

# BRUXELLES-J ASBL RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



Bruxelles-J ASBL | rue Juliette Wytsman 4/1, 1050 Bruxelles  
T. : 02 215 63 17 | [info@bruxelles-j.be](mailto:info@bruxelles-j.be) | [www.bruxelles-j.be](http://www.bruxelles-j.be)  
IBAN BE89 0012 9769 3985 | N° d'entreprise 459 530 075

# - Présentation -

Bruxelles-J est un projet web coopératif d'information jeunesse qui regroupe différents acteurs associatifs actifs sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale.

Notre objectif est de mettre à disposition des jeunes un outil de communication performant, notre site web, pour les informer sur un grand nombre de thématiques telles que les études, le travail, le logement, les droits, les formations, le volontariat, la santé, l'amour et la sexualité et la mobilité internationale.

Créé il y a 21 ans, Bruxelles-J rassemble treize partenaires autour d'un objectif commun : l'accessibilité des jeunes à l'information.

Les partenaires de Bruxelles-J sont :

- > Alter Visio (LGBTQI)
- > Bruxelles Formation Carrefour
- > le CEDIEP, Centre de documentation et d'information sur les études et les professions
- > le CIDJ, Centre d'Information et de Documentation pour Jeunes
- > le CJD, Conseil Jeunesse Développement
- > Dynamo International Mobilité
- > Artist Project

- > Infor-drogues
- > Infor Jeunes Bruxelles
- > la Plateforme Service Citoyen
- > Question Santé
- > le SDJ, Service droit des jeunes
- > le Service 1819 – Impulse Brussels

La diversité de ce partenariat produit une synergie qui fait de Bruxelles-J une structure unique à Bruxelles, car capable d'informer les jeunes sur une large diversité de thématiques.

Les partenaires, unis autour de cet objectif commun, assurent la transversalité de Bruxelles-J. Notre volonté est d'offrir une approche holistique de l'information des jeunes quelle que soit la problématique avancée : décrochage scolaire, formation, chômage, assuétude, etc., cela pour aborder le jeune dans sa globalité, en tenant compte de son environnement.

## Fonctionnement

Bruxelles-J est un service d'information en ligne pour jeunes de Bruxelles, et travaille en partenariat avec treize associations bruxelloises. Chaque partenaire a des informateurs chargés de la création et de la mise à jour des 'fiches d'information' et qui répondent aux questions publiées sur le site par les internautes (l'e-permanence), mais également par mail ou par téléphone.

Bruxelles-J assure la coordination de ce partenariat, la gestion quotidienne du site et du transfert des demandes, ainsi que la gestion administrative et financière de l'asbl, sous la supervision du conseil d'administration.

Le partenariat ayant pris une forte ampleur ces dernières années, une coordinatrice et une chargée de projets (à 4/5 temps) assurent aussi bien la gestion au quotidien que le développement des projets. Il serait souhaitable qu'une troisième personne (1/2 temps) vienne renforcer l'équipe en tant qu'aide administrative et comptable.

## - Site web de Bruxelles-J -



En 2017, le nouveau site de Bruxelles-J a été développé en concertation avec le partenariat et le Studio Variable, dans le but de le rendre plus ergonomique à l'usage et de lui donner une image plus jeune. Vu que de plus en plus de visiteurs fréquentent le site via leur smartphone (plus de 58%, et ce nombre augmente chaque année), il est devenu impératif de le rendre plus « responsive. Il a été décidé de rester un site 'Wordpress' qui permet une certaine facilité dans l'interactivité, et de peaufiner le graphisme afin de rendre plus claire la structure des informations.

Dans le courant de 2017, Variable nous a proposé plusieurs maquettes du site, qui sera mis en ligne début 2018.

L'information diffusée via le site est présentée sous forme de 'fiches d'information' (ou de dossiers). L'information est gratuite, rédigé selon une ligne rédactionnelle qui est vérifié par l'équipe de Bruxelles-J, et écrit dans un langage 'secondaire', donc accessible à notre public cible. Notre but est également d'offrir une vue sur les différentes options, services, institutions, et autres possibilités disponibles à Bruxelles.

Le contenu du site web est défini lors des réunions du groupe de travail auxquelles participent l'ensemble des partenaires. Nous nous accordons ensemble sur les thématiques à aborder.

L'information est précise et régulièrement mise à jour, et la date de mise à jour se trouve sur chaque fiche. De cette façon, l'information est continuellement pertinente.

