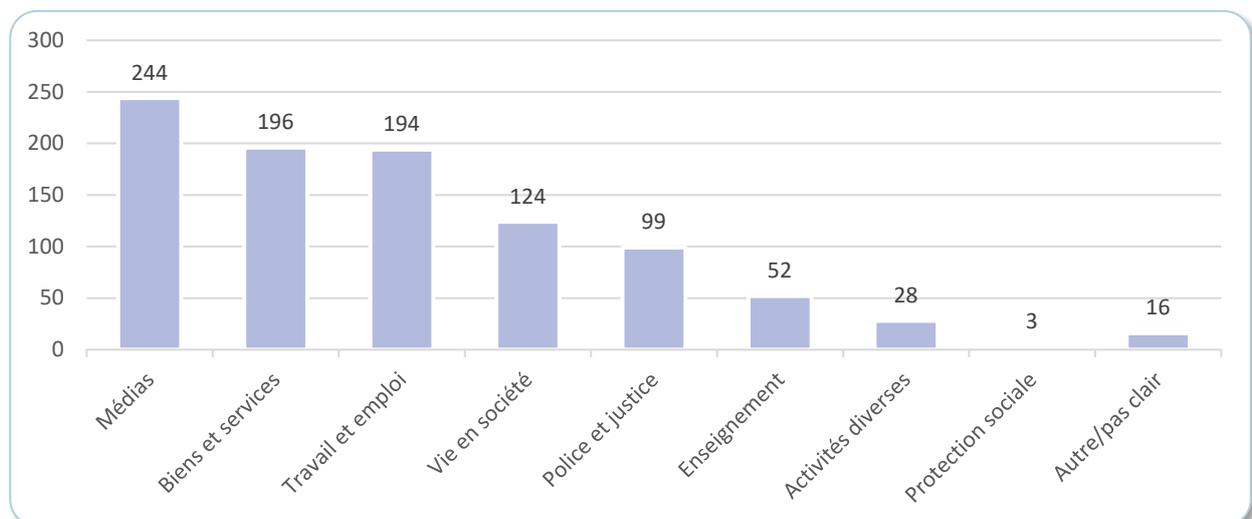
### 6.1 Critères dits « raciaux » : 956 dossiers

Unia a ouvert 956 dossiers concernant les critères dits « raciaux » en 2020, ce qui représente 37,7 % de l'ensemble de nos dossiers. Comparativement à la moyenne de ces cinq dernières années, nous observons une augmentation de l'ordre de 20,8 %. Et seulement 0,5 % d'augmentation par rapport à l'année 2019. Les principaux domaines concernés sont les médias, les biens et services, l'emploi (respectivement 25,5 % ; 20,5 % et 20,3 % des dossiers).

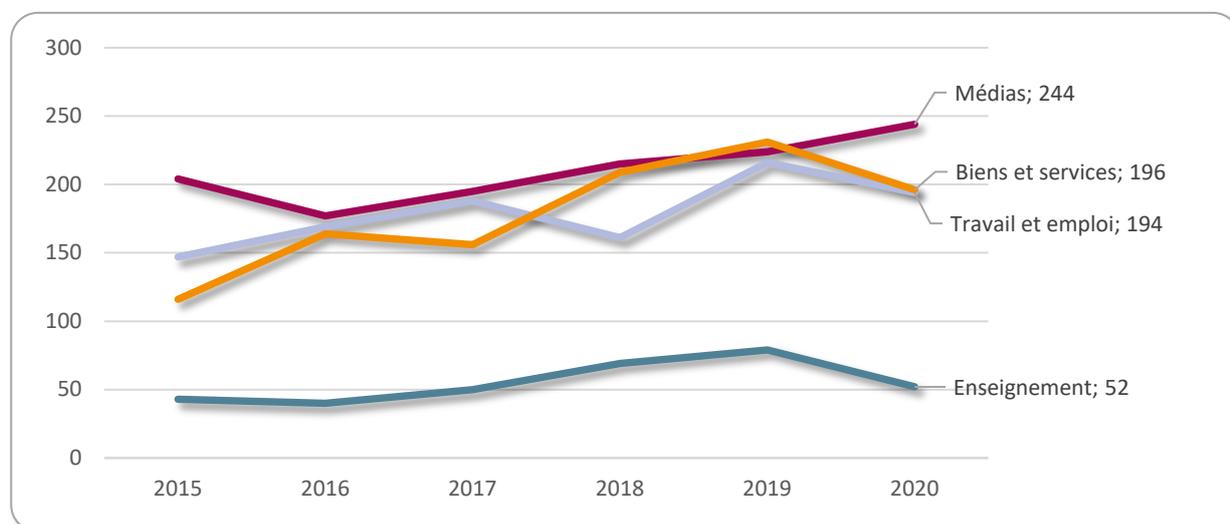
Cette année, c'est dans le domaine des médias que nous enregistrons le plus de dossiers pour ce critère. Principalement à la suite de publications sur Facebook (59,8 %) et Twitter (12,7 %). Viennent ensuite les faits dans le domaine des biens et services dans lequel les dossiers logement prennent une place prépondérante (55,1 %), puis les services financiers (11,7 %), les commerces (9,6 %) et les transports (8,6 %). Dans l'emploi, ce sont principalement les relations avec le chef, les collègues ou les clients qui posent question (31,4 % des situations). On observe aussi de nombreux cas de refus d'embauche en lien avec ce critère, qu'ils soient fondés ou non (23,7 % des dossiers). Viennent ensuite les cas de licenciement (17 %) et ceux liés à l'organisation du travail (15,4 %).

Si l'on croise ce critère avec le type de comportement interdit, il est possible de mettre en évidence des faits de violence. Nous avons ouvert 52 dossiers relatifs à des coups et blessures (dont 17 à la suite de faits de violence de la part d'un agent de police), 2 dossiers pour homicide ou tentative d'homicide et 1 dossier à la suite de faits de torture.

**Graphique 61 : Nouveaux dossiers - par critères dits « raciaux » par domaine en 2020 (n = 956)**



**Graphique 62 : Évolution du nombre de dossiers critères dits « raciaux » - par domaine depuis 2015 (principaux secteurs)**



### Détails

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Médias</b>	209	204	177	195	215	224	244
<b>Biens et services</b>	171	116	164	156	209	231	196
<b>Travail et emploi</b>	158	147	169	188	161	216	194
<b>Vie en société</b>	85	77	60	84	95	78	124
<b>Police et justice</b>	59	41	64	74	49	64	99
<b>Enseignement</b>	33	43	40	50	69	79	52
<b>Activités diverses</b>	23	18	20	20	43	38	28
<b>Protection sociale</b>	13	8	2	10	5	8	3
<b>Autre / pas clair</b>	7	7	2	5	19	13	16

#### 6.1.1 Antisémitisme et négationnisme

Durant l'année 2020, le nombre d'incidents atteint un total de 115 faits d'antisémitisme et/ou négationnisme. Soit une augmentation de 45,5 % par rapport à 2019 et de 56 % par rapport à la moyenne des cinq dernières années.

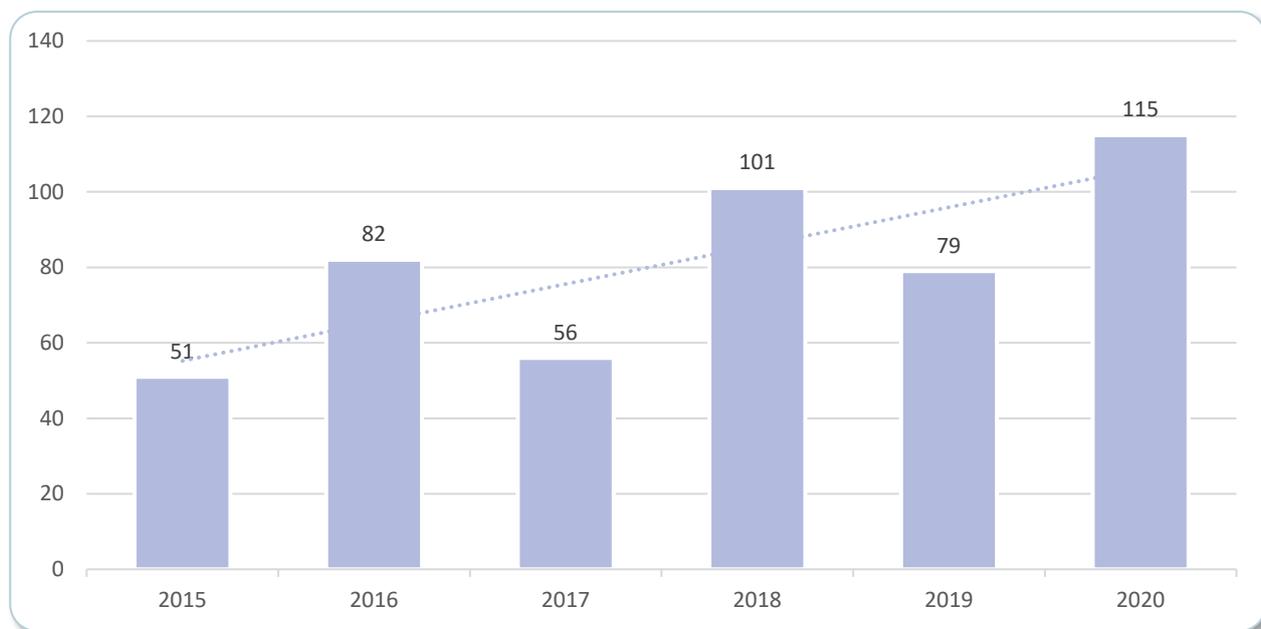
70,4 % des faits rapportés à Unia étaient relatifs à des discours haineux, bien souvent sur les réseaux sociaux. 48,7 % concernaient des faits d'antisémitisme ayant été commis sur le web. 10,4 % des faits ont été observés dans la presse écrite ou audiovisuelle.

13 % des dossiers relèvent d'un délit de haine. 4 faits signalés concernent des dégradations/destructions dans l'espace public, il s'agit bien souvent de graffitis. Ensuite, nous avons enregistré 4 cas d'agressions verbales ou de menaces.

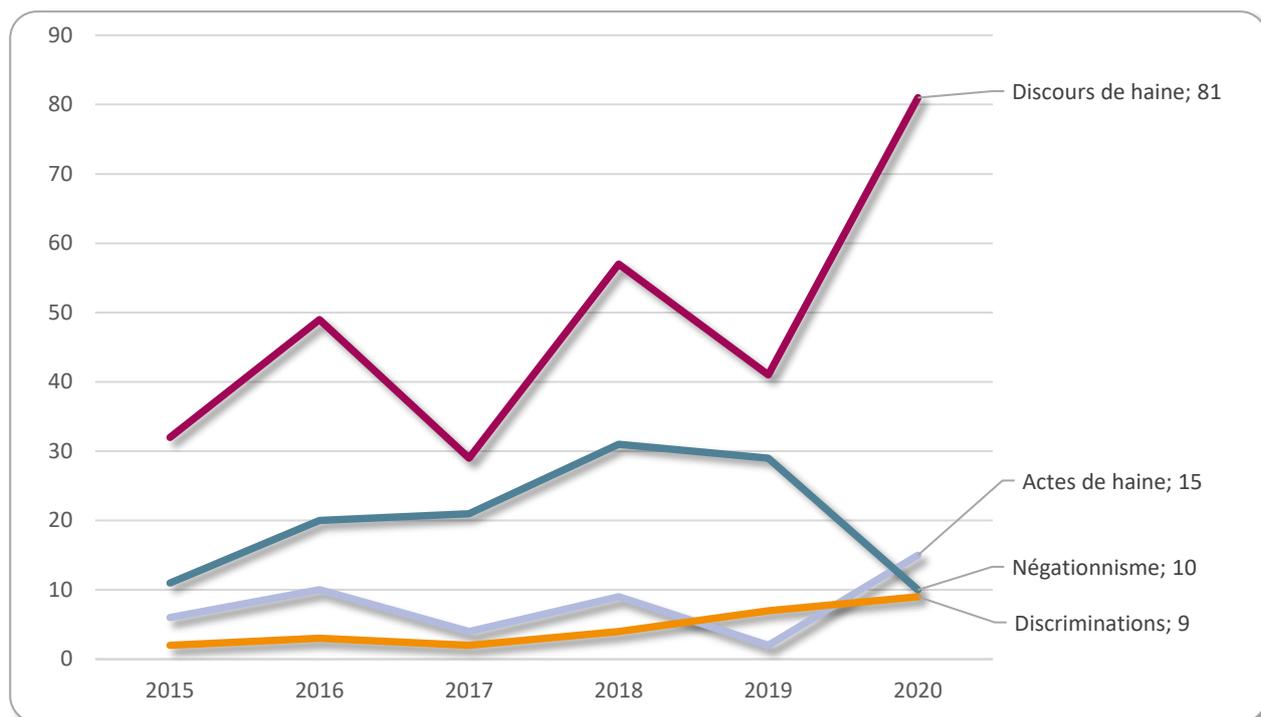
8,7 % des incidents signalés concernent des discours négationnistes, soit des propos qui justifient ou approuvent le génocide des Juifs commis par le régime nazi.

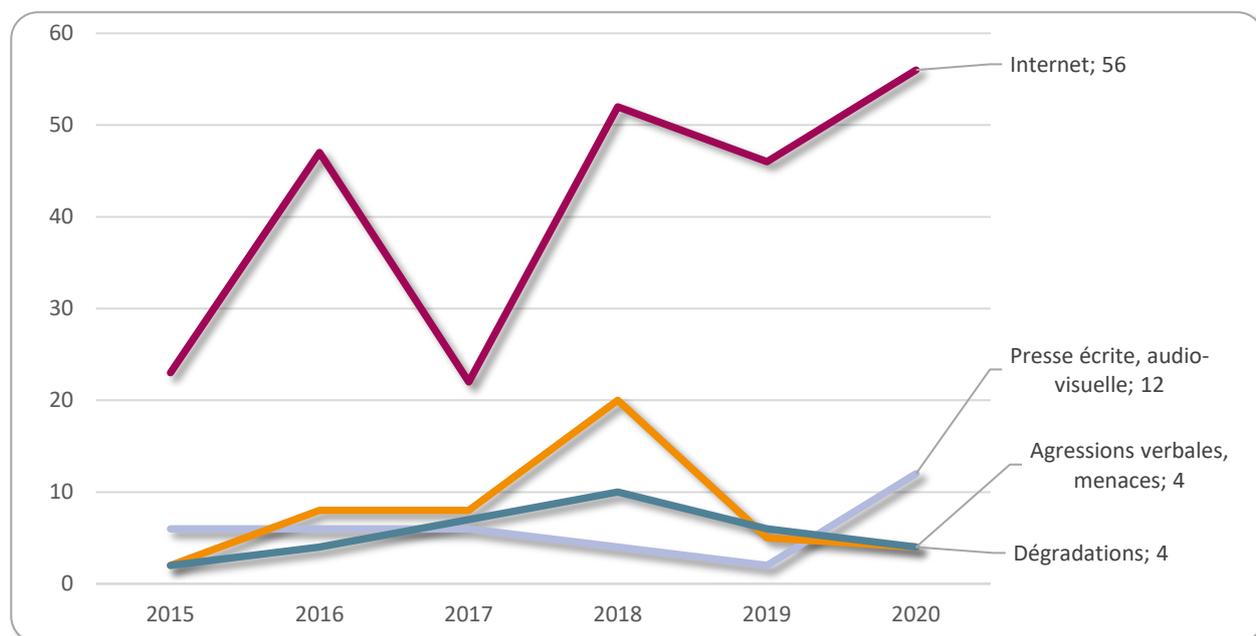
Les cas de discrimination directe ou indirecte en lien avec de l'antisémitisme représentent 7,8 % de l'ensemble des faits signalés.

**Graphique 63 : Antisémitisme : évolution du nombre total d'incidents depuis 2015**



**Graphique 64 : Antisémitisme : évolution du nombre total d'incidents depuis 2015 selon la qualification légale**



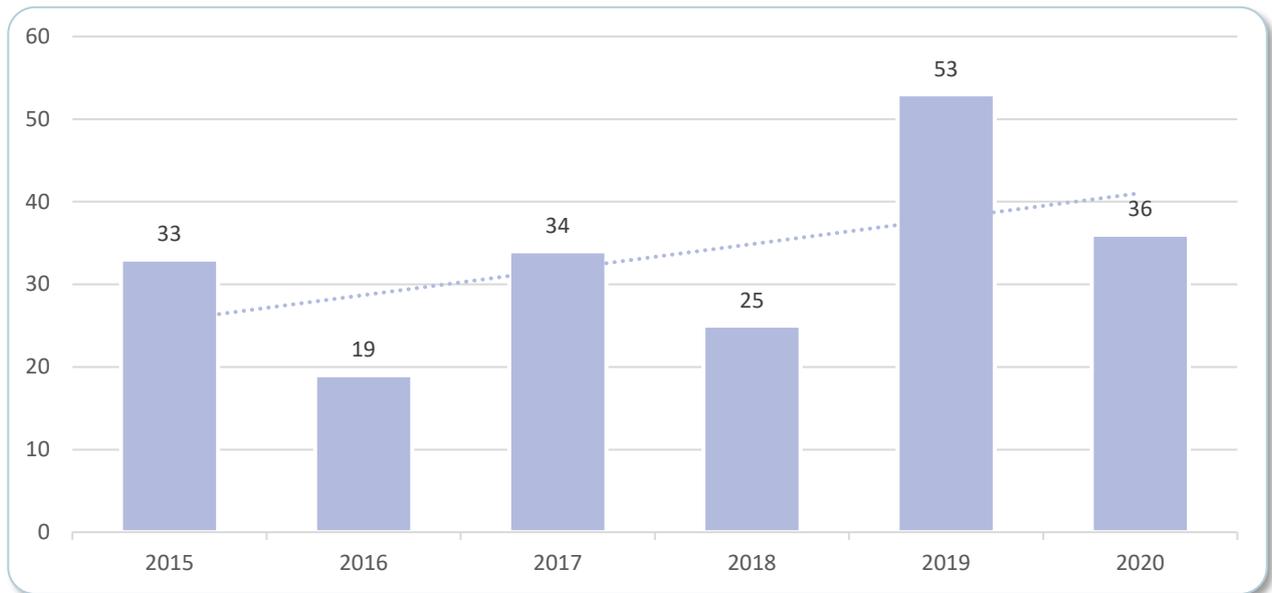
**Graphique 65 : Antisémite : évolution du nombre total d'incidents depuis 2015 selon le type de délit****Détails**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Internet</b>	23	47	22	52	46	56
<b>Presse écrite, audiovisuelle</b>	6	6	6	4	2	12
<b>Dégradations</b>	2	4	7	10	6	4
<b>Lieu de travail</b>					4	4
<b>Agressions verbales, menaces</b>	2	8	8	20	5	4
<b>Harcèlement</b>	7	3	6	4	0	3
<b>Enseignement</b>	1	4	1	3	5	0
<b>Coups et blessures</b>	3	4	1	0	1	0
<b>Autres</b>	7	6	5	8	10	32

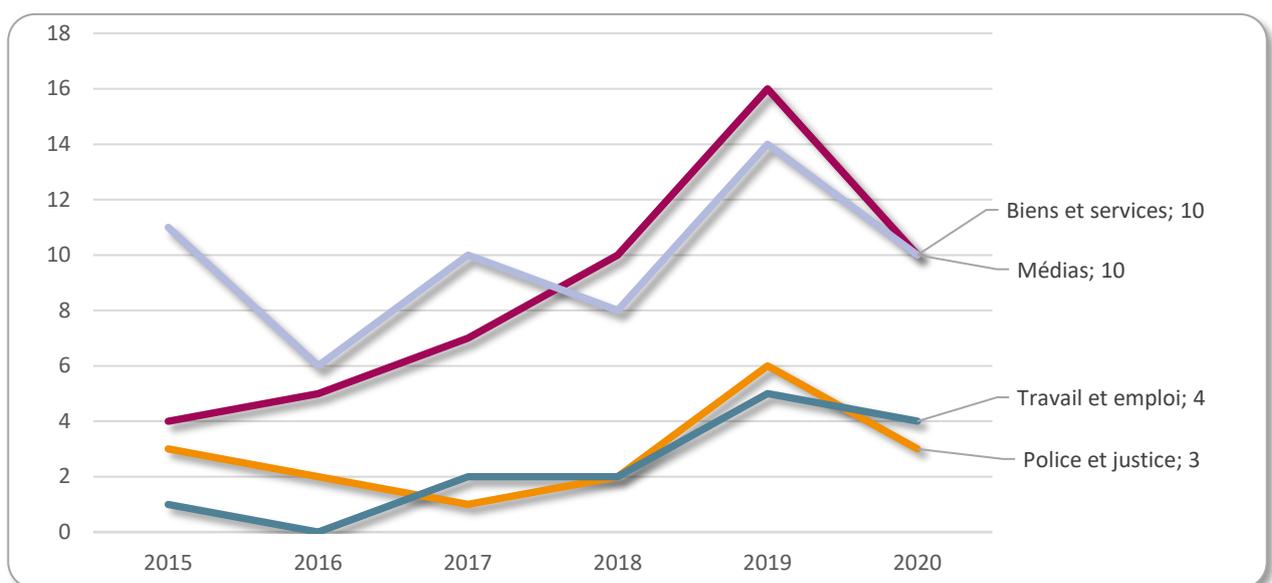
### 6.1.2 Populations roms et Gens du voyage

En 2020, le nombre d'incidents pour des faits de discrimination à l'égard des populations roms et/ou Gens du voyage atteint un total de 36, soit une diminution de 32,1 % par rapport à l'année précédente. Les chiffres sont en hausse par rapport à moyenne sur les cinq dernières années avec un différence de +9,8 %.

