

Rapport d'activité 2018

# Bruxelles-J fait peau neuve



[www.bruxelles-j.be](http://www.bruxelles-j.be)

Nu ook met  
Nederlandstalige info  
[www.brussel-j.be](http://www.brussel-j.be)



# Les 12 raisons d'aimer Bruxelles-J

## **1. L'info en ligne**

Notre site contient plus de 250 pages d'info pour les jeunes bruxellois. En plus, elles sont constamment mises à jour par nos partenaires qui sont tous des spécialistes reconnus.

## **2. Partage**

Sur notre site, tu peux lire les questions d'autres personnes, que ce soit par rapport aux études, au travail, aux droits, au logement ou à propos de l'amour et la sexualité, les drogues, les voyages, le volontariat... et apprendre plein de choses.

## **3. Respect de la vie privée et confidentialité**

Sur notre site, tu peux poser ta question sous la thématique qui t'intéresse et ce de façon anonyme en choisissant un pseudo. Ta vie privée est donc entièrement respectée.

## **4. Infos correctes et gratuites**

Des informateurs spécialisés répondent à ta question de manière complète et fiable, et tu ne dois rien payer.

## **5. Accessible à tout moment**

Tu peux nous écrire ta question à toute heure du jour et de la nuit, et tu recevras une réponse endéans les quelques jours – en plus tu n'as pas besoin de te déplacer !

## **6. Discuter en privé**

Si ton souci est très personnel, tu peux contacter nos services par mail ou par téléphone, ou nous pouvons te rediriger vers l'une des permanences de nos partenaires.

## **7. Pas de discrimination**

Peu importe l'objet de ta question, d'où tu viens ou ce que tu fais dans la vie... toutes les questions reçoivent une réponse, et ne t'inquiète pas : nos modérateurs veillent à ce que les échanges des internautes restent respectueux.

## **8. Actualités**

En manque d'inspiration ? Tous les jours, tu trouveras sur notre site les dernières nouvelles à propos de la vie jeune de la capitale, et la page Facebook est suivie par plus de 3.000 internautes.

## **9. Encore quelques chiffres**

Le site de Bruxelles-J reçoit jusque 8.000 visites par jour et répond à 2.000 questions par mois !

## **10. Un suivi quand il le faut**

Lorsque nos informateurs pensent qu'un autre service pourra mieux t'aider, ils n'hésitent pas à te rediriger vers l'aide la plus efficace.

## **11. Un travail de longue haleine**

Le service d'information de Bruxelles-J existe depuis 22 ans.

## **12. Indépendance**

Bruxelles-J est un service d'infos jeunesse indépendant, soutenu par la Région Bruxelles-Capitale, la COCOF et la Fédération Wallonie-Bruxelles.



## Le mot du Président

Premier site d'information pour les jeunes en région Bruxelloise, Bruxelles-J touche année après année un public de plus en plus large. Avec plus d'un million de visiteurs uniques, les fiches d'information sont consultées, certes par les jeunes, notre public cible, mais aussi par les professionnels du secteur social qui trouvent en Bruxelles-J une source d'informations fiables et constamment mises à jour.

Bruxelles-J, c'est aussi un site interactif où pas moins de 10 travailleurs temps plein, mobilisés au sein d'un partenariat très large, répondent quotidiennement à plus de 80 questions en ligne. Ce service unique à Bruxelles est une véritable porte d'entrée pour tous les jeunes citoyens qui veulent mieux comprendre comment fonctionnent nos institutions, et qui souhaitent être éclairés sur tous les droits qu'ils peuvent légitimement activer. Bruxelles-J tente de vulgariser et de décortiquer le fonctionnement de notre société et de connecter les jeunes à cette réalité complexe.

Bruxelles-J est un service généraliste virtuel qui s'emploie à reconnecter les jeunes et les professionnels aux milliers de services spécialisés actifs à Bruxelles.

À cet égard, l'utilité sociale de Bruxelles-J n'est plus à démontrer. Espérons que les pouvoirs publics continueront à soutenir et à reconnaître le caractère fondamental de notre mission.

Bonne lecture à tous.



Vincent ROELANDT  
*Président du CA*

# En 2018, Bruxelles-J fait peau neuve

L'année 2018 fût riche en changements pour Bruxelles-J qui sont principalement placés sous le signe de la communication :

## 1. Le site

### Nouveau design du site bruxelles-j.be et brussel-j.be

Tout d'abord, nous avons repensé le site avec l'agence web Cherry Pulp, choisie avec parcimonie suite à un marché public. Le site qui était fonctionnel mais relativement neutre a été revu en termes de 'look and feel' et d'ergonomie afin d'obtenir une aura nettement plus jeune et professionnelle.

Ainsi, des liens ont été créés entre les sujets abordés dans nos dossiers d'informations et les actualités ('actus') publiés, chaque thématique est expliquée et tous les partenaires impliqués sont clairement présentés à chaque étape.

Le site a reçu un visage jeune, plus dynamique, plus positif aussi, et semble plus clair au niveau de sa mission principale : celle d'informer les jeunes qui cherchent à développer leur autonomie. Il a également été adapté à une nouvelle réalité du monde digital : le nombre toujours croissant d'utilisateurs du site sur le Smartphone.

### La dimension bilingue de Bruxelles-J : Brussel-J.be



Un second site, cette fois en néerlandais, a vu le jour en 2018. Celui-ci dirige les internautes vers une sélection d'acteurs que nous comptons parmi les principaux dans le domaine de l'information jeunesse. Chaque organisme, institution ou association est spécifiquement présent sur le territoire de Bruxelles-Capitale, et paraît sur une page avec introduction aux thématiques traitées ainsi que son logo et ses coordonnées de contact. Dans une seconde phase, des «actus» seront également liées aux différentes pages de contact, contenant des informations à propos de sujets jeunes parus dans la presse néerlandophone.