En 2017, le site web de Bruxelles-J contient 255 fiches d'information réparties en onze thématiques :

- > Étudier & te former
- > Travailler
- > Te loger
- > Ton autonomie
- > Droits sociaux
- > Droits des étrangers
- > Exercer ta citoyenneté
- > Amour & sexualité
- > Drogues & addictions
- > Ta santé
- > Voyager

## Les 25 fiches d'information les plus consultées

1. Quels sont les montants des allocations de chômage ?
2. 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 ?
3. Le contrat de bail - quels types et comment les rompre ?
4. Quelles sont les aides fournies par le CPAS, à qui s'adressent-elles et à quelles conditions ?
5. Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ?
6. Etudiant hors EEE, accès au séjour pour venir étudier en Belgique.
7. Les hautes écoles
8. Equivalence de diplôme
9. Comment se déroule la procédure de naturalisation ?
10. Comment savoir si je suis enceinte ?
11. Tu veux quitter tes parents, quelles aides financières peux-tu obtenir ?
12. Comment quitter ton emploi ?
13. Quelles sont les sanctions de l'ONEM ?
14. IST ou MST c'est quoi ?
15. La contraception d'urgence : la pilule du lendemain et du surlendemain et le stérilet du lendemain
16. Page d'accueil
17. Le CPAS propose du travail à ses allocataires avec des contrats particuliers : les « articles 60 », etc.
18. Obtenir une allocation d'étude dans l'enseignement supérieur.
19. Cannabis : permis ou interdit ?
20. S'engager dans l'armée
21. Comment se déroule la procédure de déclaration de nationalité ?
22. L'université
23. Qui peut faire une déclaration de nationalité ?
24. Qu'est-ce que le CESS et comment l'obtenir ?
25. Travailler à temps partiel

## Statistiques des visites sur le site en 2017

En 2017, Bruxelles-J a reçu 1 291 702 visites.  
 En comparaison, sur l'année 2016 nous avons reçu 1 216 659 visites.  
 C'est une augmentation de visites de près de 6,2%.



## Les outils de navigation 2016/2017

Au niveau des visiteurs, nous constatons que la proportion de smartphones est toujours en augmentation par rapport au nombre de visiteurs qui utilisent un ordinateur de bureau ou une tablette. En 2017, 58,72 % des visites se font à partir d'un appareil mobile (smartphone et tablette), c'est 5,9% de plus qu'en 2016.

### En 2016 :

Catégorie d'appareil	Sessions	Utilisateurs	Contribution au total : Utilisateurs
	1 216 660 % du total: 100,00 % (1 216 659)	886 962 % du total: 100,00 % (886 962)	
1. desktop	581 261	50,05 %	
2. mobile	552 237	43,23 %	
3. tablet	83 162	6,71 %	

## En 2017

Catégorie d'appareil	Sessions	Utilisateurs	Contribution au total : Utilisateurs
	1 291 702 % du total: 100,00 % (1 291 702)	915 476 % du total: 100,00 % (915 476)	
1. mobile	689 929	50,61 %	
2. desktop	533 143	44,06 %	
3. tablet	68 630	5,33 %	

Desktop : - 6,61 % / Smartphone: + 8,22% / Tablette : - 1,63 %

## Les dix origines géographiques principales par pays

Pays	Sessions
	1 291 702 % du total: 100,00 % (1 291 702)
1. Belgium	965 817 (74,77 %)
2. France	140 046 (10,84 %)
3. Cameroon	29 958 (2,32 %)
4. Morocco	21 500 (1,67 %)
5. United Kingdom	11 692 (0,91 %)
6. Algeria	10 070 (0,78 %)
7. Côte d'Ivoire	7 949 (0,62 %)
8. Tunisia	6 832 (0,53 %)
9. Canada	5 798 (0,45 %)
10. Congo - Kinshasa	5 566 (0,43 %)

74,77 % des visites en 2017 proviennent de Belgique. C'est 3,2 % en plus qu'en 2016. Pour les 25,33 % restant, on peut deviner la proportion de jeunes d'origine étrangère venant étudier et travailler à Bruxelles, notamment les jeunes Français, et qui ont donc besoin de nombreux renseignements pour leurs démarches.



## Les dix origines géographiques principales par ville

Ville ?	Sessions ? ↓
	<b>1 291 702</b> % du total: 100,00 % (1 291 702)
1. Brussels	<b>293 389</b> (22,71 %)
2. Lege	<b>85 057</b> (6,66 %)
3. (not set)	<b>84 260</b> (6,52 %)
4. Suixaelauek	<b>69 922</b> (4,72 %)
5. Anderlecht	<b>69 816</b> (4,71 %)
6. PARIS	<b>41 494</b> (3,21 %)
7. Charleroi	<b>33 139</b> (2,57 %)
8. Mons	<b>31 872</b> (2,47 %)
9. La Louviere	<b>22 391</b> (1,73 %)
10. Namur	<b>22 294</b> (1,73 %)

Les statistiques des visiteurs par ville nous montre qu'une grande partie des visites se font depuis le territoire Bruxellois.