**Graphique 66 : évolution des incidents signalés relatifs aux discriminations des populations roms et Gens du voyage depuis 2015**



**Graphique 67 : évolution des incidents signalés relatifs aux populations roms et Gens du voyage par domaine depuis 2015 (principaux domaines)**



## Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Biens et services</b>	4	5	7	10	16	10
<b>Médias</b>	11	6	10	8	14	10
<b>Travail et emploi</b>	1	0	2	2	5	4
<b>Vie en société</b>	4	5	10	1	4	3
<b>Police et justice</b>	3	2	1	2	6	3
<b>Enseignement</b>	3	0	1	0	1	2
<b>Activités diverses</b>	2	1	2	0	3	0
<b>Protection sociale</b>	3	0	1	0	1	0
<b>Autre/pas clair</b>	2	0	0	2	3	4

## 6.2 Handicap : 519 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 519 nouveaux dossiers se rapportant au critère du handicap, soit 20,5 % du total des nouveaux dossiers. Il s'agit d'une baisse d'environ 15,5 % par rapport à l'année 2019 et de 0,5 % par rapport aux cinq dernières années. Les trois principaux domaines restent l'emploi, l'enseignement et les biens et services. La diminution la plus importante s'observe dans les domaines de l'enseignement (-45,7 %), de l'emploi (-19,4 %) et des activités diverses (-40 %).

Dans l'enseignement, c'est donc 76 dossiers de moins par rapport à 2019. Cette baisse s'explique par les mesures prises par les entités fédérées en vue de lutter contre la pandémie qui ont fortement réduit le temps que les élèves ont passé à l'école en 2020. Unia a ouvert moins de dossiers liés à des demandes de soutien et d'adaptation au niveau pédagogique (-51,2 % par rapport à 2019), malgré de nombreuses situations problématiques qui nous ont été rapportées par la société civile ou notre enquête réalisée auprès des personnes en situation de handicap. Nous observons également une diminution du nombre de dossiers relatifs à la période d'examen et/ou ses résultats (-72 % par rapport à 2019).

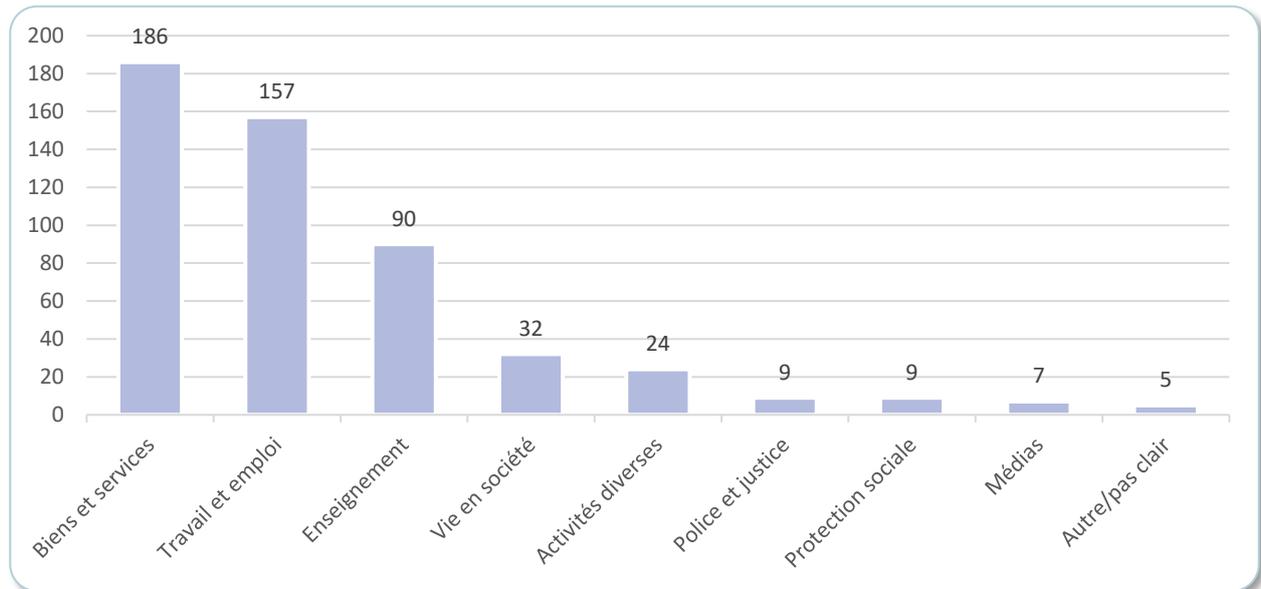
Au niveau de l'emploi, l'augmentation du télétravail et la fermeture de certains secteurs a entraîné une diminution importante (-40 % par rapport à 2019) du nombre de dossiers liés à l'organisation et aux conditions de travail. De plus, le nombre d'engagements durant l'année ont clairement diminué, ce qui peut expliquer en partie cette diminution dans ce sous-secteur (-58 % par rapport à 2019). Le nombre de licenciements en lien avec ce critère reste toutefois assez stable.

Dans le secteur des biens et services, c'est l'accès aux commerces qui a posé le plus de questions avec 61 dossiers ouverts contre 7 en 2019. Parmi ces dossiers, il a de nombreuses fois été question de l'application des règles visant à réduire la propagation du virus Covid-19 et de dérogations octroyées aux personnes en situation de handicap (port du masque/visière, obligation d'utiliser un caddie, refus de chiens d'assistance...).

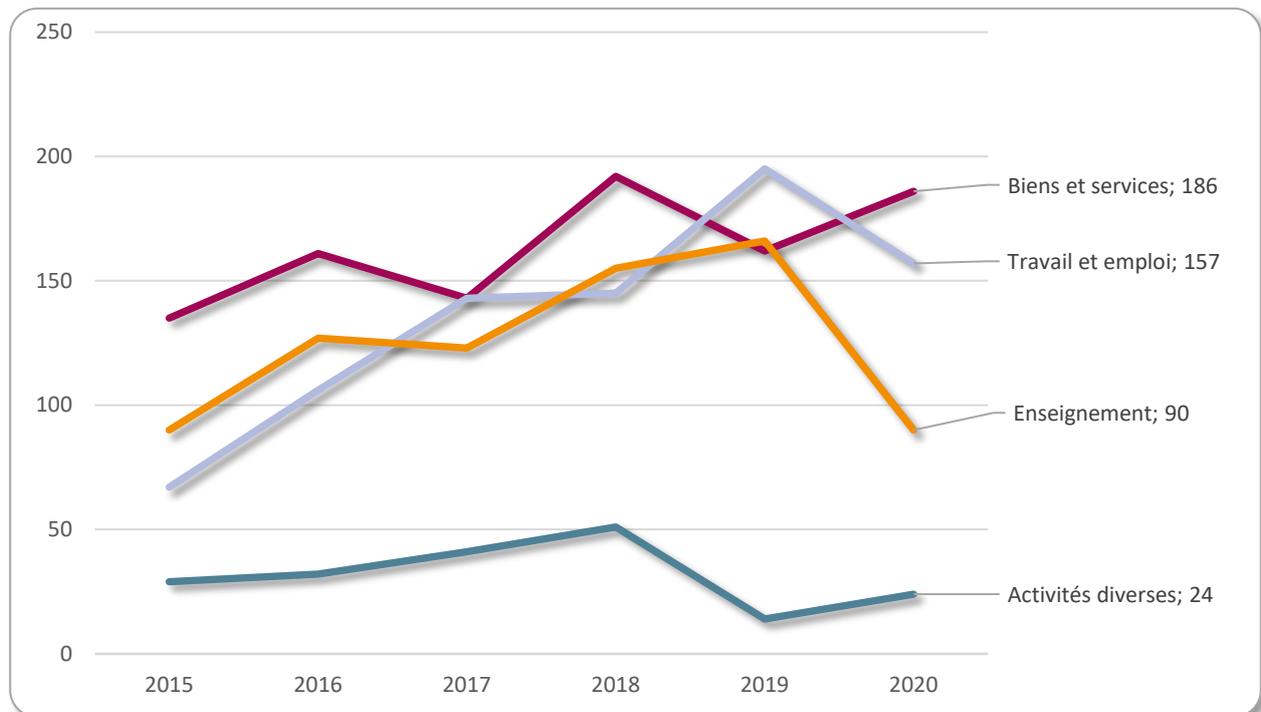
Les principaux handicaps concernés sont les handicaps physiques (37 %), suivis de troubles sensoriels visuels (9,1 %) ou des troubles du spectre autistique (7,3 %). Certaines particularités sont à noter en

fonction du secteur concerné. Dans les biens et services, plus de la moitié des dossiers concernent l'accessibilité physique (43,5 %). Tandis que dans le secteur de l'enseignement, un tiers des dossiers concernent des troubles d'apprentissage et 1 sur 10 des troubles du spectre autistique. Dans l'emploi, le handicap physique est le plus souvent concerné (38,2 %).

**Graphique 68 : Nouveaux dossiers - handicap par domaine en 2020 (n = 519)**



**Graphique 69 : Évolution du nombre de dossiers critère Handicap par domaine depuis 2015 (principaux domaines)**



## Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Biens et services</b>	135	161	143	192	162	186
<b>Travail et emploi</b>	67	106	143	145	195	157
<b>Enseignement</b>	90	127	123	155	166	90
<b>Vie en société</b>	16	15	22	25	14	32
<b>Activités diverses</b>	29	32	41	51	40	24
<b>Protection sociale</b>	32	17	18	11	14	9
<b>Police et justice</b>	10	15	15	11	5	9
<b>Médias</b>	2	9	9	6	7	7
<b>Autre / pas clair</b>	3	5	2	8	11	5

### 6.3 Convictions religieuses ou philosophiques : 261 dossiers

Pour ce critère, nous avons ouvert 261 dossiers durant l'année 2020 (10,3 % de l'ensemble des dossiers). C'est 46 dossiers de moins qu'en 2019 et cela infléchit la courbe de tendance générale avec une diminution de 22,4 % par rapport à la moyenne de ces cinq dernières années. Le confinement et son lot de mesures ont eu pour effet de diminuer le nombre d'échanges possibles entre les citoyens, collègues, élèves ce qui a pu avoir des répercussions sur les questions d'ordre religieux ou philosophique, rendues moins visibles.

Les médias sont à nouveau en haut de la liste concernant ce critère (37,2 %), viennent ensuite l'emploi (29,9 %), la vie en société (8,8 %) puis l'enseignement (8 %). L'islam est la religion la plus représentée au niveau des dossiers ouverts pour ce critère (88,1 % des dossiers conviction religieuse ou philosophique).

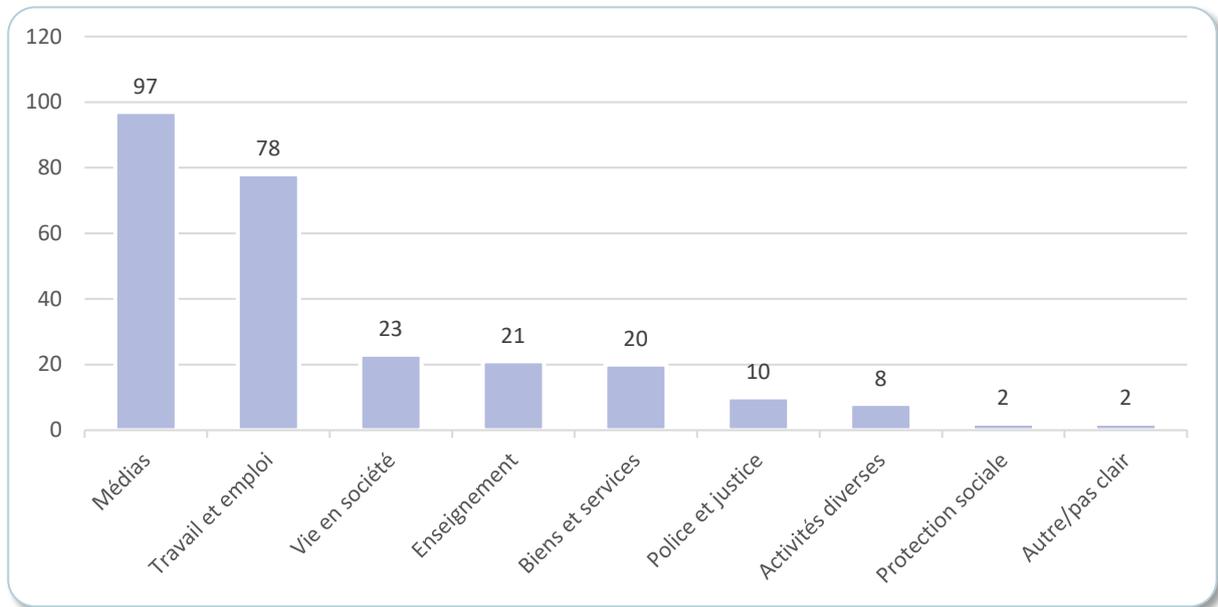
Dans les médias, les problèmes relatés ont été publiés principalement via Facebook (60,8 %) ou Twitter (13,4 %). Dans le secteur de l'emploi, c'est l'accès à un travail qui pose bien souvent question (37,1 %), les relations avec le chef ou les collègues (17,9 %) et des licenciements (15,3 %).

Dans le domaine de la vie en société, nous avons ouvert 10 dossiers à la suite de faits dans l'espace public et 10 autres dossiers pour des problèmes à la suite d'une manifestation.

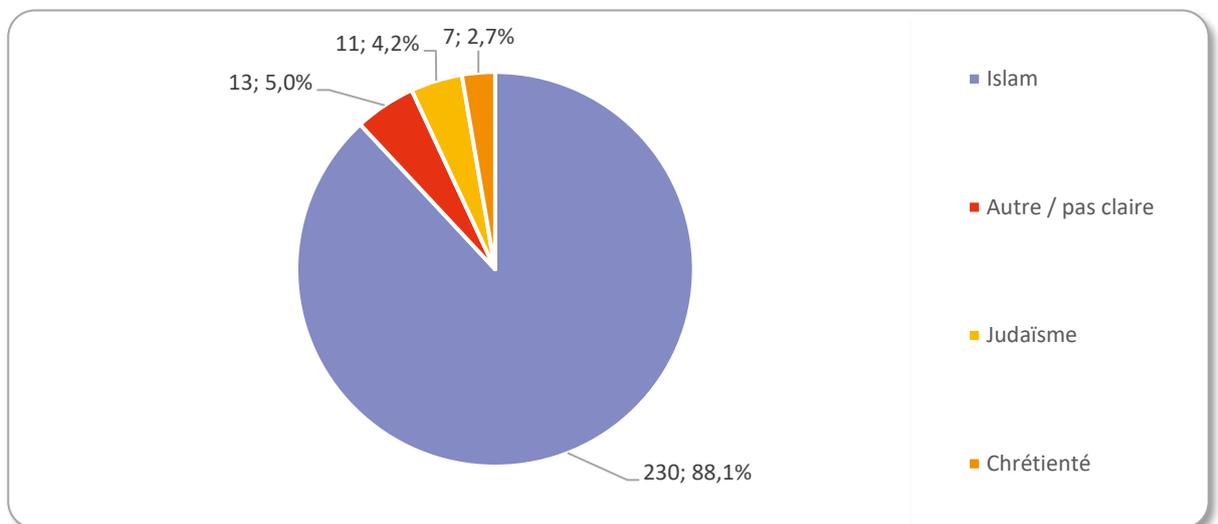
Dans l'enseignement, nous avons ouvert trois fois moins de dossiers qu'en 2019. Comme nous l'avons mentionné préalablement dans le chapitre sur l'enseignement, la pandémie a eu des effets sur la manière dont s'est réorganisé ce secteur. Dans l'urgence, il est très probable que les questions liées au code vestimentaire ont certainement été perçues comme non-prioritaires. Rappelons que les restrictions en la matière visent principalement le foulard.

Si on regarde uniquement les dossiers liés à l'islam, les principales victimes de ce type de discriminations sont des femmes, elles représentent 55,2 % des personnes qui nous sollicitent. Parmi les dossiers relatifs à l'islam, 73 dossiers concernent les symboles de type religieux (foulard, barbe, etc.) et 25 dossiers les pratiques religieuses (prière, alimentation...).

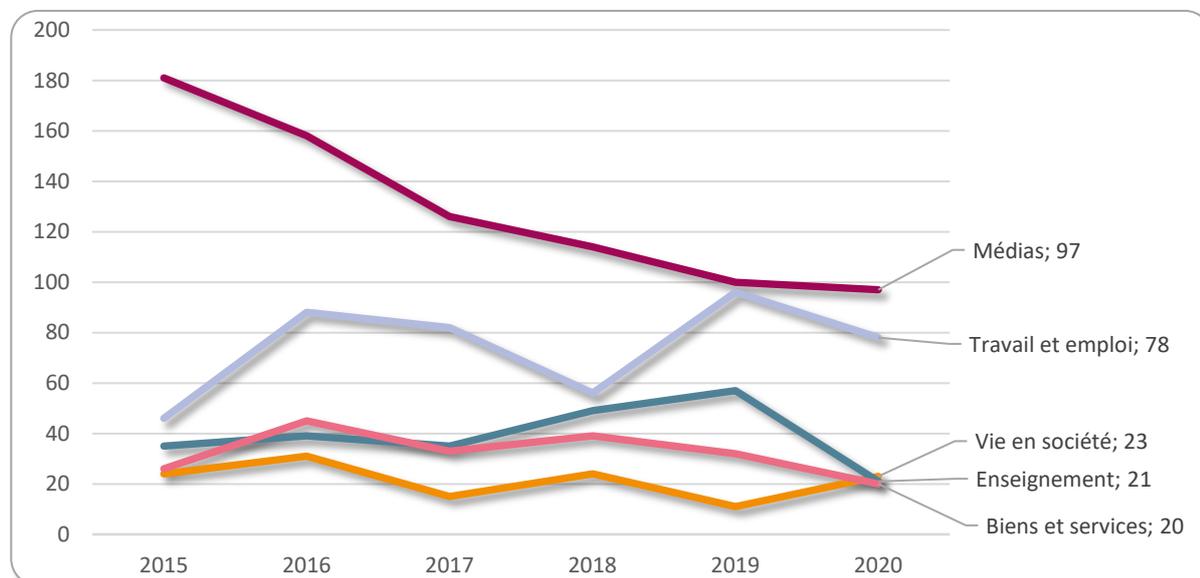
**Graphique 70 : Nouveaux dossiers - conviction religieuse ou philosophique par domaine en 2020 (n = 261)**



**Graphique 71 : Nouveaux dossiers - conviction religieuse ou philosophique par type de conviction en 2020 (n = 261)**



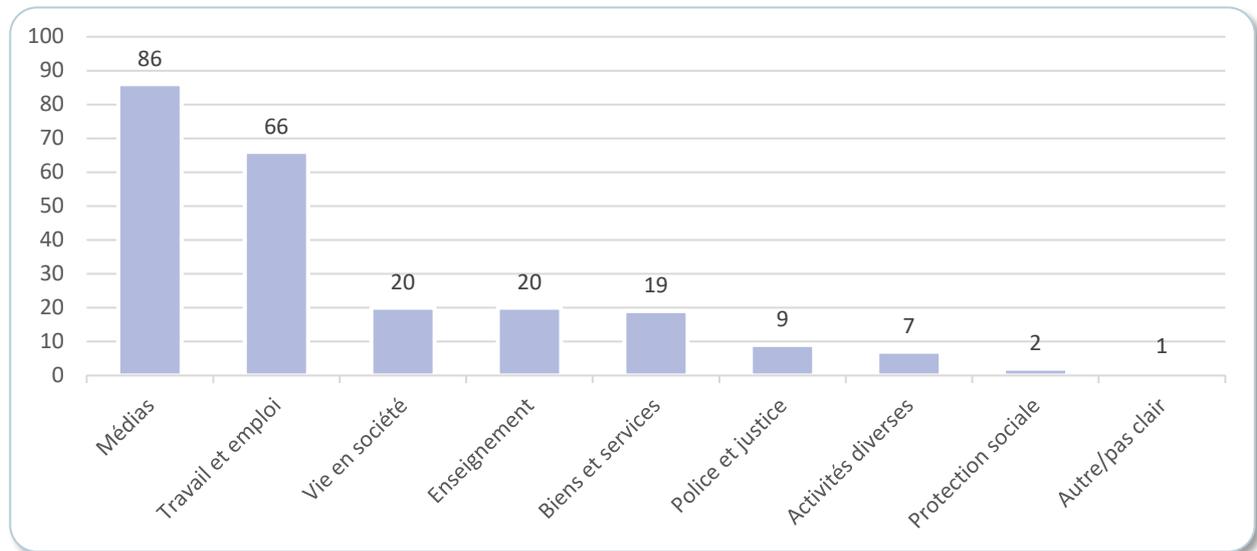
**Graphique 72 : Évolution du nombre de dossiers critère conviction religieuse ou philosophique - par domaine depuis 2015 (principaux domaines)**



### Détails

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Médias</b>	181	158	126	114	100	97
<b>Travail et emploi</b>	46	88	82	56	96	78
<b>Vie en société</b>	24	31	15	24	11	23
<b>Enseignement</b>	35	39	35	49	57	21
<b>Biens et services</b>	26	45	33	39	32	20
<b>Police et justice</b>	7	11	16	10	12	10
<b>Activités diverses</b>	10	13	9	11	25	8
<b>Protection sociale</b>	0	4	3	1	0	2
<b>Autre / pas clair</b>	0	0	0	0	0	2

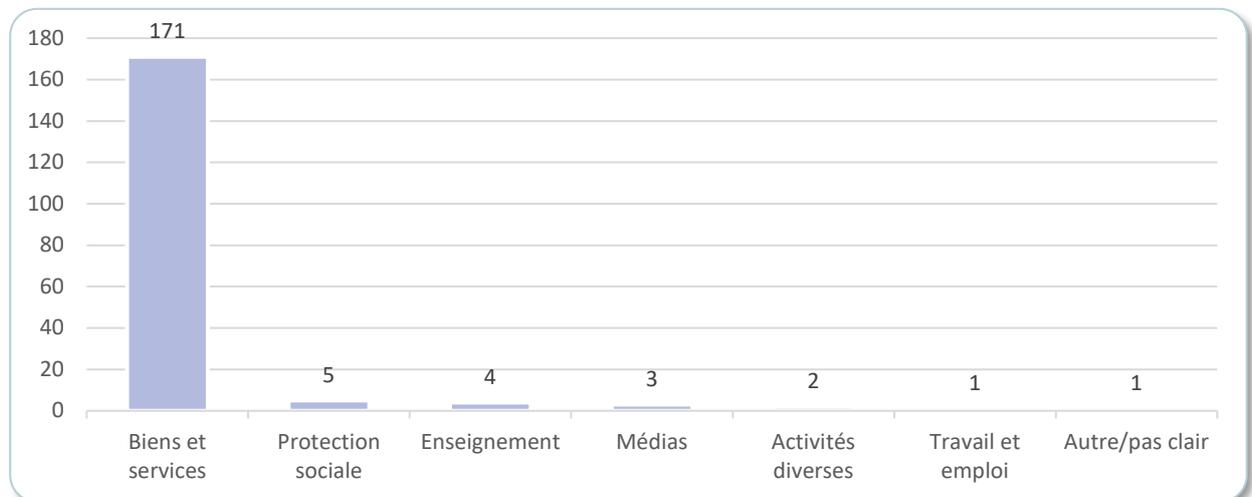
**Graphique 73 : Nouveaux dossiers conviction religieuse ou philosophique : islam - par domaine en 2020 (n = 230)**