## Renouveau du site : publicité

Une affiche «Bruxelles-J fait peau neuve, Nu ook met Nederlandstalige info [www.brussel-j.be](http://www.brussel-j.be)» a été créée par notre équipe. Elle a été distribuée à 200 exemplaires dans tout Bruxelles pour annoncer le renouveau du site au grand public.



## 2. La communication en ligne

### Amélioration des dossiers d'information

Lors de séances spéciales du Groupe de Travail (GT), composé d'informateurs travaillant sur le site de Bruxelles-J, nous avons travaillé sur l'amélioration de la qualité des fiches d'information. Ainsi des dossiers avec peu d'interaction ont été évalués et analysés aussi bien au niveau des mots-clés, de la ligne éditoriale (vérification du niveau linguistique qui doit nécessairement correspondre à celui d'un jeune en secondaire) que de la longueur et la pertinence du contenu. Des propositions pour une amélioration ont été rédigées et transmises aux partenaires concernés. Ces travaux de rédaction continueront en 2019.

## Structuration de la publication des actualités

Les actualités, toujours présentes sur notre page d'accueil, ont été structurées au niveau du sens. En effet, elles sont sélectionnées d'après des critères rigoureux : leur valeur d'actualité (date d'évènement, date finale pour introduction de projets...), leur dimension bruxelloise ainsi que l'accessibilité pour les jeunes issus d'un large public (clarté de l'information, évènement à moindre coût, tickets offerts par Bruxelles-J). Une attention particulière est prêtée à la cohérence des publications (informations lisibles d'un coup d'œil, surtout au niveau pratique) ainsi qu'à la variété de celles-ci : les thématiques différentes y figurent de manière équilibrée : les études, le travail, la culture, la législation, le logement, les alternatives après l'école (voyage, service citoyen, bénévolat). Toutes nos actus sont aussi relayées sur notre page Facebook. Les partenaires de Bruxelles-J ont également la possibilité de diffuser leurs actualités directement sur le site.

## Structuration de la communication sur Facebook

Notre page Facebook est en pleine effervescence et accueille en moyenne 12 nouveaux abonnés par semaine. Parmi ces abonnés figurent des jeunes, des parents ainsi que des acteurs du monde associatif et des services publics (Ville de Bruxelles, Communes, CPAS, Antennes Locales, écoles). Il s'agit ici d'un réel moyen de communication et de réseautage, moyennant des partages structurés qui illustrent un lien concret et compréhensible avec nos activités en tant qu'informateurs jeunesse. Ainsi chaque article publié est systématiquement mis en lien avec une thématique traitée sur notre site, que le public est invité à visiter et éventuellement y poser sa question. Depuis mi-2018, nous avons même reçu une quinzaine de demandes d'information via la messagerie de Facebook.

### 3. Communication papier

#### Création d'un présentoir avec 12 brochures thématiques

L'équipe de Bruxelles-J a réalisé 12 flyers en collaboration avec les partenaires, qui figurent dans un présentoir modèle 'table' fait sur mesure avec les coordonnées de Bruxelles-J, et qui est posé dans de nombreux lieux tels que des permanences sociales, des AMO, des bibliothèques, des services communaux et écoles. En 2018, une cinquantaine de présentoirs ont déjà été distribués dans des lieux fréquentés par des jeunes à Bruxelles.

Ces présentoirs offrent un 'TOP 12' des sujets les plus consultés sur le site, tout en incluant tout le partenariat. Les flyers ratissent largement les sujets tels que 'Les allocations d'études', 'Le travail', 'Le logement', 'La sexualité', 'L'aide financière', 'Tu veux quitter tes parents'. Ces flyers pourront être mis à jour, voire remplacés par d'autres sujets selon la réalité du terrain et l'évolution du partenariat.

Un des buts du présentoir est de toucher un public qui se déplace pour des consultations dans les permanences, et de l'encourager à visiter notre site. Ce public en effet n'est pas nécessairement le même que nos visiteurs habituels.

### 4. Communication avec nos collègues et partenaires

#### Communication interne

Depuis l'été 2018, une 'Newsletter' pour le partenariat a vu le jour, 'Les Nouvelles du Vendredi de

Bruxelles-J'. Par cette lettre hebdomadaire, nous partageons nos activités et donnons un aperçu non exhaustif des actions et développements de la semaine aux partenaires qui ne sont pas toujours au courant de l'ampleur et la variété des tâches de gestion et de communication de l'asbl et de la plateforme que nous gérons.



### 5. Activités extérieures

#### Renforcement des liens avec les réseaux associatifs locaux

2018 a été riche en animations. Ainsi, nous avons développé et renforcé nos liens avec les autorités locales et le monde associatif de la jeunesse. Etant situé sur la commune d'Ixelles, Bruxelles-J fait partie intégrante de la **Concertation Ixelloise de la Jeunesse**. Cette concertation regroupe des dizaines d'acteurs du terrain issus des services communaux et du monde associatif.

Dans ce cadre, nous avons choisi de participer activement à plusieurs événements qui se sont déroulés dans l'espace public: le **Festival Expressions Urbaines (#FEU2018)**, où Bruxelles-J a co-organisé et géré le Village Associatif lors du Festival qui s'est déroulé sur la dalle du Parlement Européen (en collaboration avec la Ville de Bruxelles et la Commune d'Ixelles) le 30 septembre 2018.

Lors d'une étude approfondie sur la situation des jeunes à Ixelles, La Concertation Ixelloise de la Jeunesse constaté un manque de connaissance auprès des jeunes du monde associatif local. Afin de remédier à ce manque, elle a organisé une **Quinzaine d'occupation de la Place Flagey**: deux semaines d'activités dans l'espace public, et l'occasion pour les jeunes de rencontrer les associations membres de la Concertation. Bruxelles-J y a tenu un stand d'information avec des présentoirs et organisé avec l'asbl Dynamo des ateliers vidéo/micro trottoirs.