Ville ?	Sessions ? ↓
<b>Tous les utilisateurs</b>	<b>1 292 372</b> % du total: 100,05 % (1 291 702)
<b>Bruxelles</b>	<b>482 867</b> % du total: 37,38 % (1 291 702)

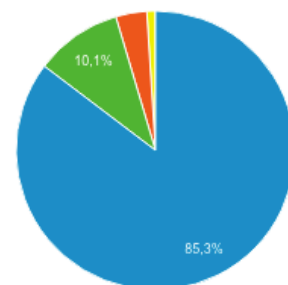
Google analytics différenciant les 19 communes de Bruxelles, nous pouvons constater, via un autre chemin de recherche, que 37,38% des visites en 2017 (482 867 sur 1 292 372) se font depuis le territoire Bruxellois, c'est une augmentation de 1,44 % par rapport à 2016.

## Origine du trafic

Notre site est très bien référencé sur les moteurs de recherche. En effet, 87,14 % de nos visites sont issues de recherches sur des moteurs de recherche tels que Google et Yahoo. C'est une augmentation de 1,67 % par rapport à 2016.

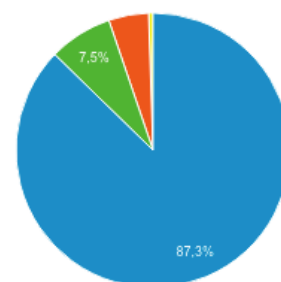
### En 2016

	1 216 660 % du total: 100,00 % (1 216 659)	886 962 % du total: 100,00 % (886 962)
1. Organic Search	1 033 466	85,32 %
2. Direct	129 216	10,09 %
3. Referral	43 252	3,61 %
4. Social	10 565	0,98 %
5. (Other)	156	0,01 %
6. Email	5	0,00 %



### En 2017

	1 291 702 % du total: 100,00 % (1 291 702)	915 476 % du total: 100,00 % (915 476)
1. Organic Search	1 125 625	87,28 %
2. Direct	98 770	7,50 %
3. Referral	61 361	4,71 %
4. Social	5 929	0,51 %
5. (Other)	16	0,00 %
6. Email	1	0,00 %



## Des institutions néerlandophones offrant de l'information jeunesse sur le site de Bruxelles-J

Depuis de nombreuses années, le site de Bruxelles-J contient une fiche d'information sur l'enseignement secondaire néerlandophone, qui est surtout consultée par des parents francophones ayant un ou des enfants fréquentant l'enseignement néerlandophone. Il existe donc à Bruxelles de plus en plus de familles multilingues.

Partant de ce constat, nous avons décidé de créer, sur le site, des pages informatives à propos d'institutions néerlandophones pouvant offrir de l'information aux jeunes, et ceci afin d'améliorer les chances pour ceux-ci surtout au niveau de l'enseignement, des études et du travail.

À cet effet, contact a été pris avec plusieurs institutions, dont certaines figureront avec une page non-interactive et donc purement informative sur le nouveau site de Bruxelles-J en version néerlandophone : Brussel-J.

Les organisations suivantes ont montré de l'intérêt pour le projet :

- > [Tracé – Werkwinkel \(formations pour demandeurs d'emploi\)](#)
- > [MuntPunt \(culture, études & loisirs\)](#)
- > [Centrum Algemeen Welzijn Brussel/CAW \(Centre de Crise Bruxelles\)](#)
- > [Objecti.e.f \(demandes de nationalité\)](#)
- > [JAC \(Jongeren Aanbod CAW\) \(Aide à la Jeunesse, première ligne\)](#)
- > [JINT \(Jeunes et Mobilité internationale\)](#)
- > [Kunstenloket \(statuts et projets d'artistes\)](#)
- > [SENSOA \(jeunes, amour et sexualité\)](#)
- > [Druglijn/VAD \(assuétudes\)](#)
- > [Brik \(étudiants à Bruxelles\)](#)
- > [Awel \(écoute-enfants\)](#)
- > [1819 \(entreprendre à Bruxelles\)](#)
- > [Platform voor de Samenlevingsdienst \(service citoyen\)](#)

## - E-permanence - Service de réponse aux demandes d'information

Le second volet de notre site web est l'e-permanence qui offre un mode de transmission de l'information plus instantané et personnalisé. L'e-permanence permet à tout jeune de poser des questions concernant une situation qui lui est personnelle, et ce gratuitement, à toute heure du jour ou de la nuit. L'information est offerte inconditionnellement et de manière précise par nos partenaires, et ce dans les plus brefs délais. Le délai de réponse maximum aux demandes est de sept jours calendrier, mais il atteint en moyenne les trois jours avec la possibilité d'un suivi, par mail, téléphone, ou lors des permanences organisées par les partenaires respectifs. L'anonymat est toujours respecté, le jeune peut poser sa question en toute confiance.