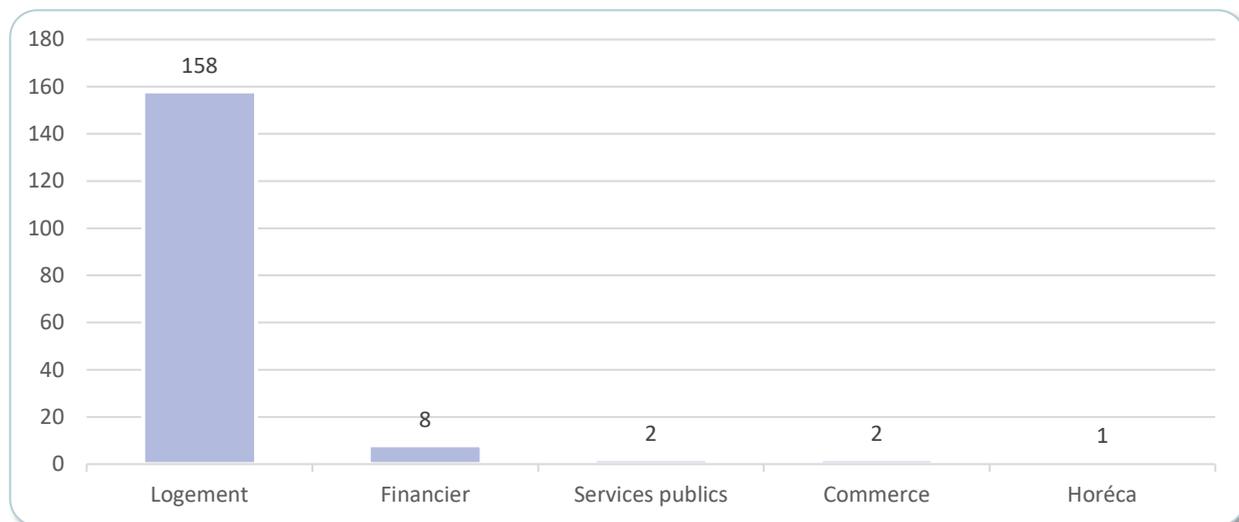
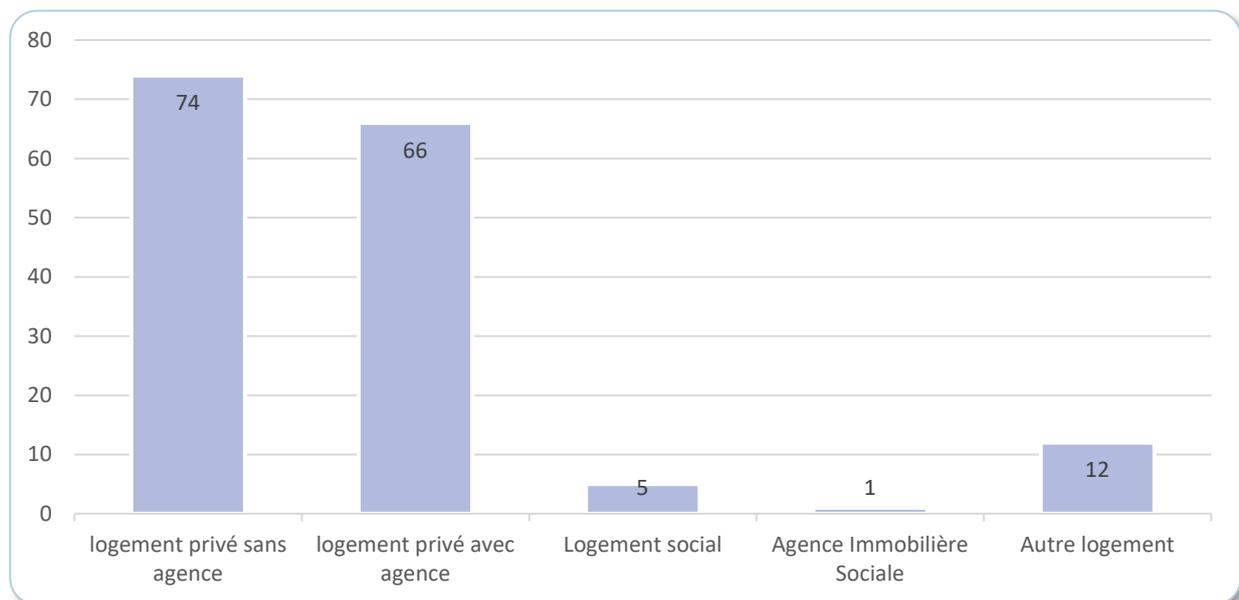


## 6.4 Fortune : 187 dossiers

Le quatrième critère pour lequel Unia est le plus souvent sollicité en 2020 est le critère fortune, qui représente 7,4 % de l'ensemble des dossiers. C'est 9 dossiers de plus qu'en 2019. Les principales situations relatées auprès de nos services sont des refus de location liés à l'origine ou à la nature des revenus d'une personne (92,4 %). La plupart des refus de location se sont déroulés avec un propriétaire privé sans implication d'une agence immobilière (46,8 %). Dans la majeure partie des dossiers, les refus sont liés à l'origine des revenus : les allocations du CPAS (40,5 %), chômage (6,3 %), invalidité (8,8 %). Viennent ensuite les refus de logement en raison d'une exigence d'un contrat de travail (20,2 %).

**Graphique 74 : Nouveaux dossiers - fortune par domaine en 2020 (n = 187)**

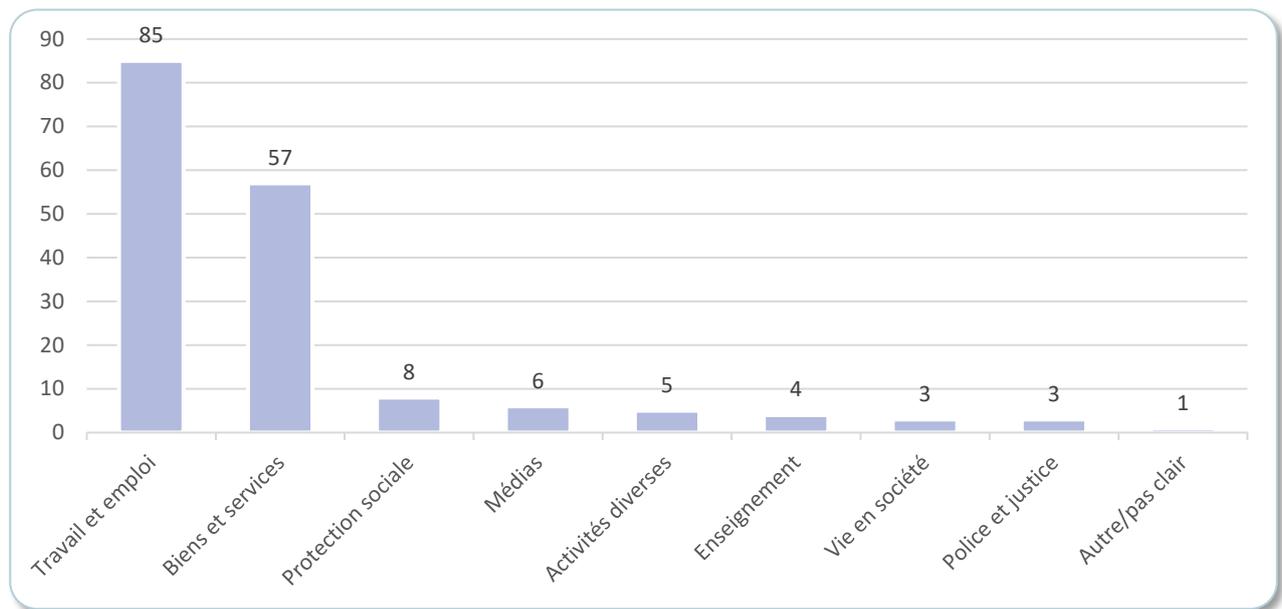


**Graphique 75 : Nouveaux dossiers - fortune dans l'accès aux biens et services en 2020 (n = 171)****Graphique 76 : Nouveaux dossiers - fortune dans l'accès au logement en 2020 (n = 158)**

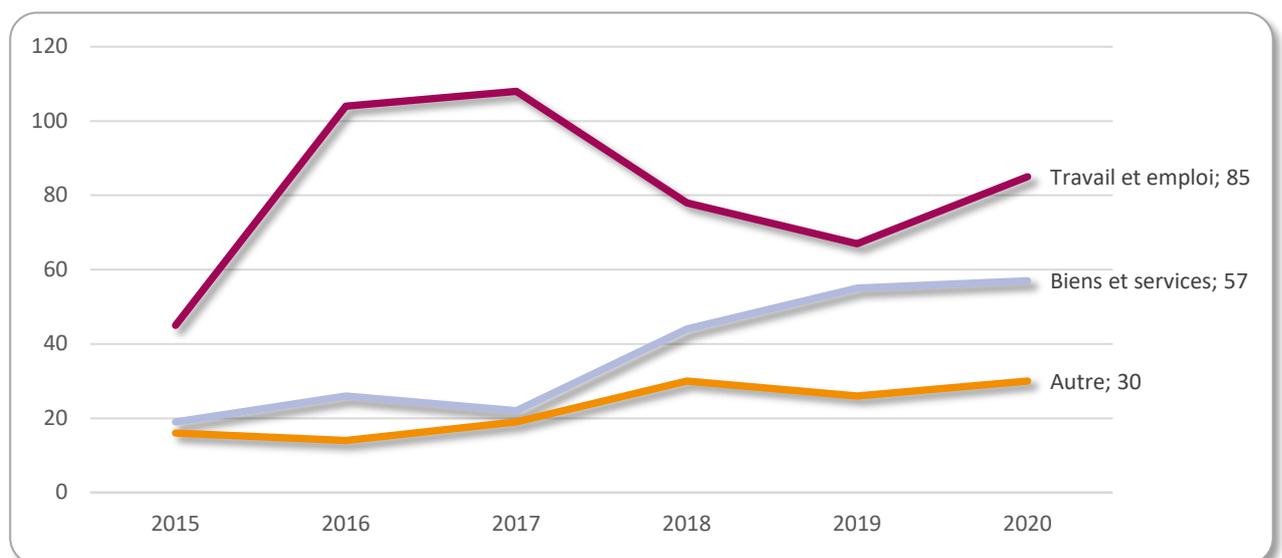
## 6.5 Âge : 172 dossiers

En 2020, la tendance est à la hausse par rapport à 2019, et par rapport à la moyenne sur cinq ans (+28,7 %). Ce critère reste donc prédominant par rapport aux critères de l'orientation sexuelle ou encore de l'état de santé et la fortune. Un peu moins de la moitié des dossiers ouverts liés à l'âge concernent l'emploi (49,4 %) puis les biens et services (33,1 %). Dans l'emploi, c'est au stade de l'embauche que les problèmes surviennent le plus souvent (56,4 %).

**Graphique 77 : Nouveaux dossiers - âge par domaine en 2020 (n = 172)**



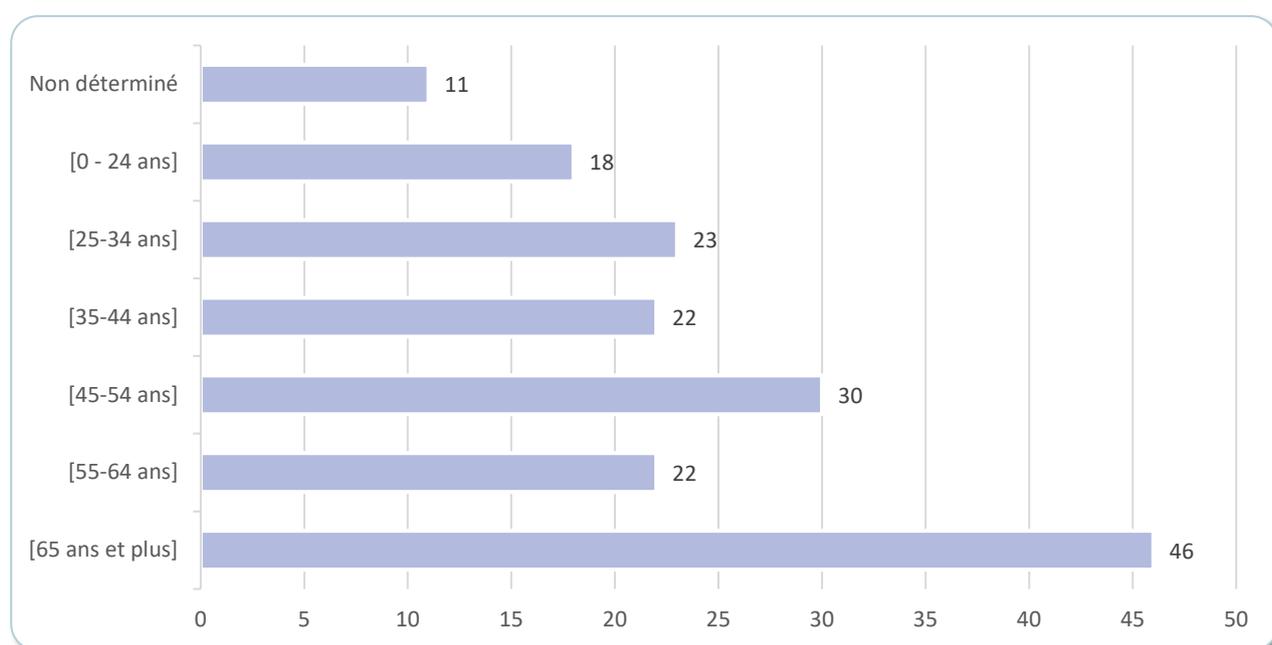
**Graphique 78 : Évolution du nombre de dossiers critère âge - par domaine depuis 2015 (principaux domaines)**



## Détails

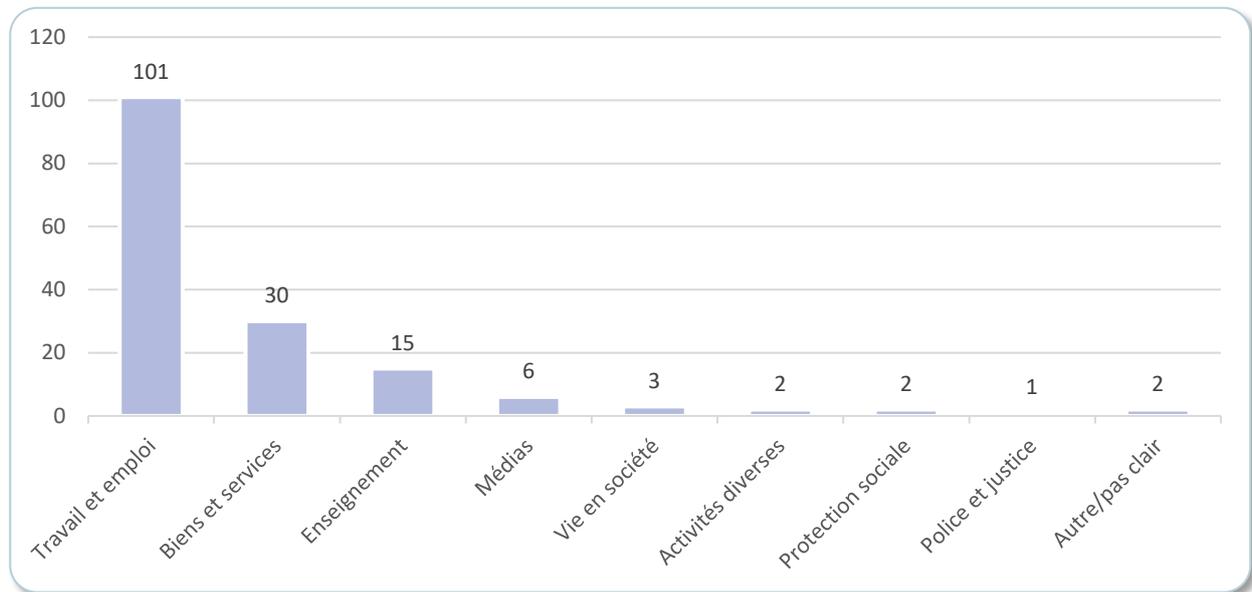
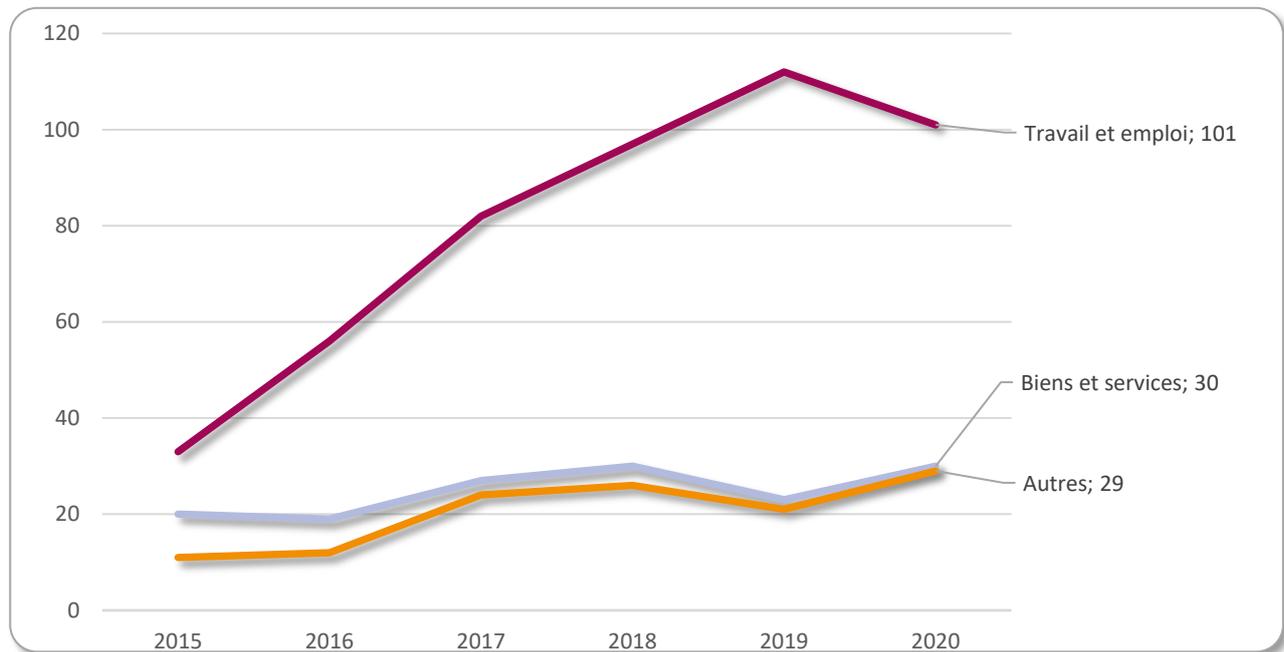
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Travail et emploi</b>	45	104	108	78	67	85
<b>Biens et services</b>	19	26	22	44	55	57
<b>Autre</b>	16	14	19	30	21	30

Graphique 79 : Nouveaux dossiers âge - par tranche d'âge en 2020 (n = 172)



## 6.6 État de santé : 162 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 162 nouveaux dossiers relatifs au critère de l'état de santé, soit 6,4 % du nombre total de nouveaux dossiers. Ce chiffre est assez stable par rapport à 2019 (+3,8 %), mais est toutefois en augmentation par rapport à la moyenne de ces cinq dernières années (+36,6 %). Les dossiers concernent principalement le domaine emploi (62,3 %), suivi des biens et services (18,5 %), puis de l'enseignement (9,3 %). Dans 44,6 % des dossiers emploi, Unia est contacté à la suite d'un licenciement pour des absences fréquentes en raison d'une maladie, et dans 30,6 % des cas, pour des problèmes liés à l'organisation ou aux conditions de travail. Environ 66,3 % des cas concernent l'état physique (maladie, accident...), dont 3 % sont liés au cancer. Enfin, 18,8 % des dossiers concernent les affections psychiques.