Le Service Jeunesse de la Commune d’Uccle a également fait appel à Bruxelles-J pour son unicité au niveau de la communication interactive et sa présence sur les réseaux sociaux, afin de participer à un évènement de rencontre entre jeunes uclois et le monde associatif : **«HoriZonsss»** le 17 novembre 2018. Le but d’Horizonsss était de mettre en lien les jeunes avec les différents acteurs du terrain dans la période charnière et délicate qu’est celle de la transition école-vie active, afin d’offrir aux jeunes une panoplie de possibilités qui ne sont pas toujours celles du sentier battu (formations professionnelles, expériences à l’étranger, voyages, stages...)



active, afin d’offrir aux jeunes une panoplie de possibilités qui ne sont pas toujours celles du sentier battu (formations professionnelles, expériences à l’étranger, voyages, stages...)

### **Stages et ateliers**

#### **- Création de vidéos pour**

**notre site avec l’AMO Dynamo:** Bruxelles-J a collaboré, avec l’AMO Dynamo (Travailleurs de Rue) à des stages de création de vidéos avec des jeunes de différents quartiers. Ces stages avaient comme but d’aller à la rencontre des jeunes, leur offrir un moyen d’expression original, et de les familiariser avec l’outil qu’est la vidéo. A l’issue de ces ateliers, une quinzaine de petites capsules vidéo ont vu le jour, dont les thématiques correspondent à celles de nos dossiers d’information. Ces vidéos sont utilisées afin d’illustrer notre site de manière vivante, ludique et pétillante de jeunesse. Ces vidéos n’ont pas pour but d’être techniquement informatives, mais plutôt d’apporter des points de vues et des réflexions.



**- Ateliers ‘élections communales’ au Parlement Bruxellois :** en septembre et octobre ont eu lieu au Parlement Bruxellois des ateliers bilingues FR/NL ‘Ton vote, ton choix’, dans le but de sensibiliser

les jeunes de 18 ans qui sont allés voter pour la première fois. Bruxelles-J a co-animé avec Infor Jeunes Bruxelles les 5 matinées qui comprenaient entre autres une simulation de la création d’un parti politique, le choix d’un parti, le vote et les résultats des élections. Suite au succès de ces matinées, le Parlement a déjà programmé pour 2019 une reprise avec Infor Jeunes et Bruxelles-J pour les prochaines élections.

## **6. Le site : quelques chiffres**

### **Visites sur le site de Bruxelles-J**

En 2018, Bruxelles-J a reçu 1 718 350 visites, ce qui signifie une augmentation de près de 33 % par rapport à l’année 2017. Durant les périodes les plus actives (août, septembre), les visites sont passées de 5.000 en 2016 à 8.000 par jour ! Nous avons également assumé avec nos e-permanences une augmentation des questions de 10%.

En matière des ‘sujets Trec-ONE’, nous avons pu constater une augmentation particulière de la fiche ‘Tout le monde peut-il devenir indépendant ou bien faut-il remplir certaines conditions ?’ Cela pourrait avoir un rapport avec la campagne de promotion du statut d’indépendant pour les jeunes dans Bruxelles (21.259 visites).

L’augmentation générale des visites sur le site pourrait être le résultat de l’amélioration de la communication en ligne comme décrite (une page Facebook vraiment informative qui clarifie à chaque post la raison d’être de Bruxelles-J, exprimant un idéal qui est celui de la bonne information disponible au bon

moment), ainsi qu’à la révision de certains dossiers ‘fiches d’information’ qui, auparavant, récoltaient peu d’interactivité. Aussi, une différence de 1.000 visites en moins a été constatée les jours où la communication en ligne n’a pas pu être assurée.

La publicité 'Bruxelles-J fait peau neuve', ainsi que le site 'relooké' ont sans doute également contribué à cette augmentation spectaculaire des visites sur notre site en 2018.

## **Demandes d'information**

Cette année, notre partenariat a pu répondre à 22.610 questions, ce qui correspond à une augmentation de 10% des questions par rapport à l'année 2017.

L'équipe de Bruxelles-J a répondu à 60 demandes d'information 'Enseignement néerlandophone', a aiguillé 521 appels téléphoniques vers ses partenaires et a transféré près de 4000 demandes par mail aux partenaires. Soucieux de toujours offrir une qualité impeccable de l'accueil et de l'information, Bruxelles-J a redirigé quelque 200 demandes d'information qui n'ont pas pu être transmises aux partenaires vu les thématiques (demandes d'asile, regroupement familial, santé, fugue...) Pour ces demandes hors thématiques, Bruxelles-J a établi un carnet d'adresses afin de diriger au mieux le jeune vers une structure adéquate hors partenariat.

## **7. Projets pour 2019**

### **Communication**

En 2018, une grande partie du travail de Bruxelles-J a été focalisée sur l'amélioration de la communication (site web remodelé, brochures thématiques papier dans présentoirs sur mesure, communication ciblée et claire sur Facebook, structuration des 'actus' sur le site). En effet, nous avons pu constater qu'une bonne communication en ligne nous donne un résultat immédiat, avec une augmentation de 33% des visites sur le site ! Nous sommes certains que cette qualité de communication de l'information jeune, qui est notre 'core business', peut toujours être améliorée afin d'atteindre et d'informer un maximum de jeunes Bruxellois. La réforme du site avec son design plus jeune, plus ergonomique et plus clair nous permettra également d'atteindre un plus large public.

En 2019, nous travaillerons davantage sur l'amélioration du contenu du site, et ce via le Groupe

de Travail, composé d'informateurs/partenaires. Nous allons nous donner les moyens de peaufiner davantage la qualité du contenu, sa présentation et sa lisibilité, et espérons pouvoir créer, grâce à de nouveaux partenariats, un contenu plus étendu et encore plus spécifiquement jeune.

### **Partenariat**

Au niveau du partenariat, nous avons connu en 2018 quelques départs de partenaires, dû principalement à des pertes d'emploi ou de subsides auprès de ceux-ci. En 2019, nous aimerions créer des liens et fonder de nouveaux partenariats, dans un esprit encore plus en phase avec l'ambition de Bruxelles-J: que l'ensemble des partenaires ne nous offre non seulement la somme d'une addition de spécialistes reconnus, mais que la plus-value de la collaboration des différentes associations et institutions résulte en une synergie grâce à l'implication commune, visant à renforcer notre projet commun et unique dans le monde de l'information jeunesse, car ayant la capacité d'assumer les besoins du jeune de façon holistique, dans toute sa complexité. Le partenariat auquel nous aspirons peut offrir cette transversalité en travaillant en complémentarité et non pas en tant que somme de cellules individuelles.

### **Recherche de thématiques jeunes**

En 2019, l'équipe de Bruxelles-J a le projet de faire des recherches sur les thématiques manquantes et pourtant essentielles à notre public jeune, souvent fragilisé, parfois précarisé, et presque toujours en demande d'informations. Ainsi il est envisagé de créer un «blog» étoffé de sujets tels que «la fugue», et de faire des recherches auprès de spécialistes afin de constituer des dossiers qui nous permettront de communiquer à propos de nouveaux sujets tout en centralisant des informations, des liens et des adresses utiles parlant aux jeunes.

Et pour terminer, je voudrais rappeler que la bonne information au bon moment consiste en la meilleure forme de prévention. Nous espérons en faire encore énormément en 2019 et vous remercions de nous en offrir la possibilité.

Marlene NUHAAN  
*Coordinatrice*

## Notre équipe

Nous sommes 2 à gérer la plateforme d'information : la Coordinatrice travaille à temps plein avec un contrat ACS, et la Chargée de Projet à 4/5. Les bureaux sont ouverts de 9h à 17h du lundi au vendredi.



**Marlene NUHAAN**

Coordinatrice / Directrice



**Corentine JAUNARD**

Chargée de Projet / Graphiste

### **Formations suivies en 2018**

L'équipe de Bruxelles-J cherche à toujours améliorer ses compétences afin de pouvoir répondre au mieux aux besoins de la dynamique des demandes d'information en ligne ainsi qu'à ceux du partenariat.

Ainsi, la Coordinatrice a suivi les formations suivantes : \* Construire le budget et le plan de trésorerie de mon asbl \* Travailler en partenariat, travailler en réseau : outils et stratégies pour favoriser la coopération \* Management dans le secteur du non profit.

La Chargée de projet a suivi les formations suivantes: \*Créer un site en 2 jours \*Gestion du stress \*Créer des vidéos professionnelles avec un smartphone \*Education aux médias, discours médiatique et réception

# État d'avancement du projet Trec-One en 2018

---

## Partenaires

---

### Les partenaires francophones de Bruxelles-J sont :

Alter Visio  
Artist Project  
CEDIEP  
CIDJ  
Cité des Métiers  
Conseil Jeunesse Développement  
Dynamo International Mobilité  
Infor-drogues  
Infor Jeunes Bruxelles  
Plateforme Service Citoyen  
Question Santé  
SDJ  
Service 1819

## Nederlandstalige informatie

## voor jongeren op onze site

---

### Informatie en contact adressen van Nederlandstalige organisaties die specifiek actief zijn op het gebied van jeugd informatie in het Brusselse Gewest:

Beroepenpunt  
BRIK  
Cultuurloket  
JAC  
MuntPunt  
Samenlevingsdienst  
Dienst 1819

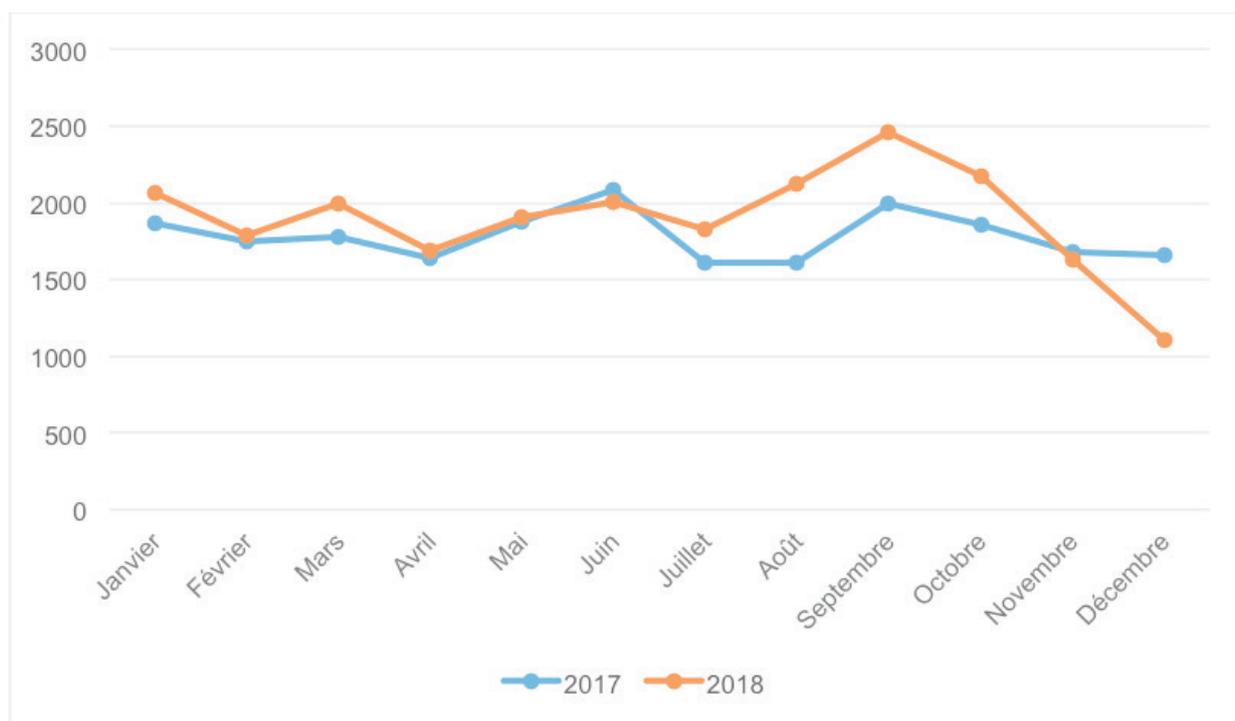
# Les 25 fiches d'information les plus consultées