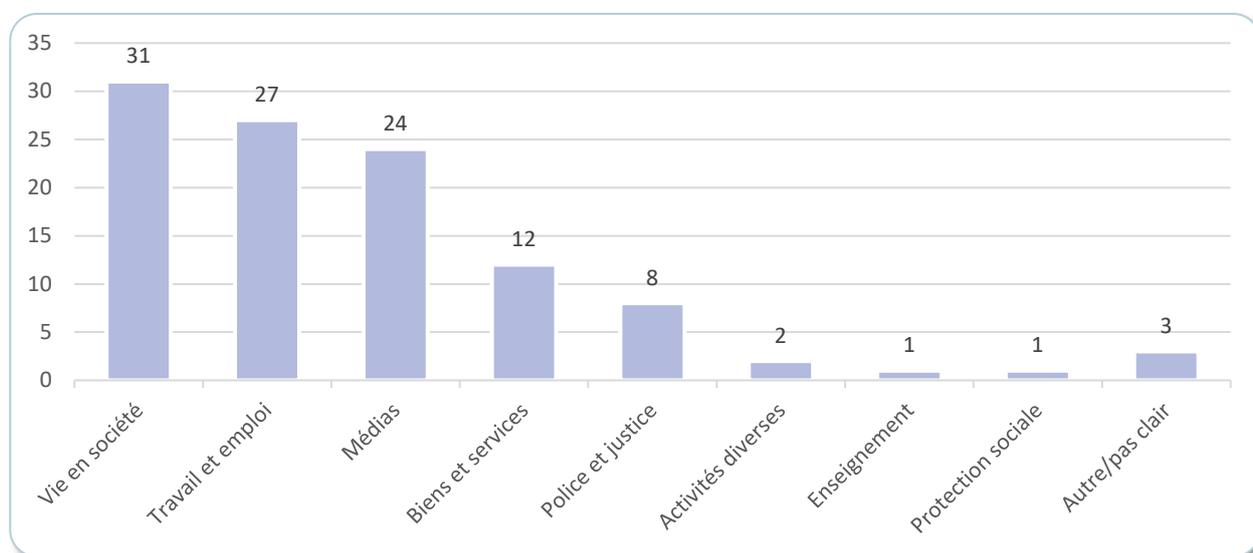
**Graphique 80 : Nouveaux dossiers - état de santé par domaine en 2020 (n = 162)****Graphique 81 : Évolution du nombre de dossiers critère état de santé - par domaine depuis 2015 (principaux domaines)****Détails**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Travail et emploi</b>	33	56	82	97	112	101
<b>Biens et services</b>	20	19	27	30	23	30
<b>Autres</b>	11	12	24	26	21	29

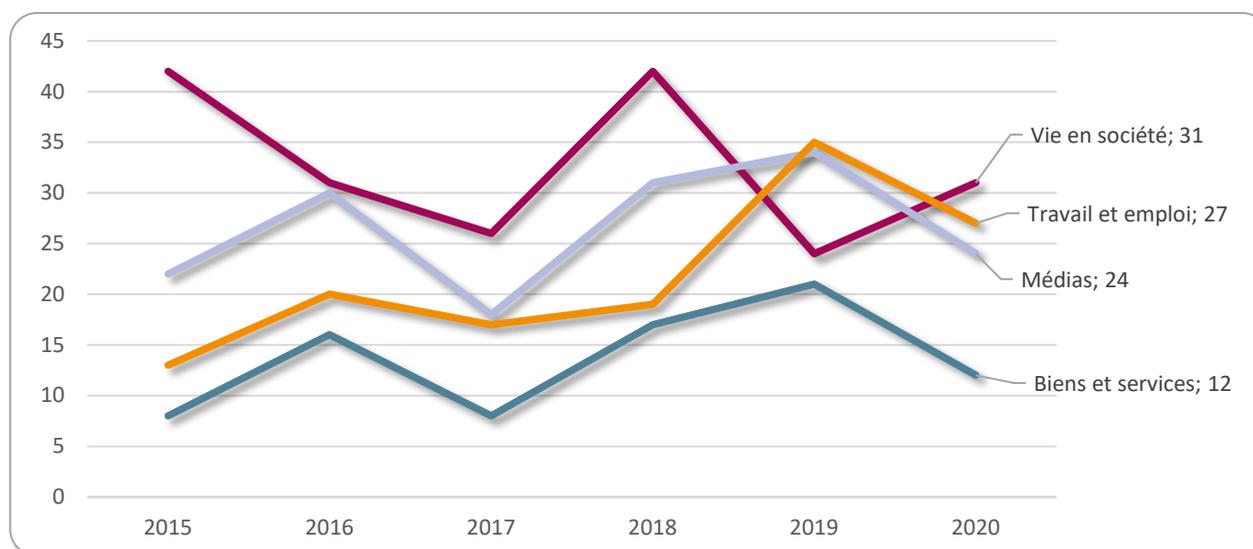
## 6.7 Orientation sexuelle : 109 dossiers

Le nombre de nouveaux dossiers ouverts pour le critère de l'orientation sexuelle atteint cette année un total de 109 dossiers, soit 4,3 % de l'ensemble des dossiers. Nous avons donc ouvert 24 dossiers de moins qu'en 2019. Ces chiffres sont assez stables par rapport à la moyenne de ces cinq dernières années (+1,3 %). Ces faits se passent principalement dans les domaines de la vie en société (28,4 %), l'emploi (24 %) et les médias (22 %). Dans les faits de vie en société, nous avons ouvert 19 dossiers relatifs à des problèmes survenus dans l'espace public et 8 dossiers liés à des conflits de voisinage. La majorité des dossiers (64,4 % en 2020, contre 81,2% en 2019) continuent d'émaner d'hommes, même si de plus en plus de femmes font des signalements à Unia pour des discriminations fondées sur leur orientation sexuelle.

**Graphique 82 : Nouveaux dossiers - orientation sexuelle par domaine en 2020 (n = 109)**



**Graphique 83 : Évolution du nombre de dossiers pour le critère orientation sexuelle par domaine depuis 2015 (principaux domaines)**



**Détails**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Vie en société</b>	42	31	26	42	24	31
<b>Médias</b>	22	30	18	31	34	24
<b>Travail et emploi</b>	13	20	17	19	35	27
<b>Biens et services</b>	8	16	8	17	21	12
<b>Police et justice</b>	2	1	5	6	4	8
<b>Activités diverses</b>	1	3	5	5	11	2
<b>Enseignement</b>	2	3	3	3	4	1
<b>Protection sociale</b>	1	0	2	0	0	1
<b>Autre / pas clair</b>	1	0	0	2	0	3

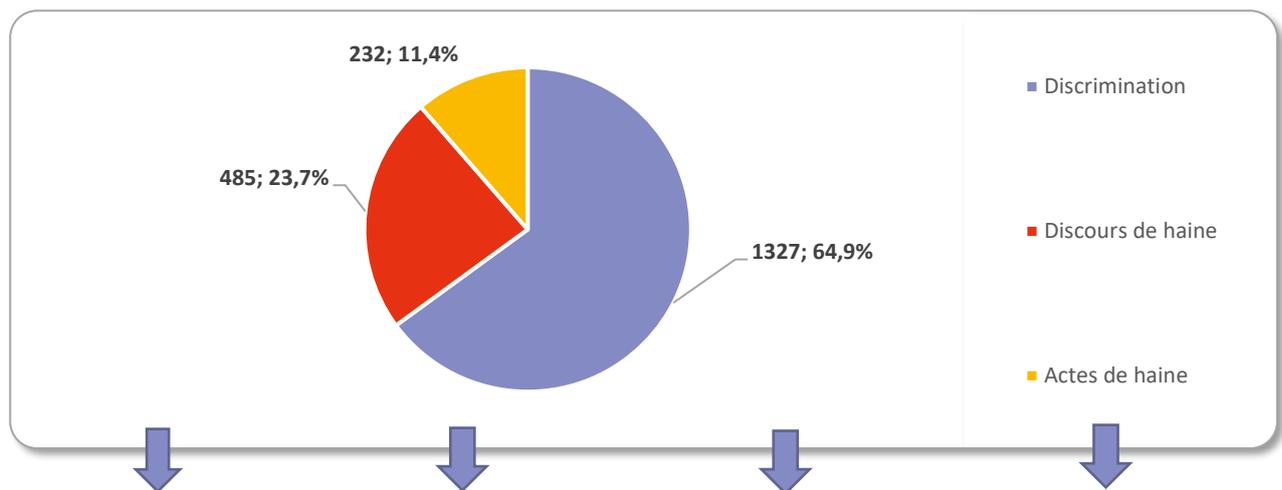
## 7 Comportements interdits

Nous pouvons classer nos dossiers par types de comportement interdit :

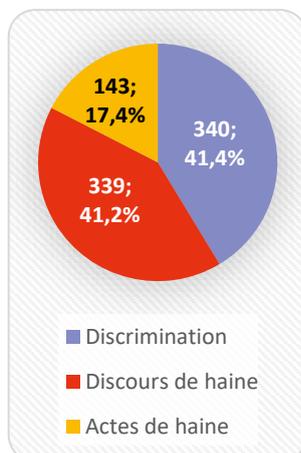
- **La discrimination** : directe, indirecte, par association, par un fonctionnaire, le refus d'aménagement raisonnable, l'injonction de discriminer.
- **Les discours de haine (« hate speech »)** : l'incitation à la haine, à la discrimination ou à la violence, les insultes verbales et non verbales, les menaces, le négationnisme, la diffamation, l'abus de moyens de communication...
- **Les actes de haine (« hate crime »)** : l'homicide, le harcèlement, les coups et blessures, les graffitis et dégradations mobilières ou immobilières, atteinte à la liberté et à l'inviolabilité du domicile, l'abus d'autorité...

**Remarque** : La déclinaison par critère ci-dessous ne concerne que les principaux critères de discrimination.

**Graphique 84 : Répartition des dossiers selon le type de comportement interdit en 2020 (n = 2044)**



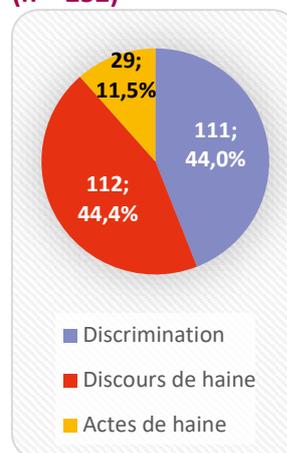
**Critères dits raciaux (n = 822)**



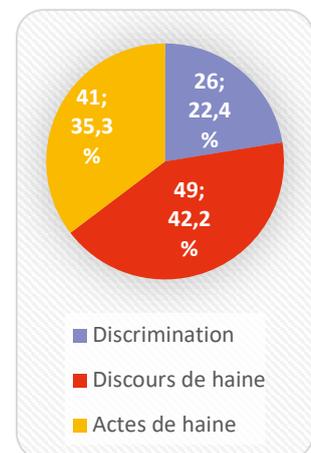
**Handicap (n = 595)**



**Conviction religieuse ou philosophique (n = 252)**



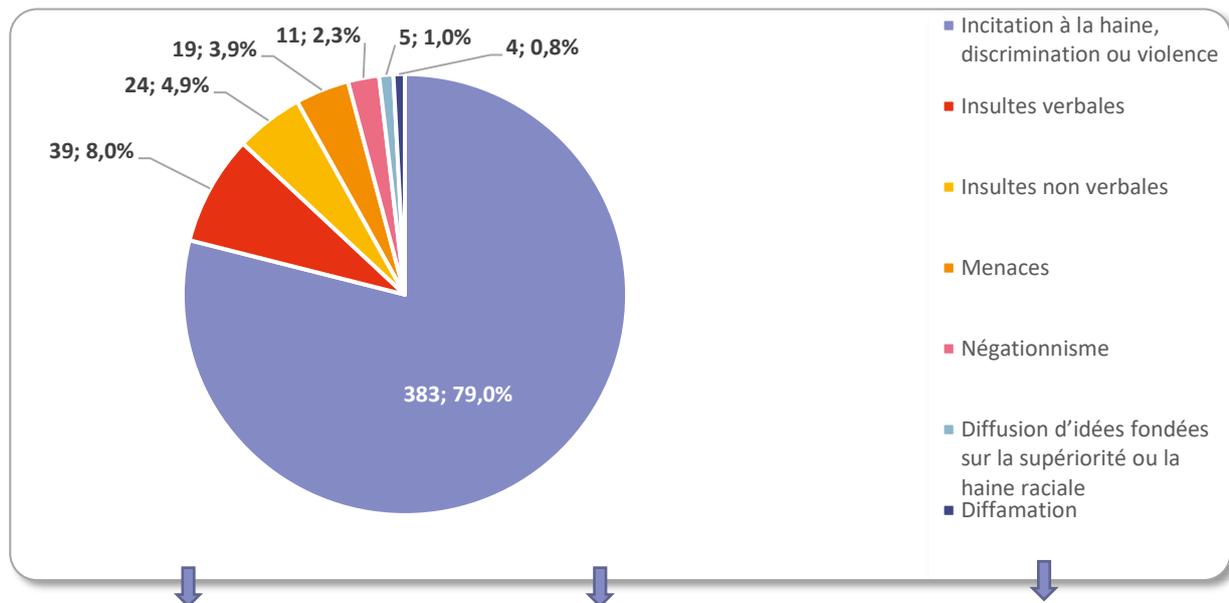
**Orientation sexuelle (n = 116)**



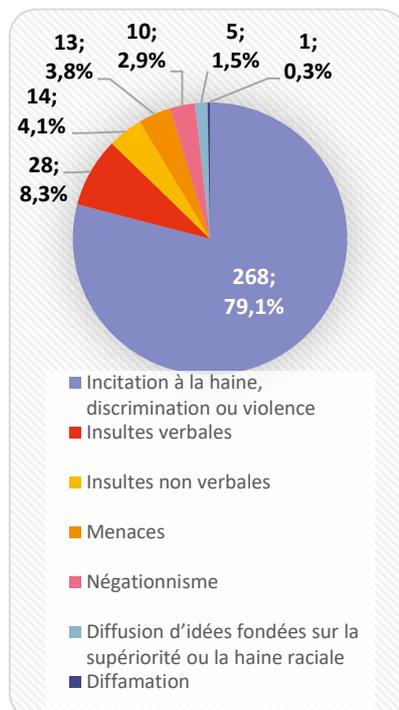
## 7.1 Discours de haine

**Remarque :** La déclinaison par critère ci-dessous ne concerne que les principaux critères de discrimination.

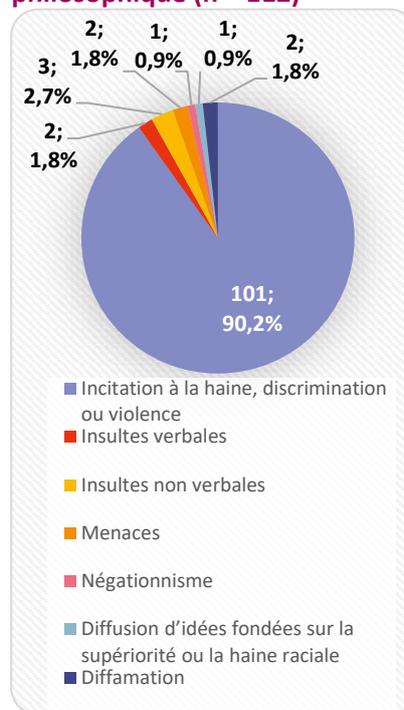
**Graphique 85 : Nombre de comportements interdits selon le type de comportement – discours de haine en 2020 (n = 485)**



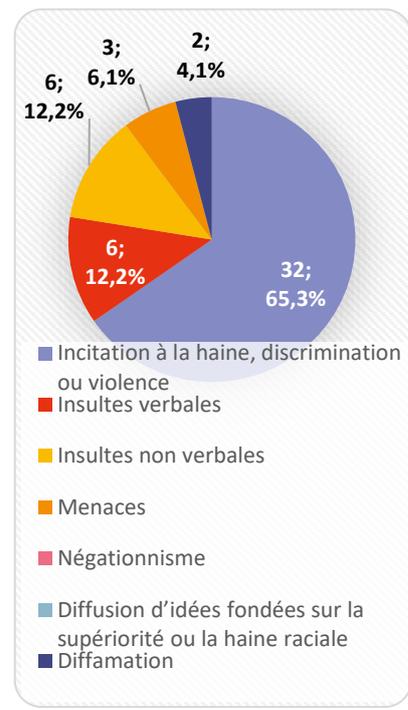
### Critères dits raciaux (n = 339)



### Conviction religieuse ou philosophique (n = 112)



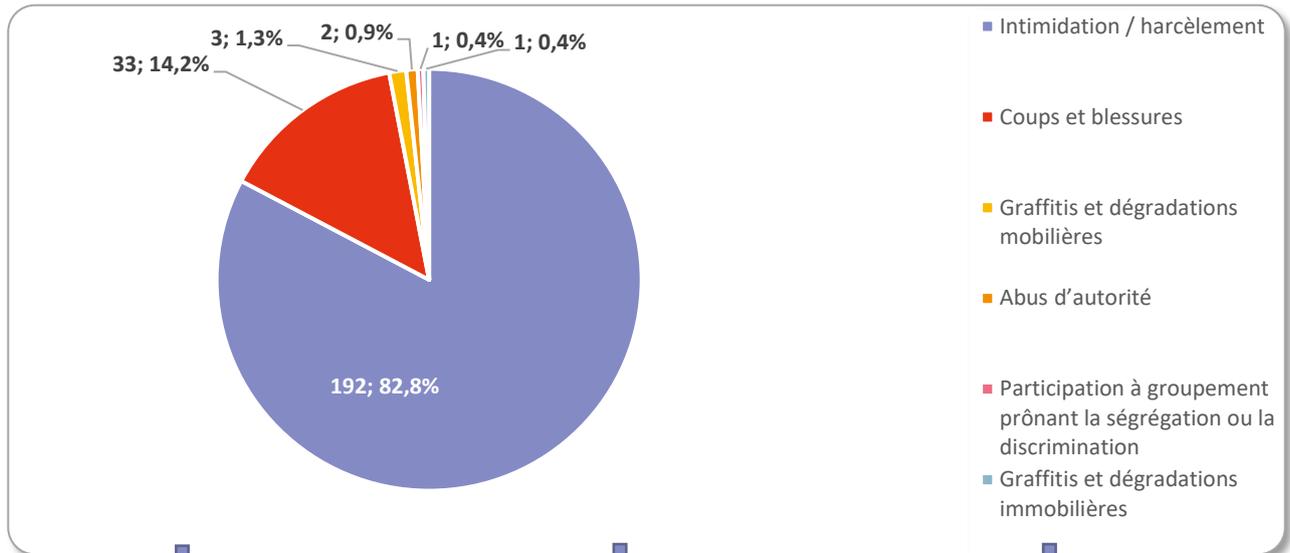
### Orientation sexuelle (n = 49)



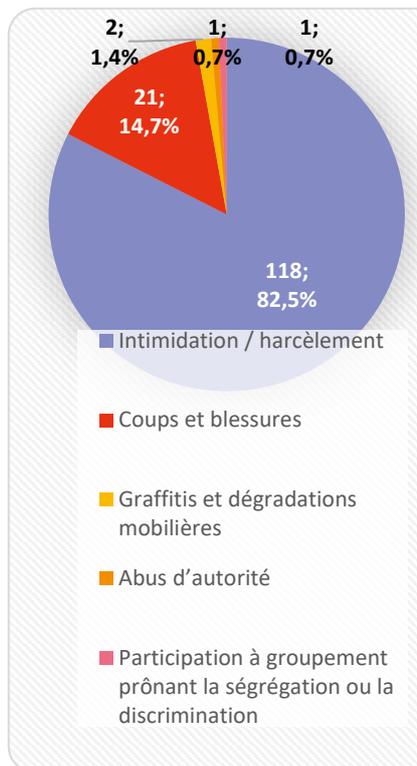
## 7.2 Actes de haine

**Remarque :** La déclinaison par critère ci-dessous ne concerne que les principaux critères de discrimination.

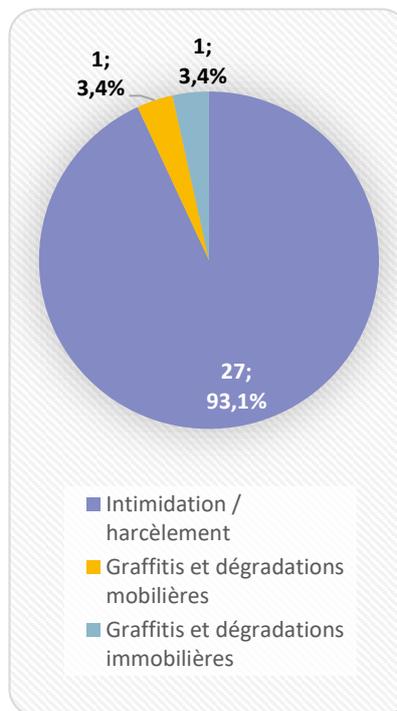
**Graphique 86 : Nombre de comportements interdits selon le type de comportement – actes de haine en 2020 (n = 232)**



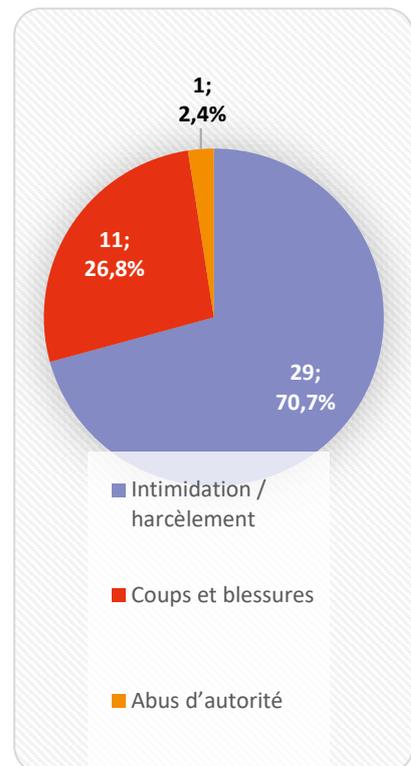
**Critères dits raciaux (n = 143)**



**Conviction religieuse ou philosophique (n = 29)**



**Orientation sexuelle (n = 41)**



## 8 Entités fédérées

En tant qu'institution interfédérale, Unia est compétent pour veiller à l'application des lois fédérales et des différents textes adoptés par les entités fédérées pour lutter contre les discriminations dans les matières relevant de leurs compétences.