en 2018

1. Quels sont les montants des allocations de chômage ?
2. Comment savoir si je suis enceinte ?
3. Quelles sont les aides fournies par le CPAS, à qui s'adressent-elles et à quelles conditions ?
4. Quels sont les catégories et les montants du revenu d'intégration et de l'aide sociale et que se passe-t-il si on a des revenus par ailleurs ?
5. La contraception d'urgence : la pilule du lendemain et du surlendemain et le stérilet du lendemain
6. Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ?
7. Equivalence de diplôme
8. Etudiant hors UE, accès au séjour pour venir étudier en Belgique.
- 9. Entrer dans la police**
10. IST ou MST c'est quoi ?
11. Cannabis : permis ou interdit ?
12. Les Infections sexuellement transmissibles (IST) ou MST, c'est quoi ? Les modes de contamination et leur dépistage.
13. Quelles sont les sanctions de l'ONEM ?
- 14. Tout le monde peut-il devenir indépendant ou bien faut-il remplir certaines conditions ?**
15. L'université
16. Comment quitter ton emploi ?
17. Tu veux quitter tes parents, quelles aides financières peux-tu obtenir ?
- 18. Inscription dans l'enseignement supérieur**
- 19. Interrompre sa grossesse - IVG**
20. Les hautes écoles
21. Page d'accueil
22. S'engager dans l'armée
23. Le CPAS propose du travail à ses allocataires avec des contrats particuliers : les « articles 60 », etc.
24. Obtenir une allocation d'étude dans l'enseignement supérieur.
- 25. Tes droits au chômage, quelles démarches dois-tu effectuer ?**

(Les fiches soulignées sont des fiches qui sont entrées cette année dans cette liste)

## Nombre de demandes d'info par mois en 2017 et 2018



Nous remarquons une augmentation nette des visites sur le site en août, septembre et octobre 2018. Ceci démontre que Bruxelles-J a atteint son objectif en touchant d'avantage de jeunes qui sont à l'école, aux études ou en transition vers une vie active.

## Nombre de demandes d'info par mois en 2018

Janvier	<b>2 066</b>
Février	<b>1 787</b>
Mars	<b>1 997</b>
Avril	<b>1 685</b>
Mai	<b>1 684</b>
Juin	<b>2 011</b>
Juillet	<b>1 835</b>
Août	<b>2 132</b>
Septembre	<b>2 474</b>
Octobre	<b>2 180</b>
Novembre	<b>1 638</b>
Décembre	<b>1 121</b>

En 2018, Bruxelles-J a traité un total de **22 610** demandes d'information.

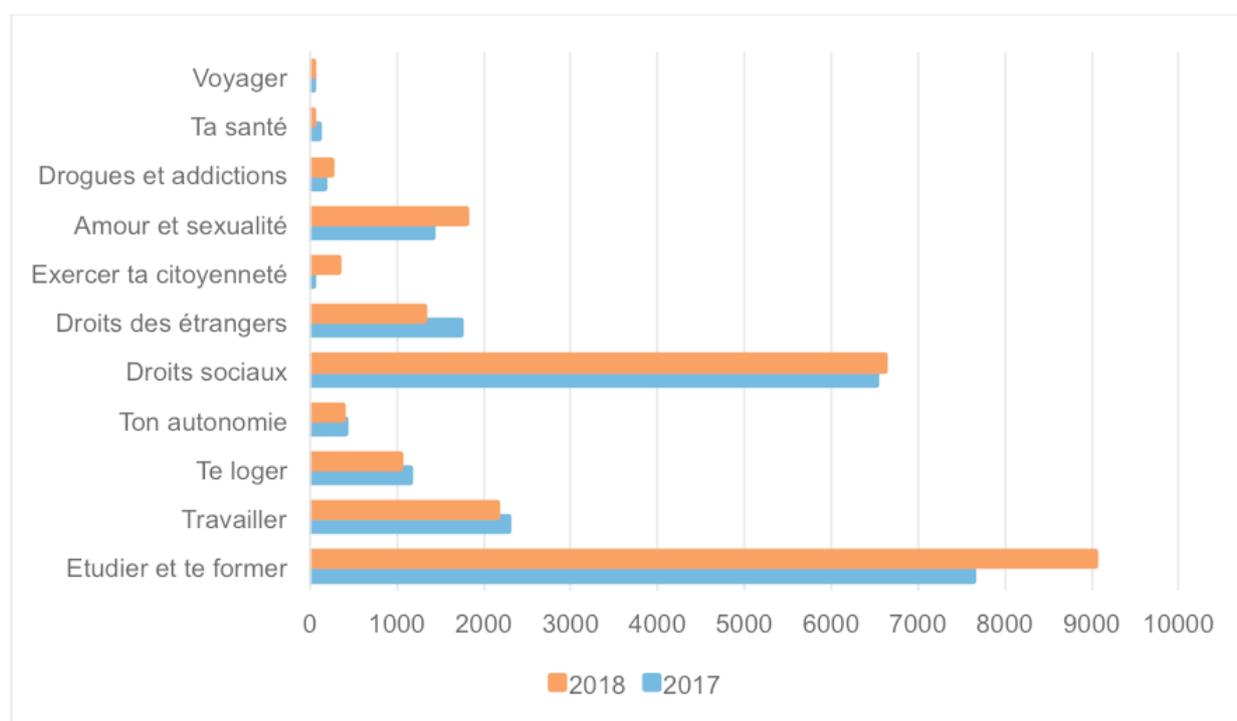
## Les visites sur le site en 2017 et 2018

**En 2017** : 1 291 702 visites

**En 2018** : 1 718 350 visites

En 2018, nous avons comptabilisé une croissance de **33%** des visites par rapport à 2017.

## Nombre de demandes d'info par thème en 2017 et 2018



Les questions posées sur le site de Bruxelles-J concernent principalement la thématique «Etudier et te former», qui à elle seule comptabilise 9 052 questions, suivie de «Droits sociaux».

# Les dix origines géographiques principales par pays

	Utilisateurs ? ↓
	<b>1 040 169</b> % du total: 100,00 % (1 040 169)
1.  <a href="#">Belgium</a>	<b>708 133</b> (67,81 %)
2.  <a href="#">France</a>	<b>164 194</b> (15,72 %)
3.  <a href="#">Morocco</a>	<b>19 355</b> (1,85 %)
4.  <a href="#">Cameroon</a>	<b>16 735</b> (1,60 %)
5.  <a href="#">Algeria</a>	<b>10 251</b> (0,98 %)
6.  <a href="#">Côte d'Ivoire</a>	<b>9 248</b> (0,89 %)
7.  <a href="#">United Kingdom</a>	<b>9 192</b> (0,88 %)
8.  <a href="#">Tunisia</a>	<b>7 305</b> (0,70 %)
9.  <a href="#">Congo - Kinshasa</a>	<b>6 471</b> (0,62 %)
10.  <a href="#">Canada</a>	<b>6 181</b> (0,59 %)

**67,81 %** des visites en 2018 proviennent de Belgique.

Les 32,29 % restants, correspondent aux internautes d'origines étrangères venant étudier ou travailler à Bruxelles.

## Les outils de navigation en 2017 et 2018

Au niveau des visiteurs, nous constatons que la proportion de smartphones continue à augmenter par rapport au nombre de visiteurs qui utilisent un ordinateur de bureau ou une tablette. En 2018, **57,56 %** des visites se font à partir d'un smartphone, c'est **7%** de plus qu'en 2017.

Catégorie d'appareil	Utilisateurs	Utilisateurs	Contribution au total : Utilisateurs
	33,60 % <span style="color: green;">▲</span> 1 223 043 / 915 476	33,60 % <span style="color: green;">▲</span> 1 223 043 / 915 476	
1. <span style="color: blue;">■</span> mobile			1 janv. 2018 - 31 déc. 2018
1 janv. 2018 - 31 déc. 2018	707 231	57,56 %	<p>1 janv. 2018 - 31 déc. 2018</p>
1 janv. 2017 - 31 déc. 2017	468 252	50,61 %	
2. <span style="color: green;">■</span> desktop			1 janv. 2017 - 31 déc. 2017
1 janv. 2018 - 31 déc. 2018	467 595	38,05 %	<p>1 janv. 2017 - 31 déc. 2017</p>
1 janv. 2017 - 31 déc. 2017	407 629	44,06 %	
3. <span style="color: orange;">■</span> tablet			1 janv. 2018 - 31 déc. 2018
1 janv. 2018 - 31 déc. 2018	53 950	4,39 %	
1 janv. 2017 - 31 déc. 2017	49 352	5,33 %	

Desktop : - **6,01 %**  
 Smartphone: + **6,95%**  
 Tablette : - **0,94 %**

# Thématiques Transition Ecole/Emploi: Top 3

## Etudier et te former

### Venir étudier en Belgique

- ↪ Accès au séjour pour venir étudier en Belgique : étrangers hors UE / **57 474 visites**
- ↪ Équivalence de diplôme / **57 191 visites**
- ↪ Accès au séjour pour venir étudier en Belgique : étudiants ressortissants d'un pays de l'UE / **9 607 visites**

### Enseignement supérieur

- ↪ Les Hautes Ecoles / **40 856 visites**
- ↪ Obtenir une allocation d'études dans l'enseignement supérieur / **30 302 visites**
- ↪ Les universités / **29 311 visites**

### Enseignement secondaire

- ↪ Comment obtenir une allocation d'études ? / **24 334 visites**
- ↪ Qu'est-ce que le CESS et comment l'obtenir ? / **16 544 visites**
- ↪ Le recours contre une décision du conseil de classe / **13 952 visites**

# Thématiques Transition Ecole/Emploi: Top 3

## Travailler

### Ton premier emploi

- ↪ Comment quitter ton emploi ? / **29 773 visites**
- ↪ Les allocations de formation : FPI – PFI / **15 909 visites**
- ↪ Quels sont les montants des allocations d'insertion ? / **12 882 visites**

### Entreprendre

- ↪ Tout le monde peut-il devenir indépendant ou bien faut-il remplir certaines conditions ? / **21 259 visites**
- ↪ C'est quoi un indépendant ? / **800 visites**
- ↪ Les différentes formes de sociétés / **800 visites**

### Travailler pendant tes études

- ↪ Qui est étudiant et qui peut conclure un contrat d'occupation étudiant ? / **10 088 visites**
- ↪ Les étudiants étrangers peuvent-ils conclure un contrat d'occupation étudiant ? / **5 751 visites**
- ↪ Qu'en est-il des impôts ? / **5 442 visites**

# Thématiques Transition Ecole/Emploi: Top 3

## Droits sociaux

### Tes droits au chômage

- ↪ Quels sont les montants des allocations de chômage ? / **77 988 visites**
- ↪ Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ? / **51 730 visites**
- ↪ Quelles sont les sanctions de l'ONEM ? / **34 360 visites**

### Obtenir de l'aide du CPAS

- ↪ Quelles sont les catégories et les montants du revenu d'intégration et de l'aide sociale et que se passe-t-il si on a des revenus par ailleurs ? / **62 253 visites**
- ↪ Quelles sont les aides fournies par le CPAS ? A qui s'adressent-elles ? Quelles sont les conditions ? / **61 401 visites**
- ↪ Le CPAS propose du travail à ses allocataires avec des contrats particuliers : les "articles 60», etc. / **25 387 visites**