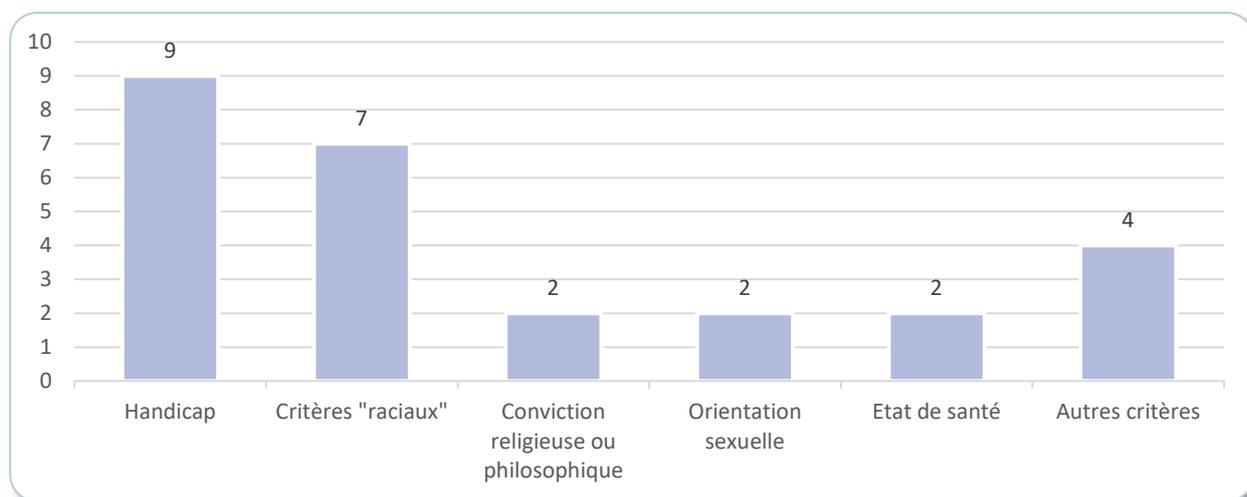
Nous présentons, dans ce chapitre, d'une part des dossiers dans lesquels les pouvoirs publics sont mis en cause, en fonction du niveau de pouvoir compétent (emploi dans la fonction publique, par exemple). Nous présentons d'autre part des dossiers dans lesquels les législations des entités fédérées s'appliquent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

### 8.1 Fédéral

#### 8.1.1 Emploi dans la fonction publique fédérale : 26 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 26 nouveaux dossiers concernant l'emploi dans l'administration publique fédérale. Les critères principalement concernés sont ceux du handicap (9 dossiers) et des critères dits raciaux (7 dossiers).

**Graphique 87 : Nombre de dossiers « Emploi dans l'administration publique fédérale » par critère de discrimination en 2020 (n = 26)**



#### 8.1.2 Transports en commun (SNCB/INFRABEL/SNCB-HOLDING) : 14 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 14 nouveaux dossiers individuels relatifs à des discriminations présumées mettant en cause la SNCB en tant que fournisseur de services de transports en commun. 8 dossiers concernent le handicap, 5 dossiers les critères dits raciaux et 1 dossier les convictions religieuses ou philosophiques.

### 8.1.3 Police et Justice : 81 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 81 nouveaux dossiers individuels mettant en cause la police et la justice. Nous renvoyons le lecteur à la partie Police et justice de ce rapport pour une analyse plus complète.

### 8.1.4 Protection sociale : 29 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 29 nouveaux dossiers individuels relatifs à la protection sociale. Nous renvoyons le lecteur à la partie Protection sociale de ce rapport pour une analyse plus complète.

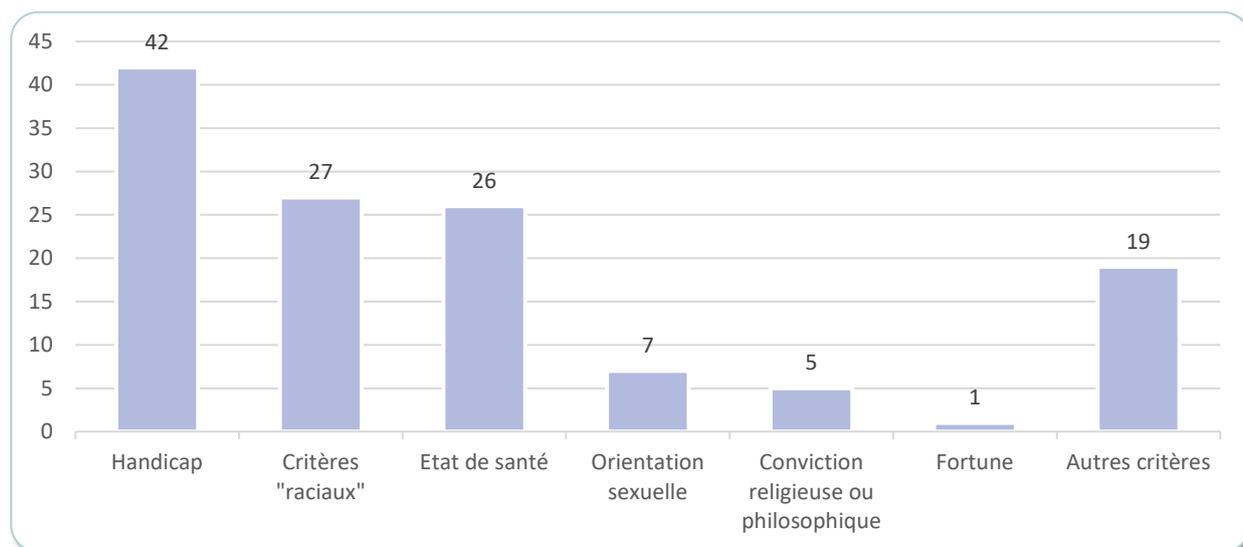
## 8.2 Wallonie

### 8.2.1 Emploi dans l'administration publique wallonne : 5 dossiers

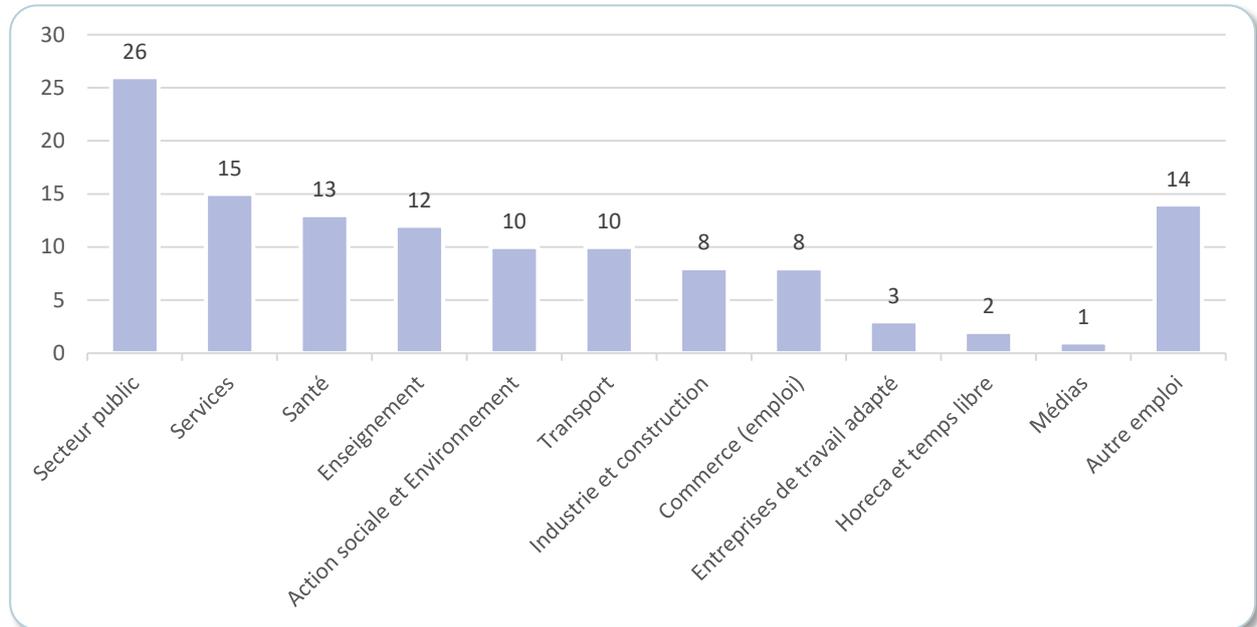
En 2020 Unia a ouvert 5 nouveaux dossiers concernant l'emploi dans l'administration publique wallonne. Nous présentons aussi, dans la partie qui suit, la répartition de l'ensemble des dossiers emploi dont le lieu des faits se situe en Wallonie. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur de l'emploi, nous renvoyons le lecteur à la partie Emploi de ce rapport.

### 8.2.2 Emploi en Wallonie : 122 dossiers

**Graphique 88 : Dossiers « Emploi » dont le lieu des faits se situe en Wallonie en 2020 (n = 127) - par critère de discrimination**

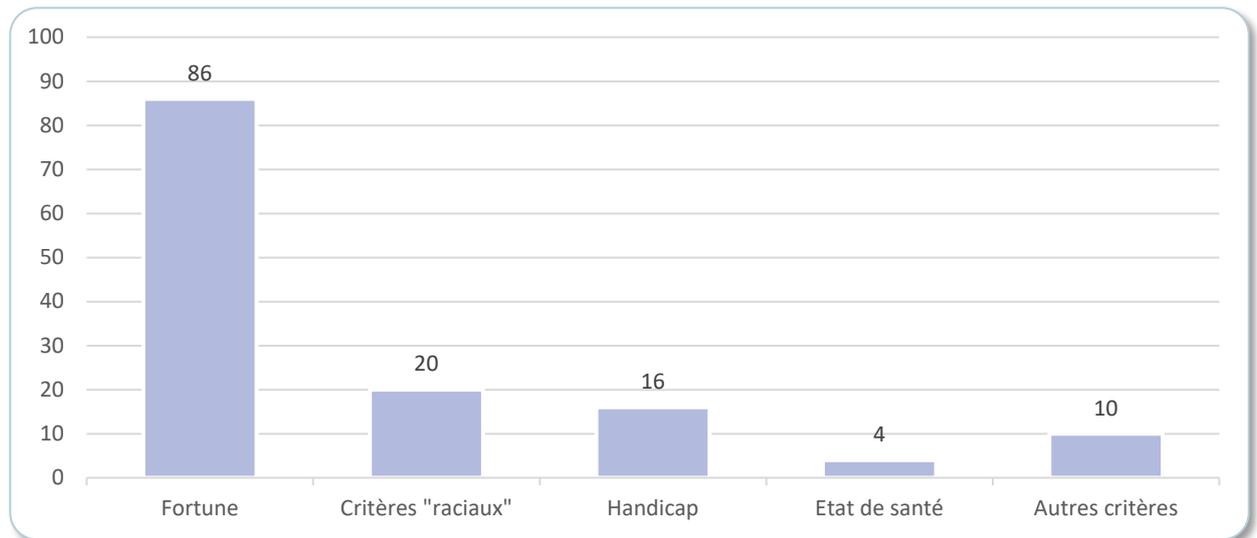


**Graphique 89 : Dossiers « Emploi » dont le lieu des faits se situe en Wallonie - par secteur en 2020 (n = 122)**

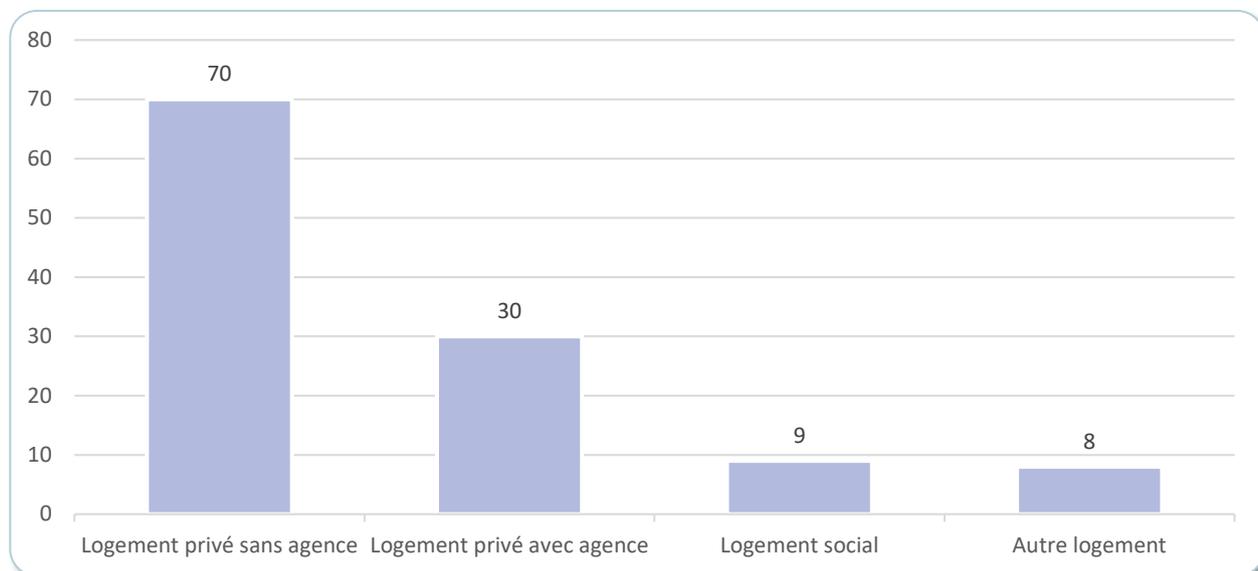


### 8.2.3 Logement en Wallonie : 117 dossiers

**Graphique 90 : Dossiers « Logement » dont le lieu des faits se situe en Wallonie en 2020 (n = 136) - par critère de discrimination**



**Graphique 91 : Dossiers « Logement » dont le lieu des faits se situe en Wallonie - par secteur en 2020 (n = 117)**



#### 8.2.4 Transports en commun (TEC) en Wallonie : 3 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 3 nouveaux dossiers mettant en cause le réseau des bus TEC en tant que fournisseur de services de transports en commun. Ces derniers concernaient un problème d'accessibilité en lien avec le handicap du voyageur.

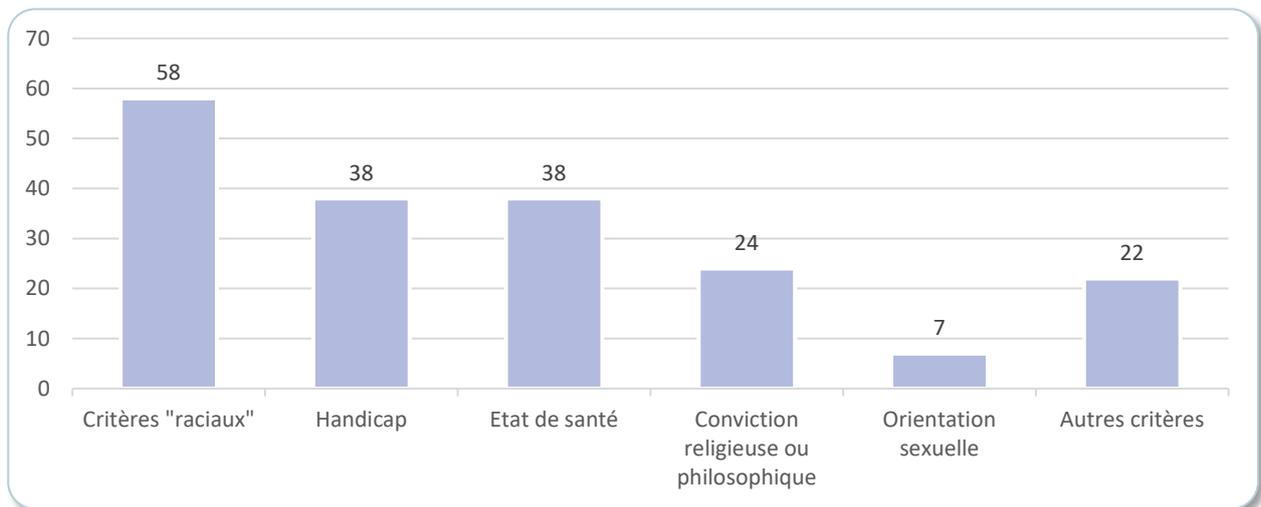
## 8.3 Région de Bruxelles-Capitale

### 8.3.1 Emploi dans l'administration publique bruxelloise : 4 dossiers

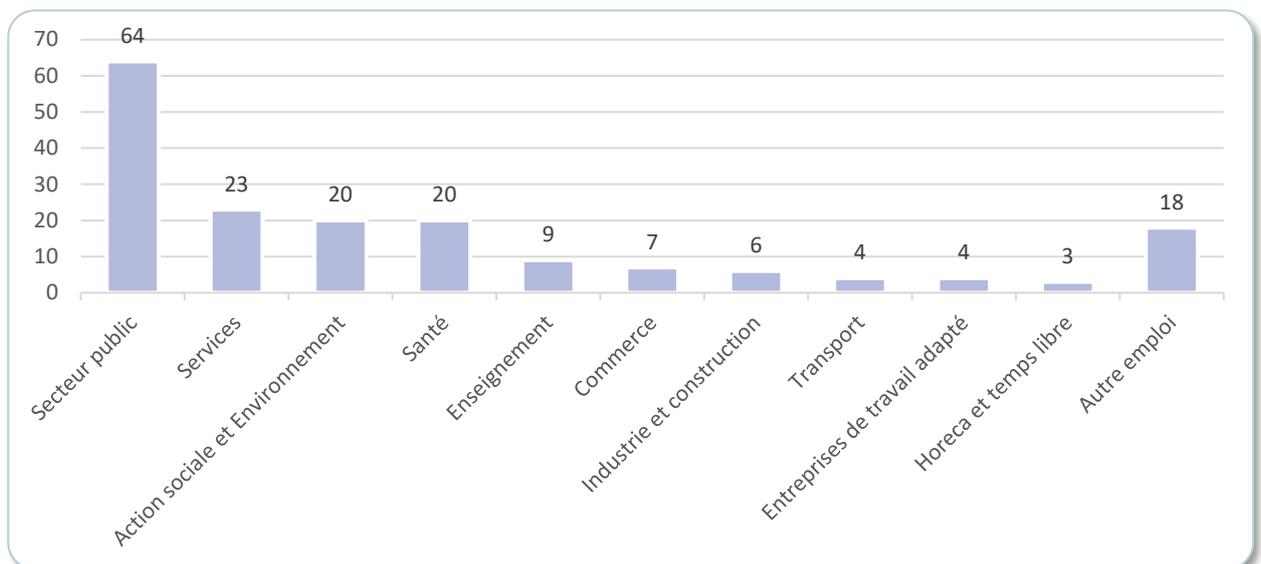
En 2020, Unia a ouvert 4 nouveaux dossiers concernant l'emploi dans l'administration publique bruxelloise. Nous présentons aussi, dans la partie qui suit, la répartition de l'ensemble des dossiers emploi dont le lieu des faits se situe en région bruxelloise. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur de l'emploi, nous renvoyons le lecteur à la partie Emploi de ce rapport.

### 8.3.2 Emploi en région de Bruxelles-Capitale : 178 dossiers

**Graphique 92 : Dossiers « Emploi » dont le lieu des faits se situe en région de Bruxelles-Capitale - par critère de discrimination en 2020 (n = 187)**



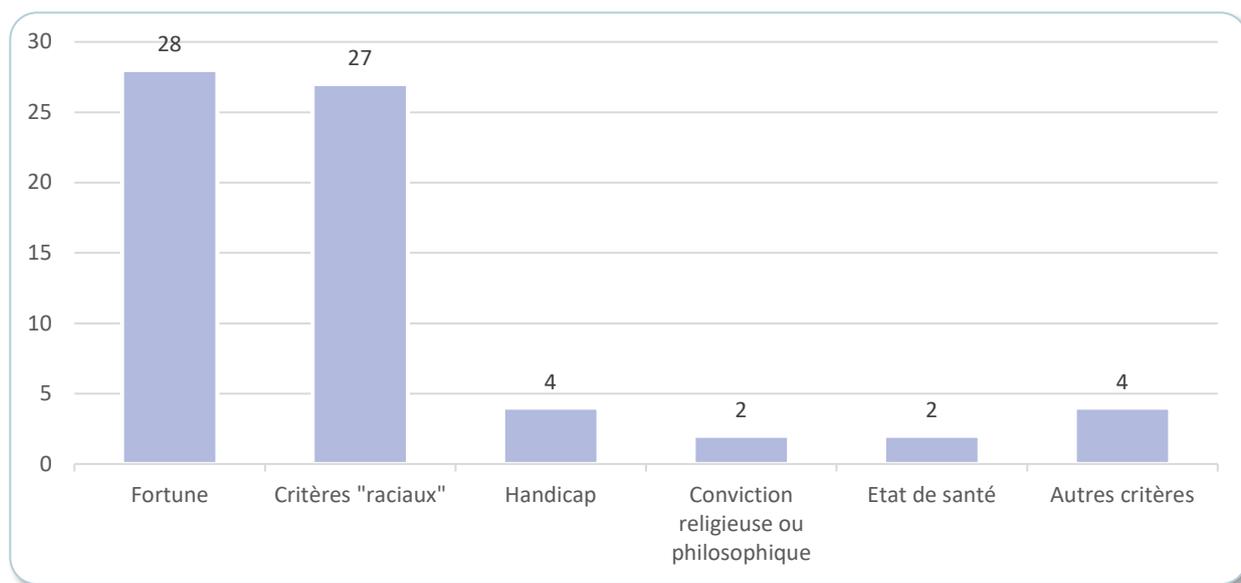
**Graphique 93 : Dossiers « Emploi » dont le lieu des faits se situe en région de Bruxelles-Capitale - par secteur en 2020 (n = 178)**



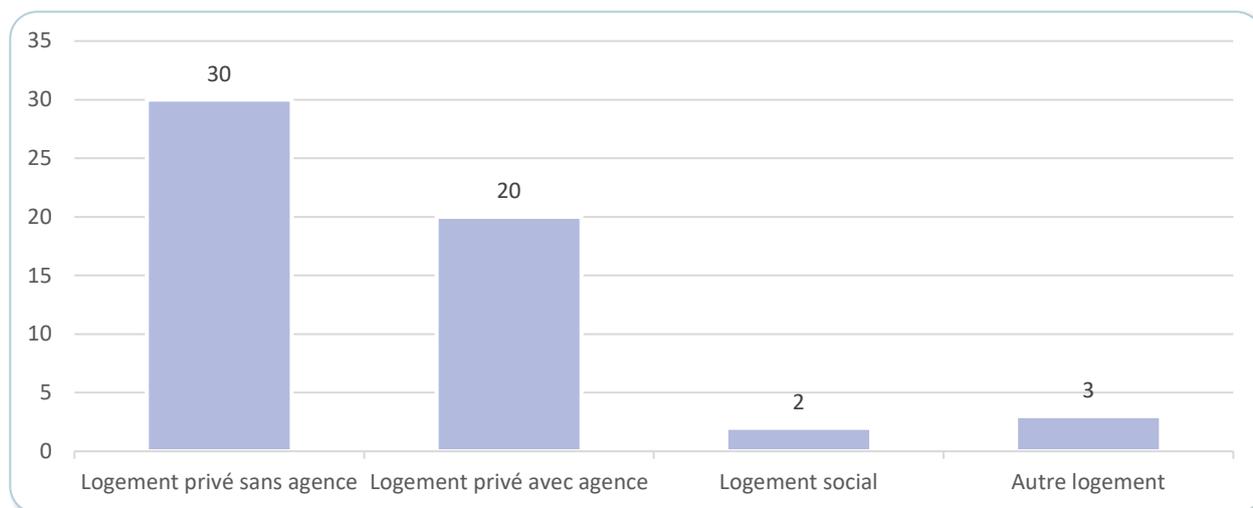
### 8.3.3 Logement en région de Bruxelles-Capitale : 55 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 55 nouveaux dossiers concernant le logement dont le lieu des faits se situe en région de Bruxelles-Capitale. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur du logement, nous renvoyons le lecteur à la partie Biens et services de ce rapport.