### Tes allocations familiales

- ↪ As-tu encore droit aux allocations familiales après tes 18 ans ? / **7 223 visites**
- ↪ Les allocations familiales : Comment ça marche ? / **5 966 visites**
- ↪ Tu vas avoir un bébé ? Qu'en est-il des allocations familiales ? / **2 616 visites**

# Le travail avec Bruxelles-J en 2018, vu par les partenaires

## Alter Visio

**Thématiques:** Amour et sexualité, Identité de genre

« Beaucoup de demandes concernent le droit d'asile en Belgique et les modalités pour les personnes LGBTQI. Une autre catégorie de questions fréquemment posées concerne l'identité de genre, avec des questions très pratiques sur le changement de genre ou de demande de contact avec des associations qui traitent ces sujets. Enfin de nombreuses personnes semblent toujours en détresse avec leur orientation sexuelle et leur identité de genre, et sont à la recherche d'écoute ou d'aide. Pour certaines questions, il est difficile de ne pas donner une réponse standardisée, comme par exemple pour le droit d'asile, car les associations concernées sont surchargées. Pour certaines questions, nous avons fait des recherches afin de pouvoir répondre.

Dans la section 'activités' sur notre site, l'e-permanence de Bruxelles-J est bien renseignée. »

**Alter Visio est responsable de moins de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (28 questions)**



# Artist Project

**Thématique:** travailler en tant qu'artiste

En 2018, Artist Project a répondu principalement à des questions concernant le contrat RPI.

**Artist Project est responsable de moins de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (100 questions)**



**Thématiques:** Etudier et te former dans l'enseignement secondaire et supérieur, l'obligation scolaire, l'exclusion, le recours, les jurys, les aides à la réussite et aides financières, l'entrée dans la police ou l'armée, les académies, le CEB, le CESS, les passerelles, les allocations d'études

« En 2018, le CEDIEP a répondu à 4.659 questions (par rapport à 3.763 en 2017). Nous constatons une augmentation de l'intérêt porté à la plateforme Bruxelles-J. Les questions viennent de jeunes, mais également de parents et de personnes en réorientation professionnelle, ou encore de professionnels de l'orientation et d'étudiants étrangers désirant poursuivre leurs études en Belgique. Nous remarquons une satisfaction des internautes qui envoient régulièrement des messages de remerciement.

Les fiches 'enseignement secondaire et supérieur' sont très fréquentées. Le type de questions est lié aux échéances administratives : la fiche 'allocations d'études' reçoit de nombreuses questions le

mois précédant la date limite d'introduction des demandes, idem pour le recours.

Les fiches 'les académies' et 'voyager avec Erasmus+' n'occasionnent que très peu de questions. Nous imaginons que la fiche est suffisamment complète pour ne pas engendrer de questions complémentaires.

Le CEDIEP participe à chaque GT et chaque réunion du CA. Nous lisons avec intérêt les Nouvelles du Vendredi de Bruxelles-J et pensons être proactifs face aux demandes. Nous constatons une réactivité réciproque et nous nous en réjouissons. D'une façon générale, le CEDIEP est entièrement satisfait de ce partenariat et très motivé à le poursuivre. »

**Le CEDIEP est responsable de 20,80% des réponses sur le site de Bruxelles-J (4 659 questions)**

## **Thématique: Logement**

« Nous avons constaté une légère baisse dans les questions 'logement' en 2018. La régionalisation de la matière 'logement' a causé pour nous quelques petits retards dans les réponses. Nous constatons qu'un public plus âgé utilise également nos services, ce qui est logique vu que le logement n'est pas une question spécifiquement jeune. Cette année, nous avons dû adapter nos fiches d'information à la modification de la législation bruxelloise. Nous comptons modifier nos fiches en regard de la législation afin que celle-ci y soit plus claire. »

## **Thématique: CPAS**

« Auparavant, nous avons dû faire face à des questions de dénonciation. En 2018, ce phénomène semble disparaître. Par rapport au CPAS, nous constatons que le devoir d'information n'est

pas souvent respecté, et les délais (trop longs) d'analyse des dossiers de demande d'aide sont loin d'être respectés également. Les fiches les plus consultées restent 'Quelles sont les aides... ?' et 'Quelles sont les catégories... ?' Il s'agit là d'une constante logique. Les situations d'injustice ou de grands ras-le-bol ne facilitent pas notre posture, mais nous essayons toujours de répondre de manière professionnelle et neutre. Suggestion : un rappel bien visible de notre neutralité et de notre rôle de service d'information généraliste serait nécessaire. Autre suggestion : la création d'une fiche du type 'Quels documents apporter la 1e fois au CPAS ?' ou 'Comment se passe la première visite au CPAS ?' »

**Le CIDJ est responsable de 16,40% des réponses sur le site de Bruxelles-J (3 722 questions)**



# Cité des métiers / Beroepenpunt

## **Thématiques:** Etudier & te former – Se former

« En 2018, nous avons répondu à 408 questions: Promotion Sociale (165), CEFA (125), Bruxelles Formation (89), les Classes Moyennes (27). Nous avons de plus en plus de questions sur le CEFA, ce qui nous fait penser que ces jeunes ne font pas appel à leur accompagnateur ni au CPMS au sein de leur école. On constate souvent un niveau de français faible à l'écrit. Beaucoup de questions sur le CESS, et sur la poursuite de leurs études ou leur formation. Nous avons de plus en plus de questions sur les allocations familiales. Il nous est parfois difficile de répondre aux questions sans avoir certaines informations comme par exemple l'âge

de la personne (est-elle en obligation scolaire ?), sa région, son statut.