**Graphique 94 : Dossiers « Logement » dont le lieu des faits se situe en région de Bruxelles-Capitale - par critère de discrimination en 2020 (n = 67)**



**Graphique 95 : Dossiers « Logement » dont le lieu des faits se situe en région bruxelloise en 2020 (n = 55) - par secteur**



### 8.3.4 Transports en commun (STIB) en région bruxelloise : 2 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 2 nouveaux dossiers mettant en cause la STIB en tant que fournisseur de services de transports en commun. Un dossier était relatif à l'âge et un autre concernait l'orientation sexuelle.

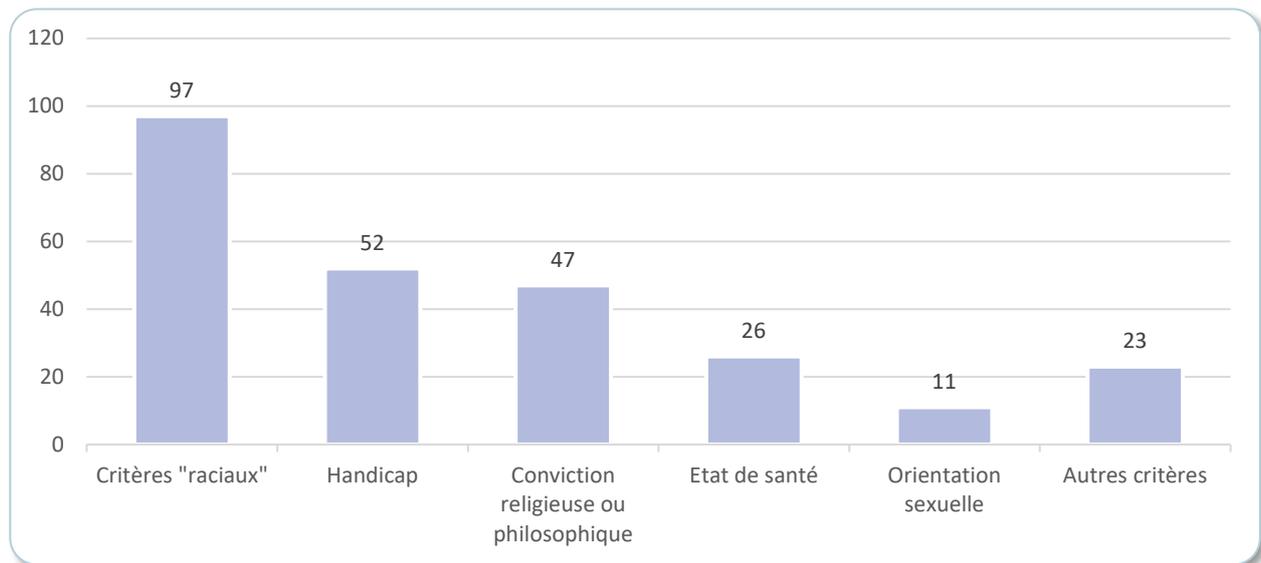
## 8.4 Communauté/Région flamande

### 8.4.1 Emploi dans l'administration : 9 dossiers

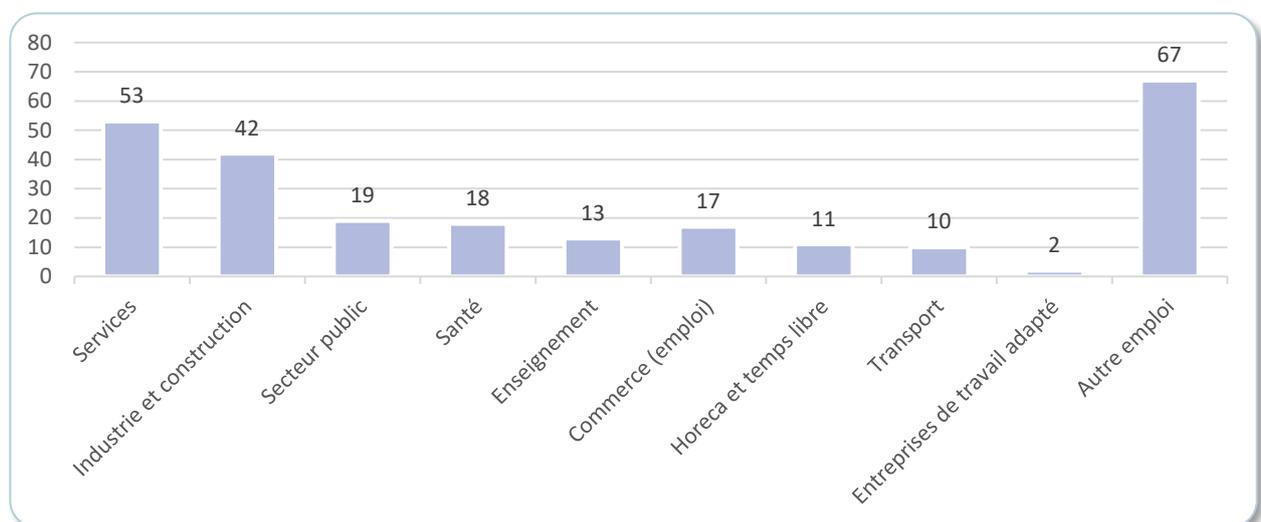
En 2020, Unia a ouvert 9 nouveaux dossiers concernant l'emploi dans l'administration publique flamande. Nous présentons aussi, dans la partie qui suit, la répartition de l'ensemble des dossiers emploi dont le lieu des faits se situe en région flamande. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur de l'emploi, nous renvoyons le lecteur à la partie Emploi de ce rapport.

### 8.4.2 Emploi en région flamande : 252 dossiers

**Graphique 96 : Dossiers « Emploi » dont le lieu des faits se situe en région flamande - par critère de discrimination en 2020 (n = 256)**



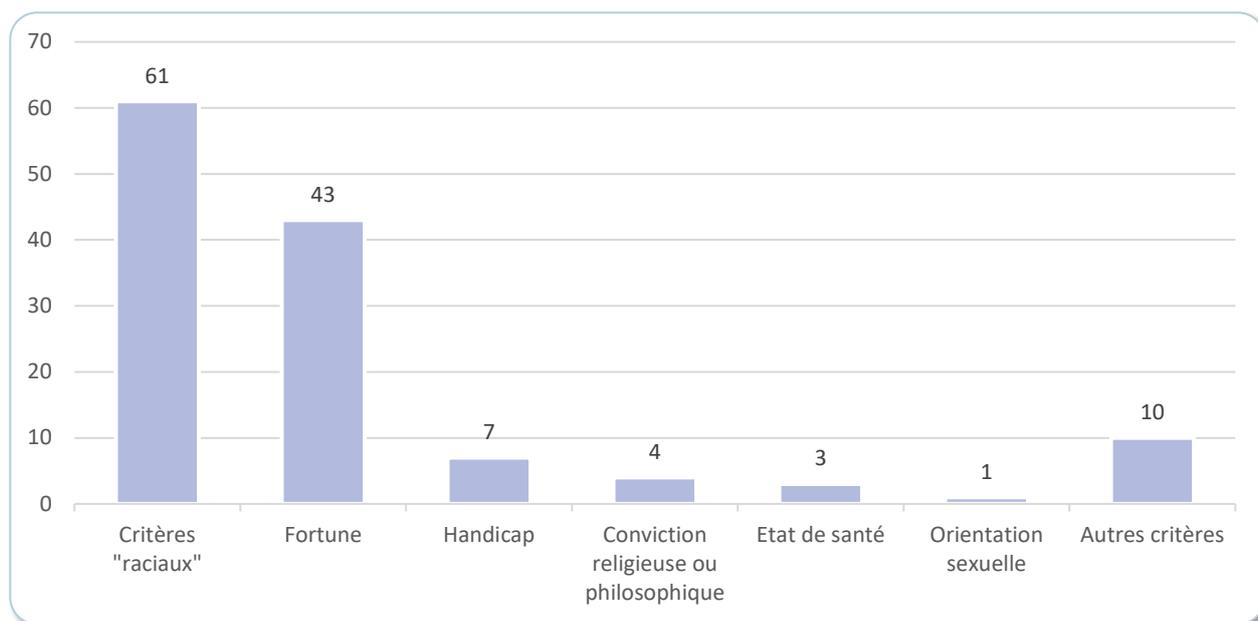
**Graphique 97 : Dossiers « Emploi » dont le lieu des faits se situe en région flamande - par secteur en 2020 (n = 252)**



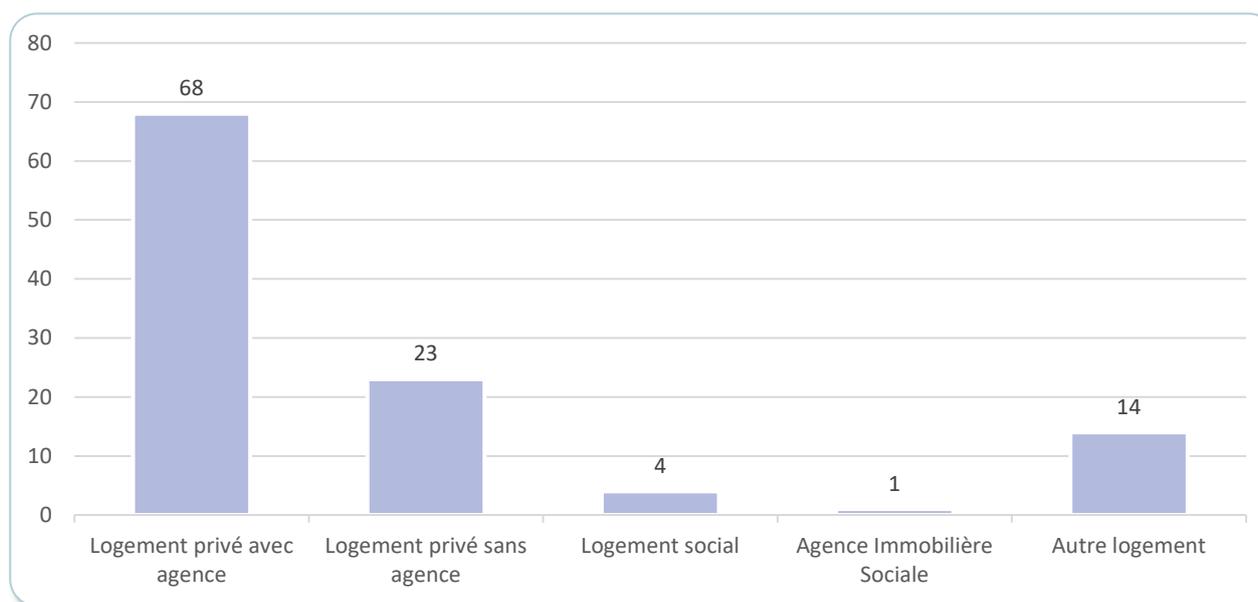
### 8.4.3 Logement en région flamande : 110 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 110 nouveaux dossiers concernant le logement dont le lieu des faits se situe en région flamande. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur du logement, nous renvoyons le lecteur à la partie Biens et services de ce rapport.

**Graphique 98 : Dossiers « Logement » dont le lieu des faits se situe en région flamande - par critère de discrimination en 2020 (n = 129)**



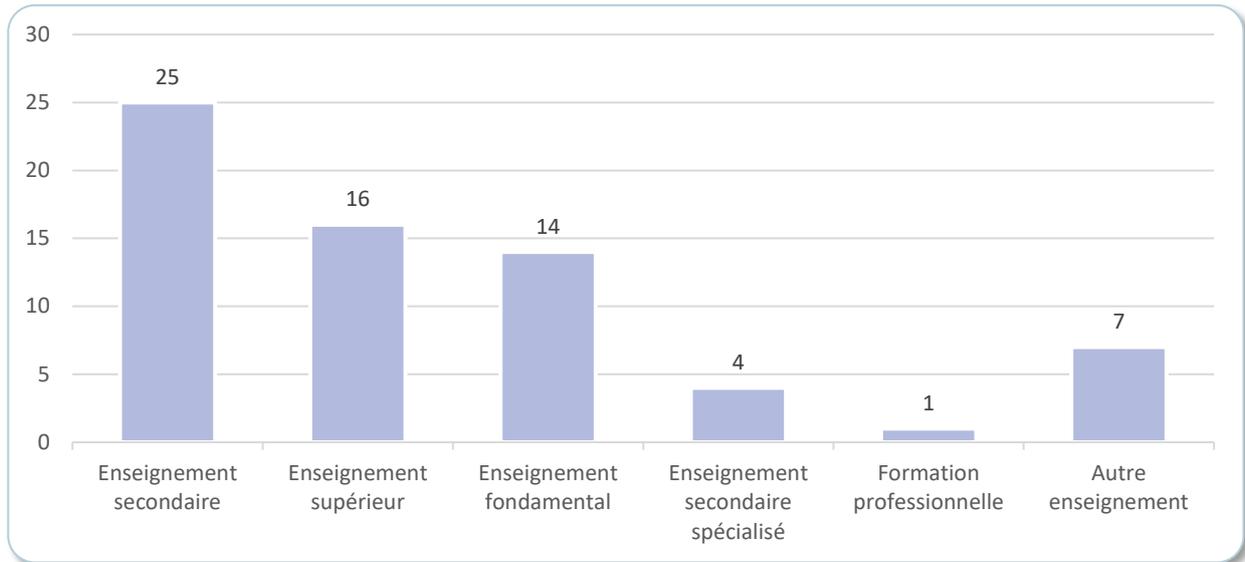
**Graphique 99 : Dossiers « Logement » dont le lieu des faits se situe en région flamande - par secteur en 2020 (n = 110)**



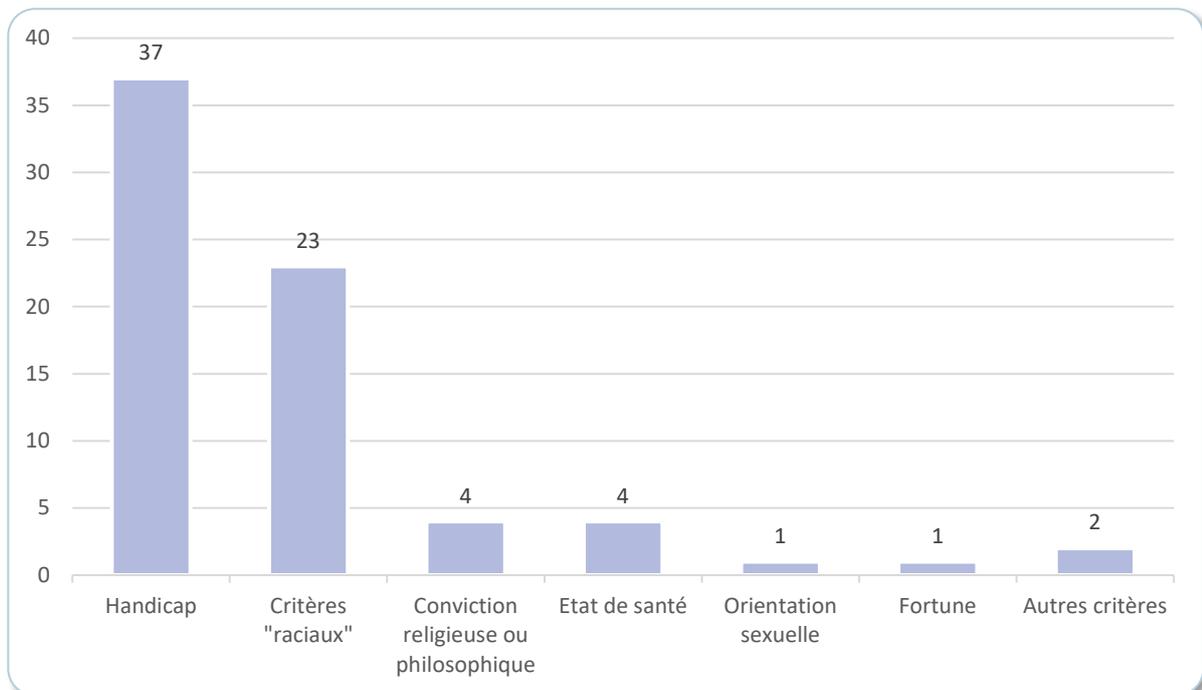
#### 8.4.4 Enseignement en Flandre : 67 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 67 nouveaux dossiers concernant l'enseignement en Communauté flamande. Environ la moitié des dossiers concerne le critère du handicap et plus d'un quart les critères dits raciaux. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur de l'enseignement, nous renvoyons le lecteur à la partie Enseignement de ce rapport.

**Graphique 100 : Dossiers « Enseignement » par niveau d'enseignement en 2020 (n = 67)**



**Graphique 101 : Dossiers « Enseignement » par critères de discrimination en 2020 (n = 72)**



#### 8.4.5 Transports en commun (De Lijn) en région flamande : 11 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 11 nouveaux dossiers mettant en cause De Lijn en tant que fournisseur de services de transports en commun. Les critères concernés sont les critères dits raciaux (5 dossiers), le handicap (5 dossiers) et la conviction religieuse ou philosophique (1 dossier).

## 8.5 Fédération Wallonie-Bruxelles

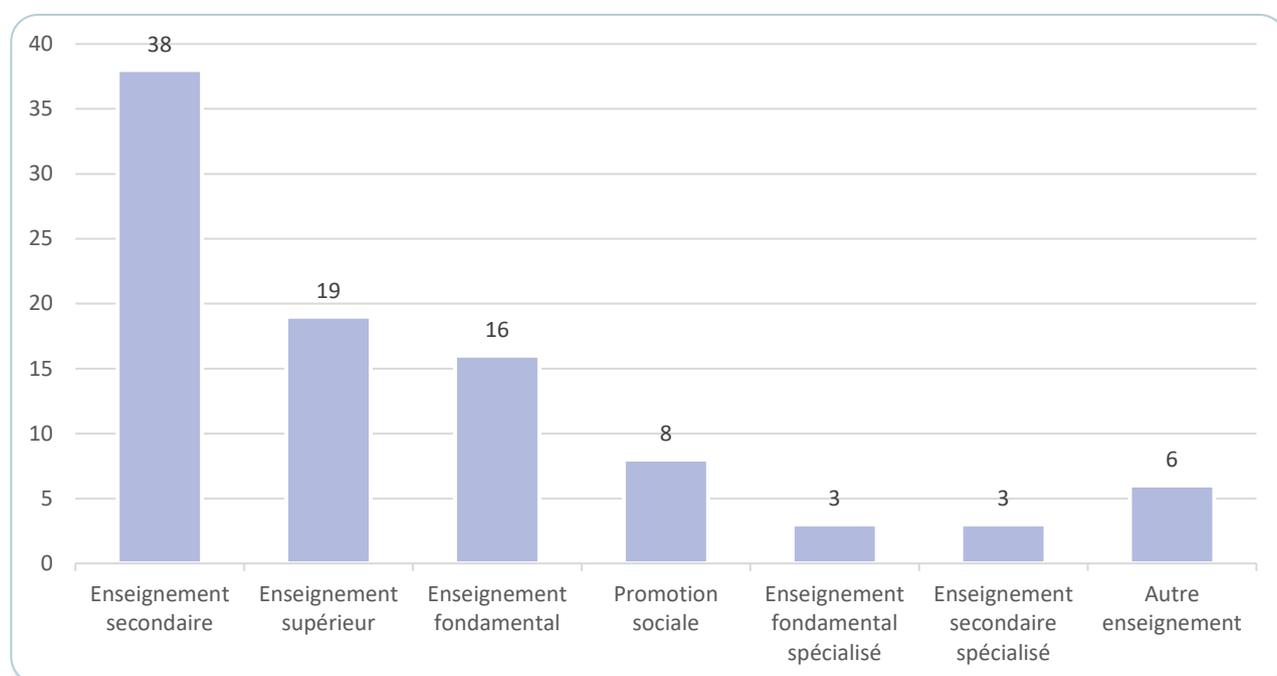
#### 8.5.1 Emploi dans l'administration publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles : 7 dossiers

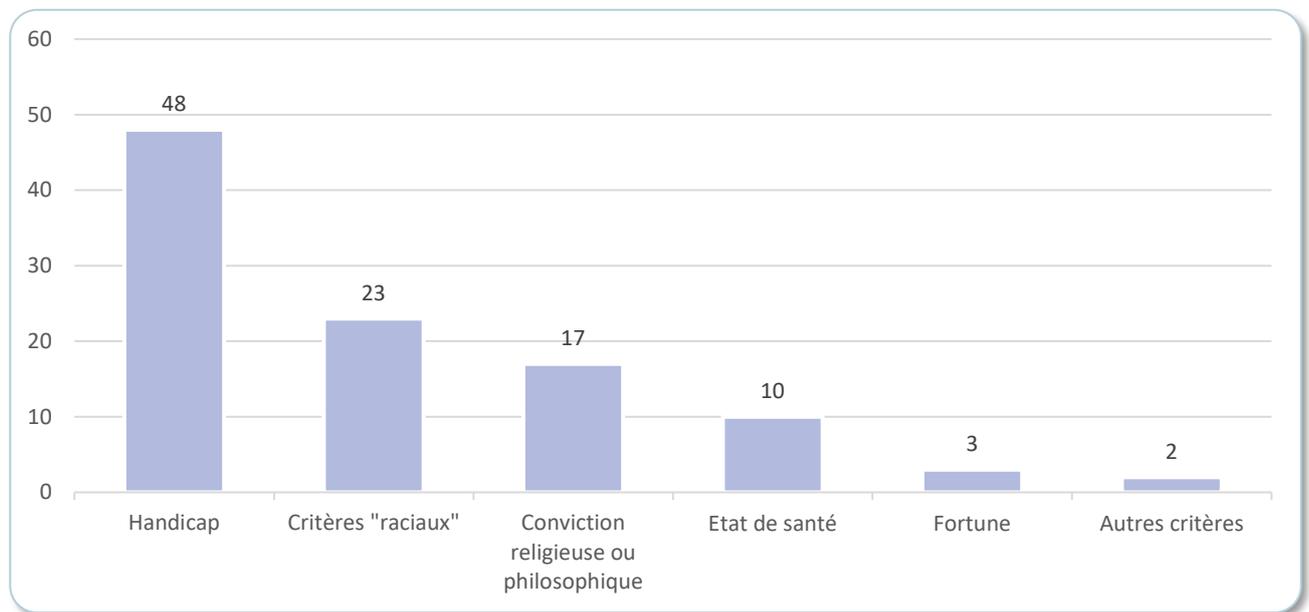
En 2020, Unia a ouvert 7 nouveaux dossiers concernant l'emploi dans l'administration publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

#### 8.5.2 Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles : 93 dossiers

En 2020, Unia a ouvert 93 nouveaux dossiers concernant l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles. Un peu moins de la moitié des dossiers concernent le critère du handicap et plus d'un cinquième les critères dits raciaux. Pour une analyse plus complète des tendances dans le secteur de l'enseignement, nous renvoyons le lecteur à la partie Enseignement de ce rapport.