La qualité reste notre priorité, nous préférons donc prendre un peu plus de temps pour répondre que de bâcler les réponses. Aussi, il serait intéressant d'avoir une démarche davantage transversale entre les thématiques, afin de par exemple aiguiller les jeunes au chômage vers des informations sur les formations accessibles pour eux. »

**La Cité des Métiers est responsable de 1,65% des réponses sur le site de Bruxelles-J (406 questions)**

# Conseil Jeunesse Développement

**Thématiques:** Droits des étrangers, volontariat

En 2018, du 1er janvier au 31 août, le CJD a répondu principalement à des questions concernant la nationalité belge.

**Le Conseil jeunesse développement est responsable de 7% des réponses sur le site de Bruxelles-J (1 232 questions)**



# Dynamo International

## Mobilité

### Thématique: Voyager

« Vu les derniers changements dans la législation, nous avons eu plus de questions par rapport aux demandes de visa pour faire des projets au Canada. Nous avons restructuré tous les dossiers d'information de Dynamo concernant les voyages pour et par les jeunes. Ces nouvelles fiches d'information seront mises sur le site en 2019. »

**Dynamo International est responsable de moins de 1% des questions sur le site de Bruxelles-J**



# Infor Drogues

**Thématiques:** Drogues et addictions

« Nous avons constaté une forte augmentation du nombre de commentaires par rapport à 2017 (de l'ordre de 50%). La fiche 'Comment arrêter la drogue ?' devient la 2<sup>e</sup> fiche la plus commentée après celle relative à la législation cannabis. »

**Infor Drogues est responsable de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (175 questions)**



# Infor Jeunes Bruxelles

**Thématiques:** Travailler pendant tes études, ton premier emploi, Tes droits au chômage, Exercer ta citoyenneté, Venir étudier en Belgique, Tes allocations familiales, Amour et sexualité, Absentéisme/ Décrochage scolaire, Quitter tes parents

«Le nombre de questions posées pour chaque thématique est relativement stable par rapport à 2017.

Il faut noter une augmentation importante de questions relatives à la citoyenneté (320 contre 25 en 2017). Les questions portaient sur les élections communales et provinciales d'octobre 2018. Les deux fiches sur le décrochage scolaire continuent de progresser: 17 questions en 2016, 75 en 2017 et 147 en 2018.

Les fiches qui attirent le plus d'interaction restent le

chômage, les étudiants étrangers, la sexualité et le premier emploi.

11.321 questions nous ont été posées en 2018, il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 2017 (10.912 demandes). Après 2016, il s'agit de l'année qui a sollicité le plus de réponses depuis la création de Bruxelles-J!

La qualité de nos réponses est essentielle pour nous: lorsqu'un informateur n'est pas sûr de sa réponse, il la fait systématiquement relire par le coordinateur. De nombreuses réponses sont le fruit de recherches et de contact avec des services spécialisés.»

**Infor Jeunes Bruxelles est responsable de 50% des réponses sur le site de Bruxelles-J (11 321 questions)**



**INFOR JEUNES**  
BRUXELLES

*L'avenir nous inspire*

# Plateforme Service citoyen

**Thématique:** Faire un service Citoyen

« Notre partenariat n'a pas été dûment exploité jusqu'à présent. Nous espérons être en mesure de faire fructifier notre collaboration davantage dès 2019. Bruxelles-J nous a déjà les conseils adéquats afin d'améliorer notre contenu sur le site. Nous mettons en œuvre les moyens humains afin de pouvoir les implémenter et d'établir un flux d'informations entre nos deux organisations. »

**La Plateforme pour le Service Citoyen n'a pas encore répondu à des questions sur le site de Bruxelles-J**



# Question Santé

**Thématique:** Santé

En 2018, du 1er janvier au 31 mars, Question Santé a répondu principalement à des questions concernant la mutuelle.

**Questions Santé est responsable de moins de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (20 questions)**



# Service 1819

**Thématique:** Entreprendre

En 2018, le service 1819 a répondu principalement aux questions posées sous la fiche «Tout le monde peut-il devenir indépendant ou bien faut-il remplir certaines conditions?»

**Le service 1819 est responsable de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (225 questions)**



# Service Droit des Jeunes

## **Thématiques:** Autonomie, droits sociaux

« Nous enregistrons une forte augmentation des questions gérées par notre service :

132 questions sur 'Les obligations alimentaires, comment ça marche ?' (53 en 2017)

46 questions sur 'Etre majeur, qu'est-ce que c'est ?' (35 en 2017)

36 questions sur 'L'émancipation, qu'est-ce que c'est ?' (28 en 2017)

29 questions sur 'L'aide sociale : comment subvenir à mes besoins ?' (17 en 2017)

148 questions sur 'Quels sont les montants des allocations familiales ? Peux-tu percevoir tes allocations toi-même ?' (26 en 2017)

Les fiches relatives aux obligations alimentaires et les montants des allocations familiales sont sorties du lot cette année, eu égard à l'augmentation importante du nombre de questions posées. Comme

*l'année précédente, nous avons été sollicités régulièrement sur des questions sur les obligations alimentaires venant de parents et des jeunes: ainsi, les parents demandent s'ils sont toujours en obligation alimentaire vis-à-vis de leur enfant, les jeunes demandent s'ils ont encore droit à une contribution alimentaire. Pour la fiche « être majeur qu'est-ce que c'est » et la fiche « émancipation », majoritairement, il s'agit de mineurs qui veulent quitter le domicile parental à cause de conflits ou de parents qui souhaitent que leur enfant quitte le domicile familial. Concernant la fiche relative au paiement des allocations familiales, les questions relatives au rang des enfants et aux situations de séparation des parents sont majoritaires. La régionalisation de cette compétence va très certainement voir l'augmentation de ces demandes.»*

**Le service Droit des Jeunes est responsable de 1,62 % des réponses sur le site de Bruxelles-J (395 questions)**





### **Bruxelles-J ASBL**

Rue Juliette Wytzman 4/1, 1050 Bruxelles  
www.bruxelles-j.be | info@bruxelles-j.be | 02 215 63 17  
IBAN BE89 0012 9769 3985 | N° d'entreprise 459 530 075

### **Avec le soutien de:**