**Graphique 102 : Dossiers « Enseignement » par niveau d'enseignement en 2020 (n = 93)**



**Graphique 103 : Dossiers « Enseignement » par critères de discrimination en 2020 (n = 103)**

## 8.6 Communauté germanophone

### 8.6.1 Enseignement en Communauté germanophone : 0 dossier

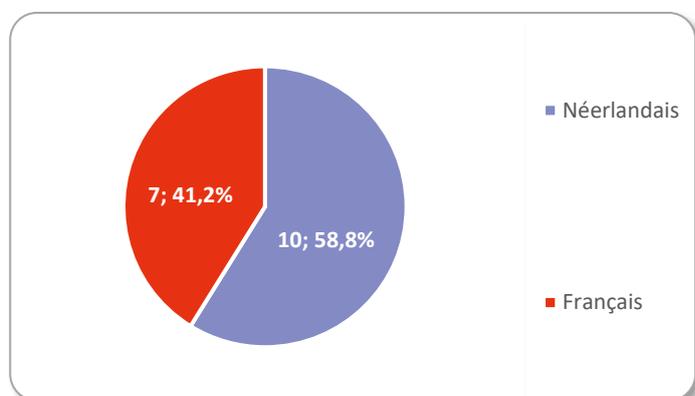
Aucun dossier n'a été ouvert en 2020 concernant l'enseignement en Communauté germanophone.

## 9 Dossiers judiciaires : 17 dossiers

Unia a introduit 17 dossiers devant les instances judiciaires en 2020. Plus de détails sur ces dossiers sont disponibles dans le rapport annuel.

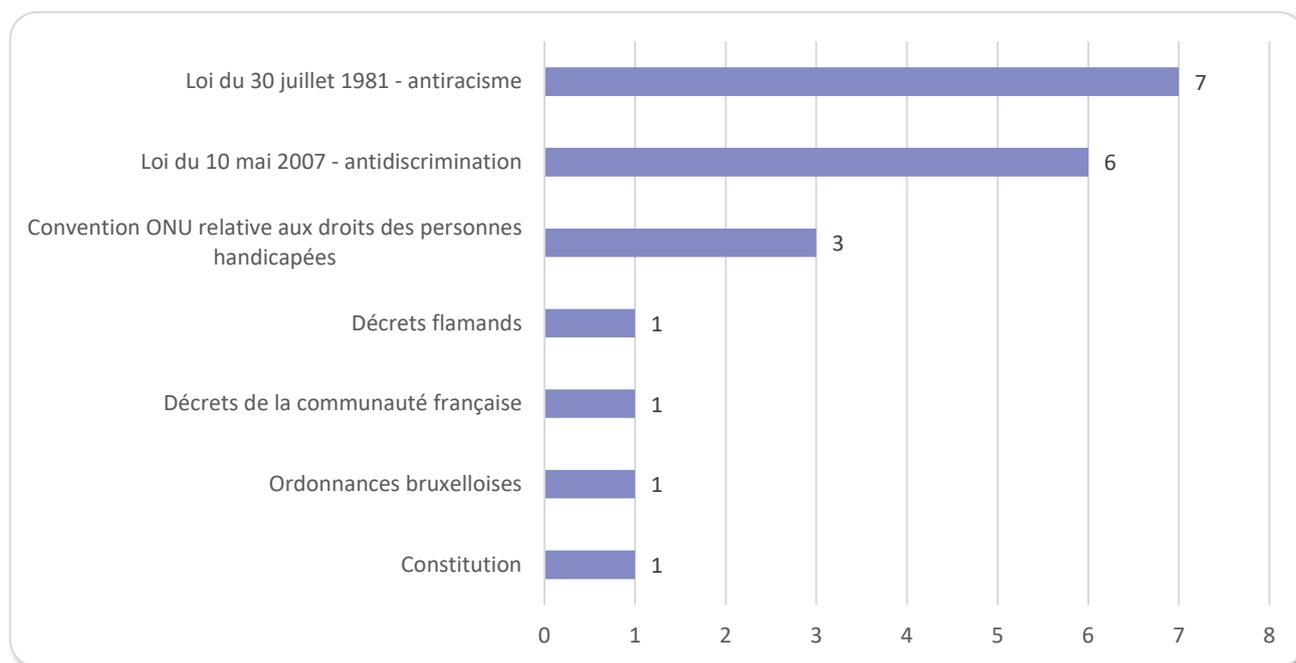
Une autre compétence d'Unia est de récolter et de faire connaître des décisions de jurisprudence qui peuvent être utiles pour évaluer la législation antiracisme et antidiscrimination. En 2020, Unia a ainsi publié 74 décisions de justice sur son site internet, rubrique « Jurisprudence », ce qui en fait une référence pour les juristes.

**Graphique 104 : Nombre de dossiers introduits devant les instances judiciaires par Unia en 2020 – selon la langue (n = 17)**

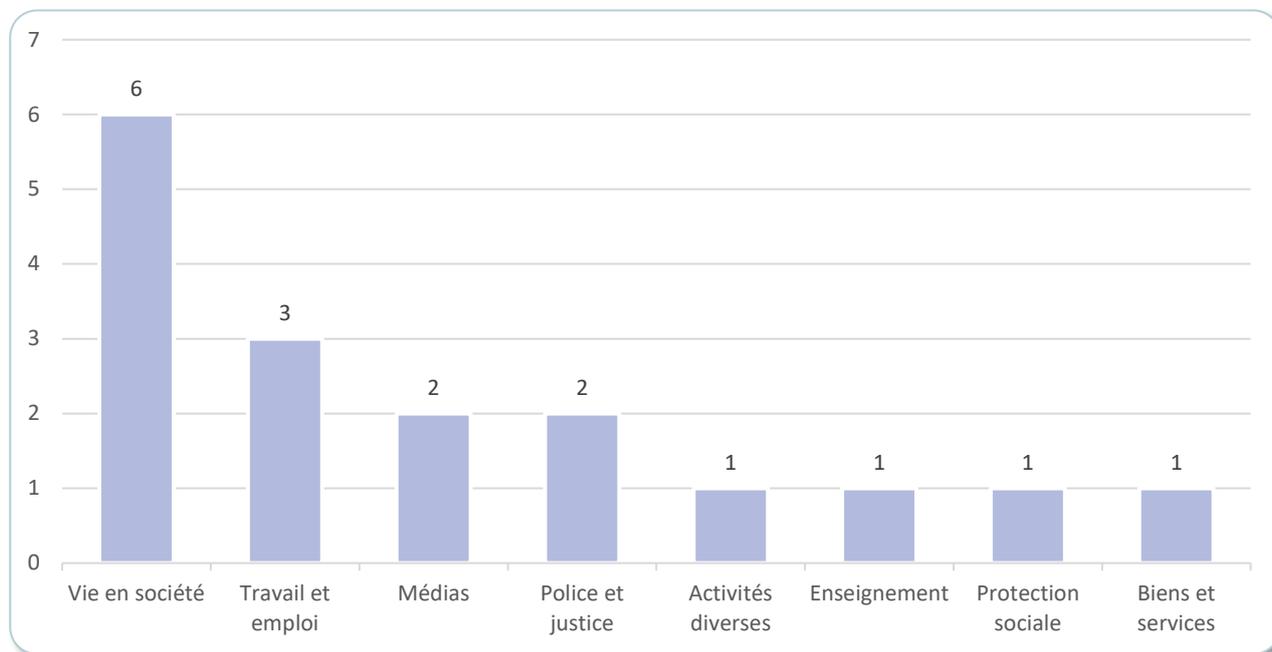


**Graphique 105 : Nombre de dossiers introduits devant les instances judiciaires par Unia en 2020 – selon la législation (n = 20)**

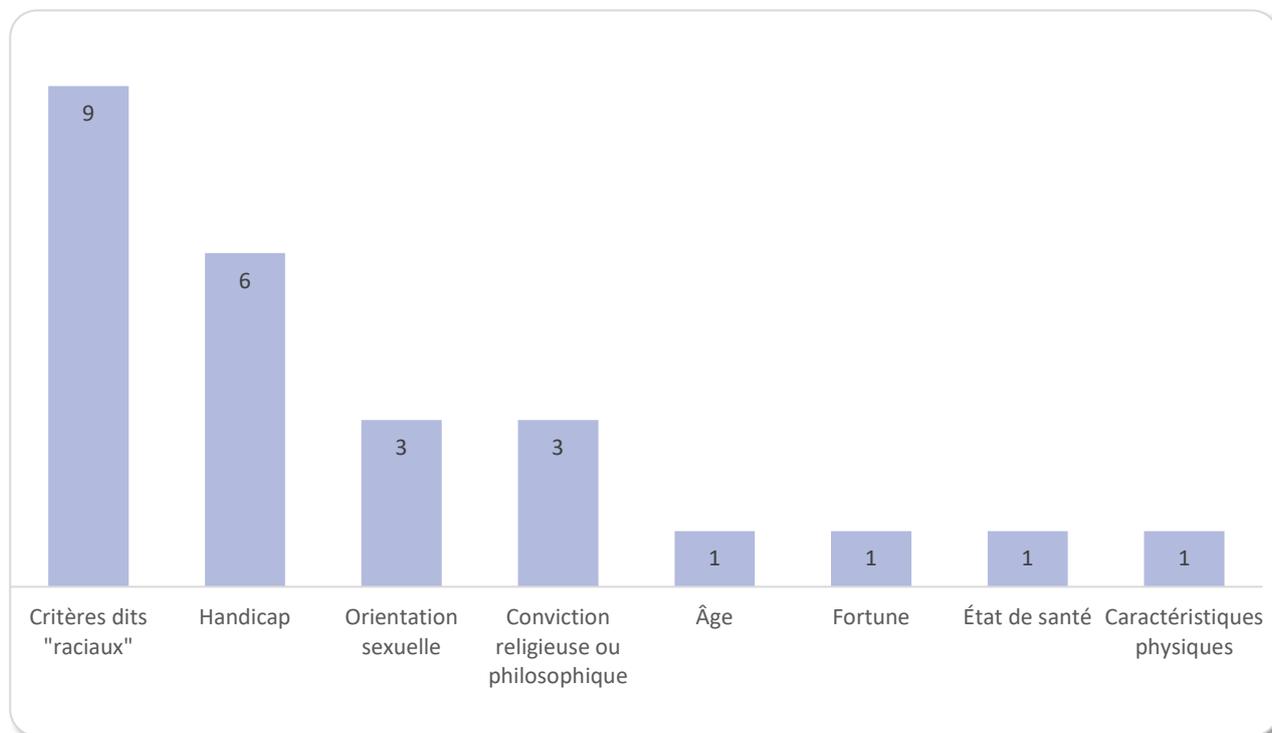
**Remarque :** certains dossiers concernent plusieurs législations



**Graphique 106 : Nombre de dossiers introduits devant les instances judiciaires par Unia en 2020 - par domaine (n = 17)**



**Graphique 107 : Nombre de dossiers introduits devant les instances judiciaires par Unia en 2020 - par critère (n = 25)**



Remarques : un dossier judiciaire peut concerner plusieurs critères.

## 10 Accompagnement et formation

### 10.1 L'impact de la crise sanitaire sur les actions d'information, de sensibilisation et de formation

Les actions d'information, de sensibilisation et de formation ont été fortement marquées par les mesures sanitaires prises en 2020. En effet, les formations en présentiel n'ont pu se donner que trois mois durant l'année. Unia a mis en place des alternatives en ligne pour des actions d'information et de sensibilisation de courte durée et sur des thématiques bien spécifiques. Les tableaux ci-dessous illustrent l'impact de la crise sanitaire : l'investissement d'Unia dans des actions d'information, de sensibilisation et de formation représentait en 2020 moins d'un tiers (29 %) par rapport à celui de 2019 et des années précédentes ; une partie significative des interventions a eu lieu en ligne. Nos outils de mesures ont été adaptés pendant l'année. Le pourcentage du temps investi en ligne pourrait dès lors avoir été plus important que les 21% mentionnés dans nos chiffres.

Cette période particulière a été mise à profit en investissant plus de temps dans des projets d'accompagnement, dans la création d'une nouvelle formation au recrutement neutre et dans la réécriture du site eDiv.be qui promeut la diversité au travail.

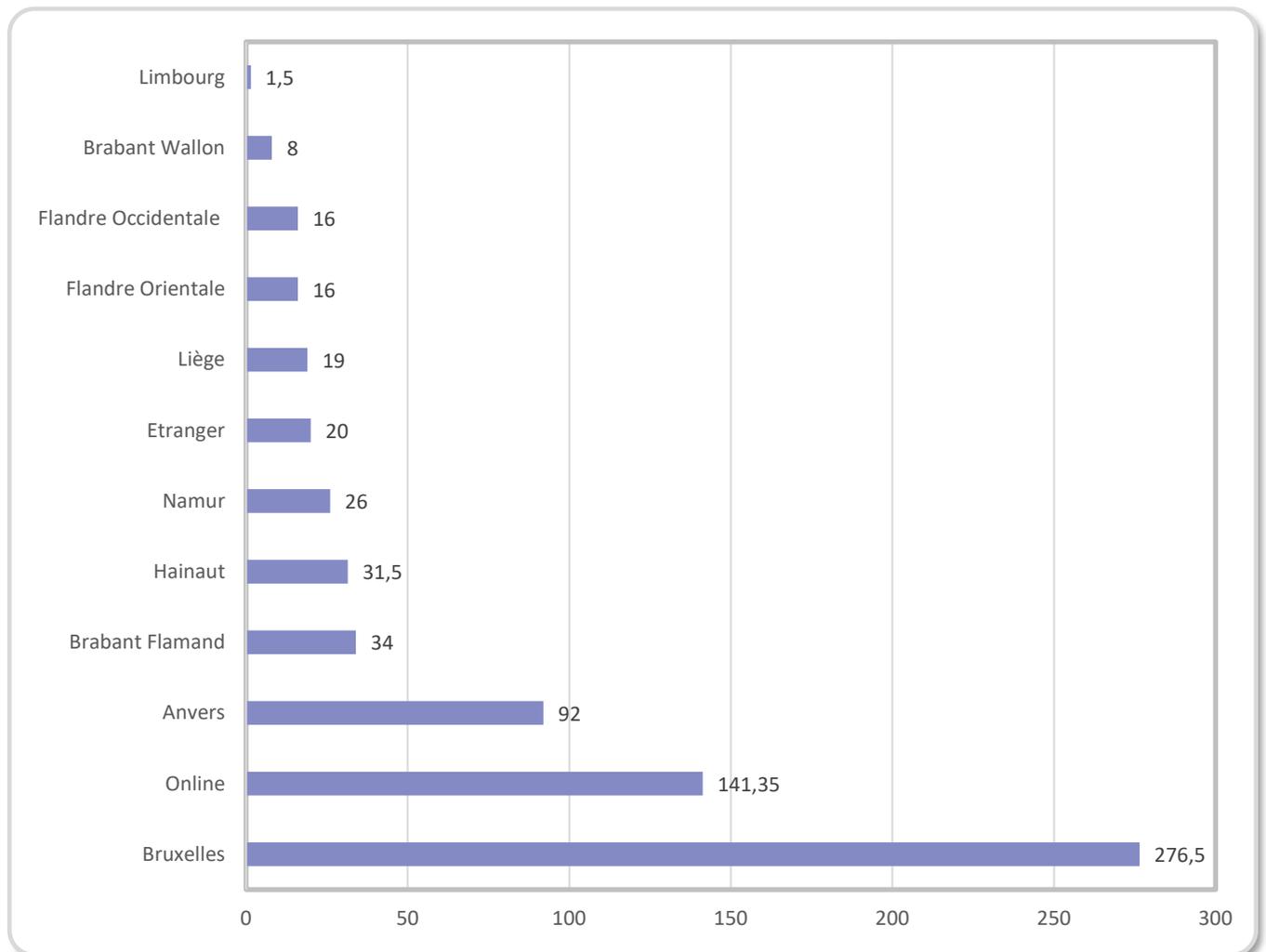
Les formations que nous dispensons habituellement en présentiel permettent de sensibiliser de façon plus durable les travailleurs en leur faisant prendre conscience de l'impact de leurs stéréotypes et préjugés, en les outillant pour réagir à des situations discriminantes, et en les aidant à identifier des actions préventives au niveau de leur organisation. Cela suppose plusieurs conditions qui sont difficilement réalisables en ligne :

- Une dynamique de groupe propice aux échanges. Il ressort de notre expérience d'ateliers interactifs en 2020 que les participants sont moins enclins à partager leurs expériences et sentiments derrière un écran, par rapport à un groupe en présentiel.
- Un environnement sécurisant garantissant notamment la confidentialité des propos échangés. Cet environnement est essentiel pour s'exprimer sur ces sujets sensibles. Il est par exemple impossible de contrôler que les participants à une session en ligne n'enregistrent pas les échanges.
- Un haut degré d'implication des participants, propice à la remise en question et à l'échange. Contrairement à une formation en présentiel, les formateurs n'ont pas de prise sur les nombreuses distractions numériques qui peuvent empêcher les participants d'être pleinement présents avec le groupe. C'est d'autant plus problématique que dans la plupart des actions de formation d'Unia, les participants n'y assistent pas sur une base volontaire.
- Une présence physique permet de travailler les compétences relationnelles en conditions réelles, profitant de la richesse des interactions. Ces compétences relationnelles sont déterminantes pour, par exemple, gérer effectivement la diversité dans une équipe ou procéder à un recrutement non-discriminant.

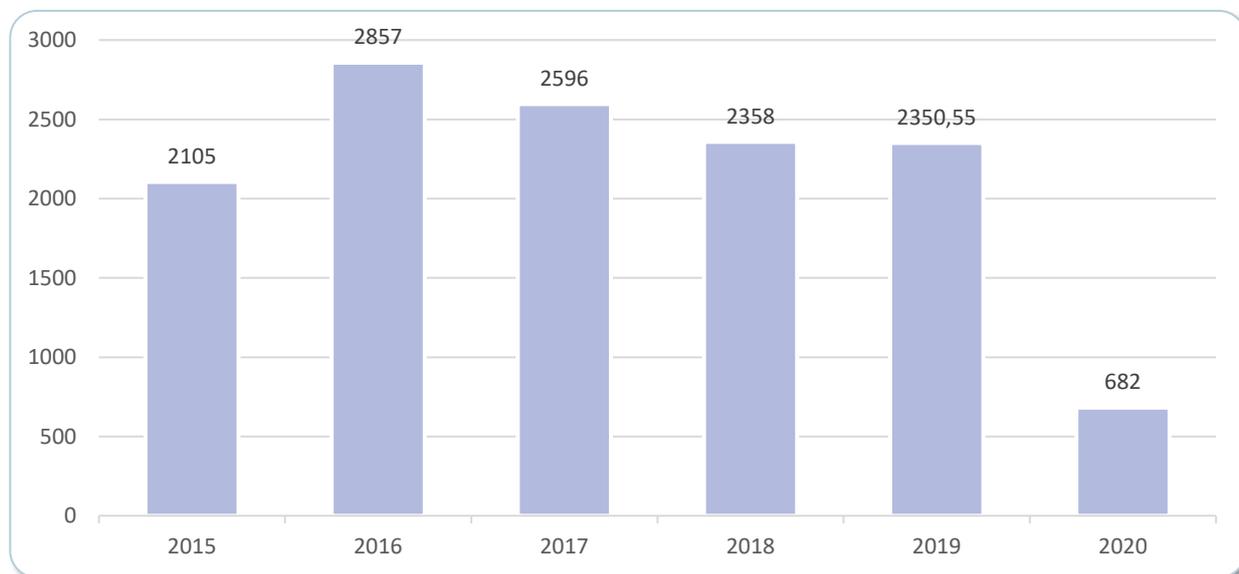
Certains projets ont cependant pu bénéficier d'une formule en distanciel. C'était notamment le cas de présentations interactives du cadre légal et de sensibilisation aux limites de l'humour au travail. Les formateurs et formatrices d'Unia ont exploité au maximum les possibilités d'interaction offertes par les outils numériques pour stimuler la participation et l'implication des participants.

Des webinaires, à caractère informatif et moins interactif, ont également été organisés et ont permis de toucher beaucoup de personnes simultanément, avec moins de contraintes logistiques qu'en présentiel. Cela explique que le nombre de participants touchés en 2020 est proportionnellement moins impacté que l'investissement en temps, comme le montre le graphique 106. Par ailleurs, les formations et sensibilisations données en ligne sont généralement plus courtes que celles en présentiel pour s'adapter à la capacité de concentration des participants en distanciel.

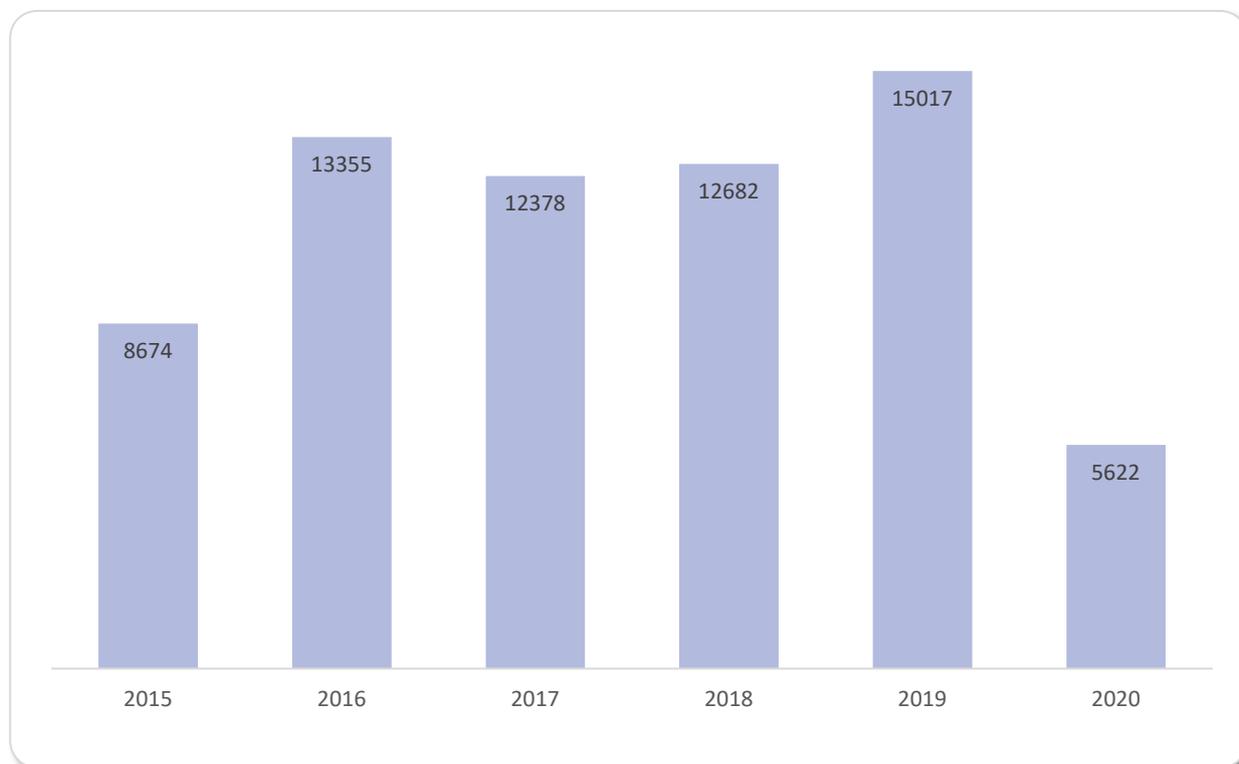
**Graphique 108 : Lieu de l'intervention, classé par nombres d'heures investies par Unia en 2020**



**Graphique 109 : Nombre d'heures investies en actions de sensibilisation et de formation entre 2015 et 2020**



**Graphique 110 : Nombre de personnes touchées par les actions d'information, sensibilisation et formation entre 2015 et 2020**

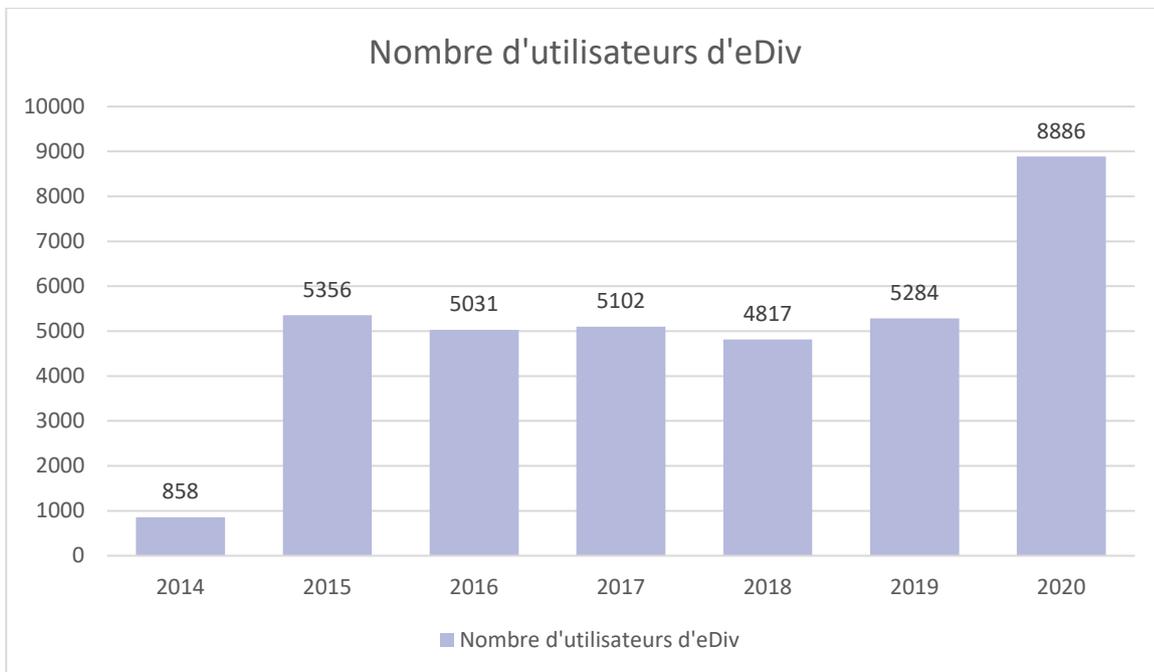


## 10.2 Succès marqué pour la formation en ligne eDiv

La plateforme eDiv d'Unia propose des modules de formation en ligne à la législation antidiscrimination et des bonnes pratiques à la gestion de la diversité au travail. Le nombre d'utilisateurs d'eDiv continue d'augmenter. En 2020, ce sont 8 886 visiteurs au total, soit 3 602 (+68%) de plus qu'en 2019, qui se sont connectés à un ou plusieurs des trois modules de formation en ligne (Législation, Politique de diversité et Handicap). Cela porte le total à 35 298 visiteurs uniques d'eDiv. Il y a eu un pic sensible en mars 2020, au début du confinement, stimulé par une communication ciblée aux personnes en télétravail ou en chômage temporaire.

Les chiffres montrent aussi que les visiteurs ont triplé le temps qu'ils ont passé sur le site (25 minutes en moyenne contre 8 minutes en 2019) et qu'ils sont revenus plus souvent : 30,2 % d'entre eux (contre 20,8 % en 2019) y sont revenus en 2020 après une première visite.

**Graphique 111 : Nombre d'utilisateurs uniques de l'outil en ligne eDiv depuis sa création en 2014**



## 11 Communication (site web et réseaux sociaux)



**299 785**

Nombre de personnes différentes qui ont visité le site [www.unia.be](http://www.unia.be)  
en 2020

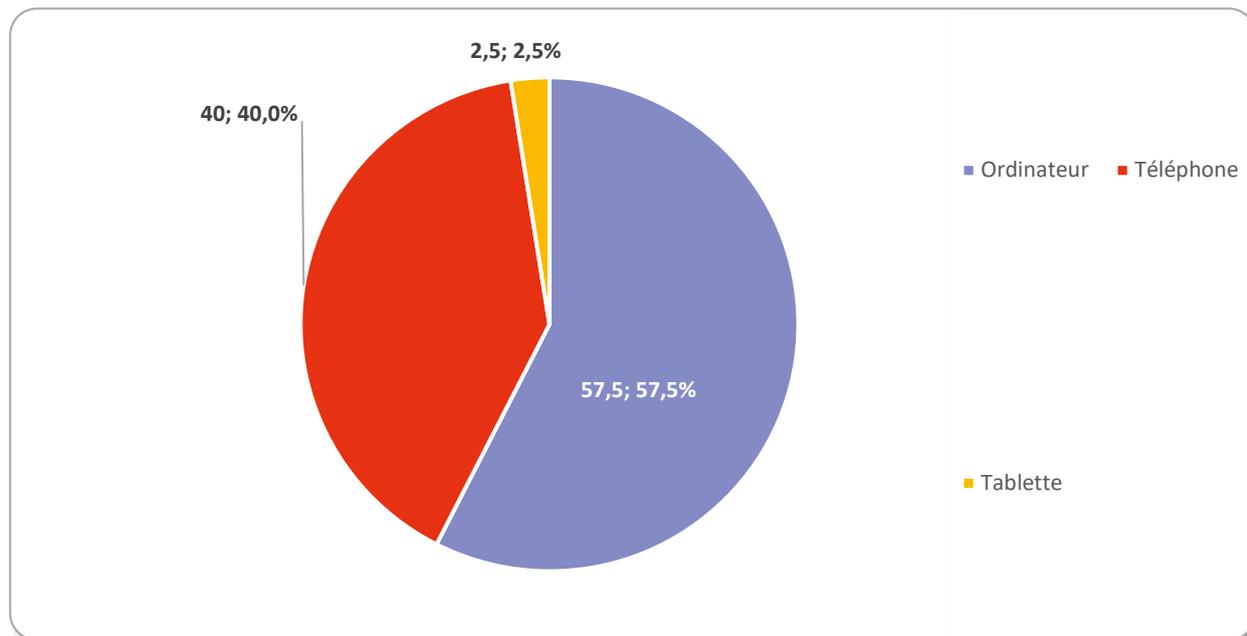
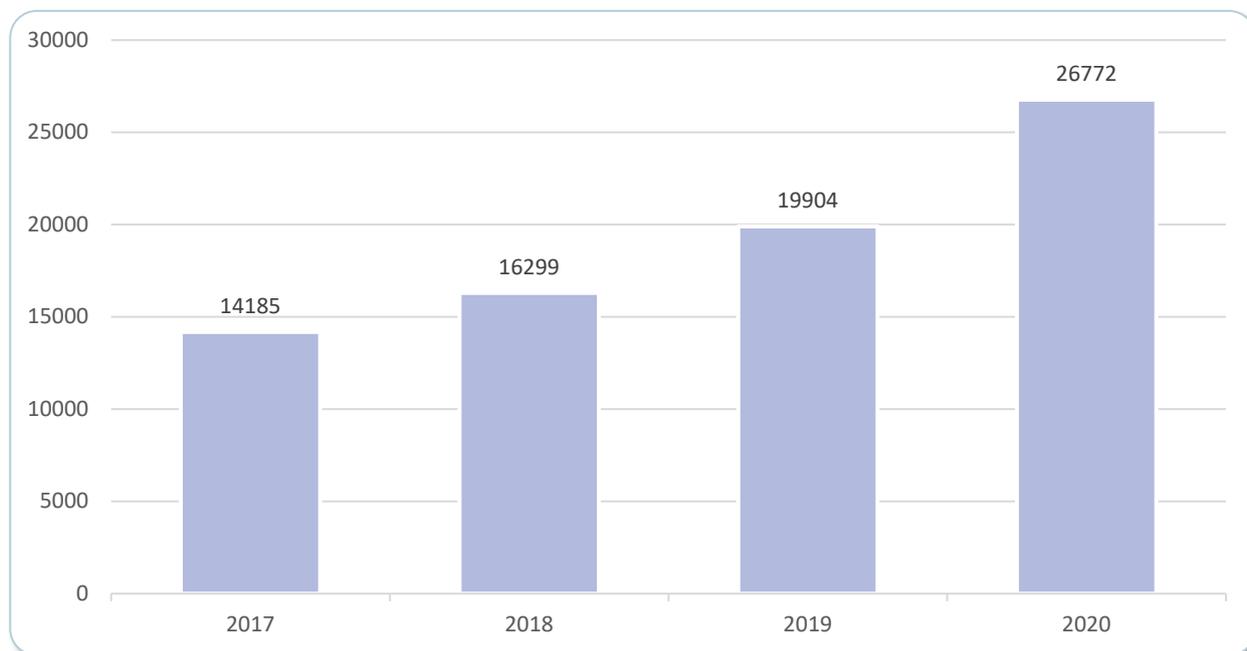
**3,3**

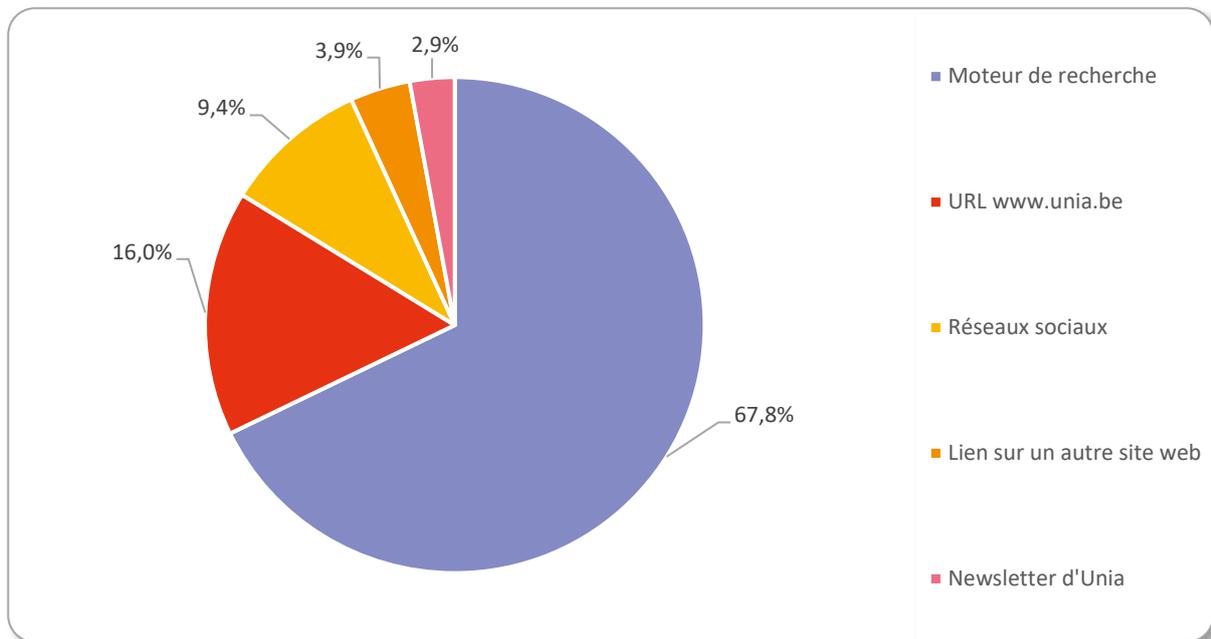
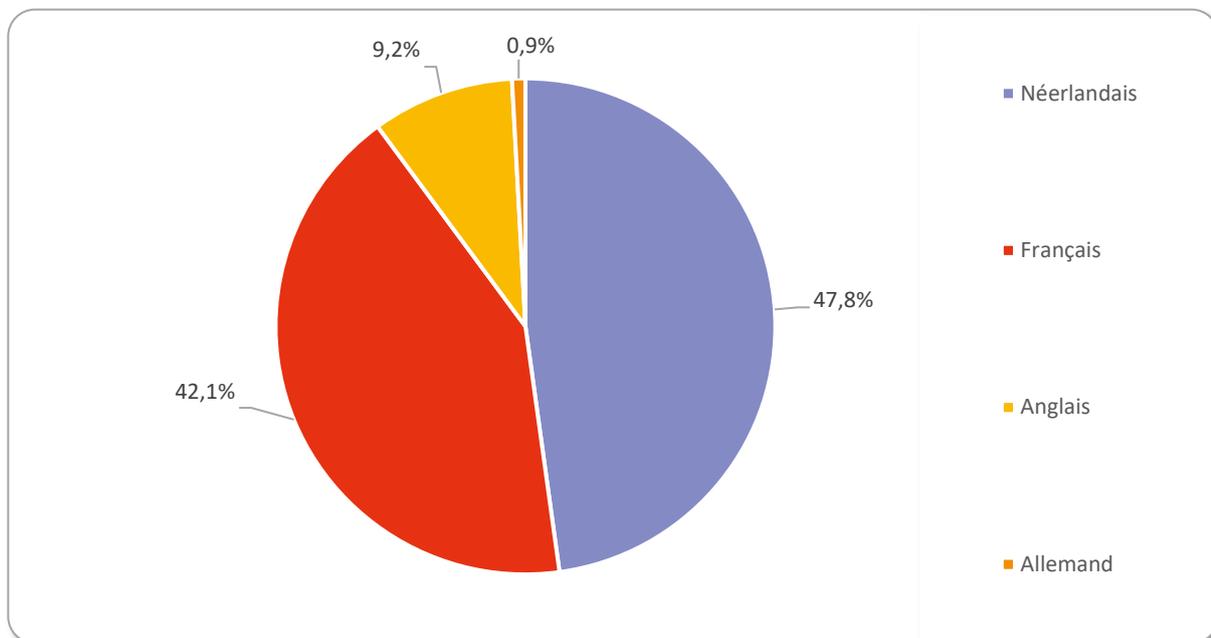
Chaque visiteur consulte en moyenne 3,3 pages

**00:02:12**

Chaque visiteur reste en moyenne 2'12" par visite

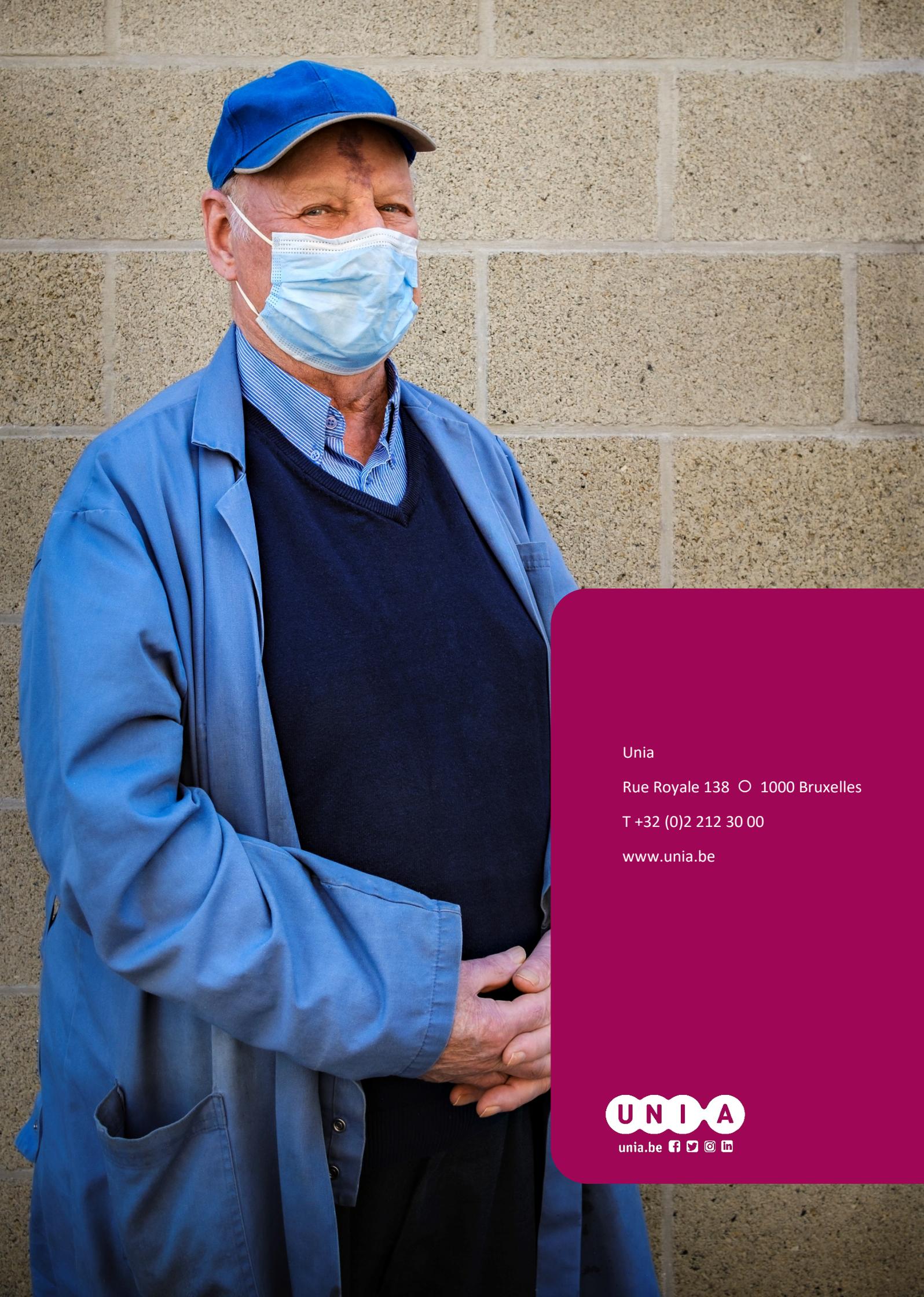
En 2020, Unia a atteint davantage de personnes grâce à ses moyens de communication digitaux. Cette tendance s'observe chaque année, mais est plus fortement marquée en 2020. Cela s'explique par l'augmentation de la place du numérique dans la société à la suite des différentes mesures de confinement qui ont été prises pour lutter contre la pandémie. Cela s'explique aussi par la présence active et régulière d'Unia dans le débat public grâce à la publication de communiqués de presse, d'avis et de recommandations pour préserver les droits fondamentaux de tous les groupes de la population notamment dans le cadre des mesures prises pour lutter contre la pandémie de Covid-19.

**Graphique 112 : Supports de consultation de notre site web en 2020****Graphique 113 : évolution du nombre d'utilisateurs de notre site web d'Unia par mois depuis 2017**

**Graphique 114 : Canaux par lesquels les utilisateurs ont trouvé notre site web en 2020****Graphique 115 : Répartition de la consultation de notre page web principale par langue en 2020**

## Réseaux sociaux d'Unia en 2020

	Nombre d'abonnés/followers		Nombre de publications
	13 097	+11,8 %	400 (313 en 2019)
	5 789	+17,5 %	498 (462 en 2019)
	2 205	+70,1 %	106 (40 en 2019)
	1 282	+60,2 %	39 (31 en 2019)



Unia

Rue Royale 138 ○ 1000 Bruxelles

T +32 (0)2 212 30 00

[www.unia.be](http://www.unia.be)



[unia.be](http://unia.be)    