## Étudier & se former

Ce dossier recouvre les informations relatives à l'enseignement de plein exercice, supérieur et universitaire, de promotion sociale, etc.

### L'enseignement secondaire

Les fiches à propos des allocations d'études et des étudiants finançables ont reçu une quantité remarquable de questions cette année.

Nous avons également reçu beaucoup de questions d'élèves à propos d'un mal-être à l'école ainsi qu'à propos du décrochage scolaire. Les parents, souvent en raison d'un désintéressement ou d'un désaccord avec le système scolaire belge. Les demandes concernent alors les procédures, les délais, la matière.

Lors de certaines périodes, les questions à propos de mécontentement à propos du système scolaire ou des recours augmentent, ainsi qu'à propos de l'échec scolaire en général. Nous nous trouvons dans l'obligation de renvoyer ces personnes vers les décisions du conseil de classe et, pour les recours, vers le Service Droit des Jeunes, vu qu'il n'existe pas de réponse toute faite et qu'il s'agit toujours de dossiers personnels et individuels.

Nous avons reçu des questions sur l'impact du nombre de jours d'absence, et un grand nombre des questions à propos du décrochage scolaire se rapportent également souvent sur les questions d'absences justifiées ou non.

Nous recevons également des questions par rapport aux diverses possibilités qui existent pour l'obtention du CESS, et les différentes alternatives dans l'enseignement supérieur, telles que les CEFA et EFP. En 2017, nous avons également constaté une diminution des demandes sur la fiche « Entrer dans l'armée ».

Les usagers du site semblent se retrouver plus facilement dans les informations qu'en 2016, car ils posent davantage les bonnes questions sous la bonne rubrique.

### L'enseignement supérieur

La fiche «Préparation aux études supérieures» a été fortement fréquentée en 2017, ainsi que les fiches d'information à propos des allocations d'études et des étudiants finançables.

De nombreux étudiants s'adressent à nous lorsqu'ils s'inquiètent à propos des démarches et des délais.

Certains élèves des 2e et 3e degrés de l'enseignement secondaire s'interrogent sur leur parcours et sur les moyens d'intégrer au mieux l'enseignement supérieur. «Comment être préparé au mieux?» Cette thématique est en lien tant avec des questions de programme qu'avec la réputation des écoles à cours ouverts et portes ouvertes (7e PES, prom. Soc., cours préparatoires, modules à distance...).

La cadence des questions suit celle d'une année scolaire : en effet, tout comme pour l'enseignement secondaire, les questions sur les recours se posent essentiellement en septembre, après les deuxièmes sessions.

## Se former

En 2017, nous avons reçu 328 questions par rapport à la formation professionnelle et la Promotion Sociale. Le pic se situe en septembre, août, juin et octobre. La Promotion Sociale concerne 60% des questions, suivi par les CEFA, Bruxelles Formation et Les Classes Moyennes.

En ce qui concerne les fiches Bruxelles Formation, celles intitulées «Comment trouver une formation à Bruxelles – dorifor.be?» et «Vas-tu continuer à toucher des allocations familiales en rentrant en formation?» ont attiré le plus de vues.

À la lecture des questions, on constate un niveau de français faible. Il y a beaucoup de question à propos des délais et la validité des Unités d'enseignement en Promotion Sociale, et par rapport au CESS. Il y a une forte demande de cours d'infirmier en cours du soir. Les jeunes semblent se poser beaucoup de questions sur le sens de leurs études ou formations.

## Venir étudier en Belgique

En 2017, nous avons reçu 3.289 questions venant d'étudiants étrangers voulant venir étudier en Belgique (3.775 en 2016). Venir étudier en Belgique suscite beaucoup de questions de par la complexité des différentes réglementations et aussi de par le fait que ces réglementations ne sont pas toujours cohérentes entre elles.

Nous sommes contactés par les étudiants (UE et hors UE) à différents moments de la procédure : choix des études, prix, etc.

Ensuite durant la procédure, les questions portent sur l'équivalence, la demande d'admission auprès des établissements et la procédure de demande de visa. Après la procédure, les questions portent essentiellement sur les questions financières (garant, CPAS, lenteurs administratives) et les possibilités de recours après un refus de visa et autres démarches administratives.

Régulièrement, des étudiants nous sollicitent afin d'intervenir auprès du service d'équivalences ou afin de leur fournir des informations à propos d'une haute école ou une université.

## En charge du dossier:

Bruxelles Formation Carrefour / CEDIEP / Infor Jeunes Bruxelles / Service Citoyen

## Travailler

### Travailler pendant tes études

Questions fréquemment posées :

- Statut étudiant (comment le garder sur tout lorsque je pars à l'étranger/j'arrête mes études, puis-je travailler comme étudiant alors que je rédige mon mémoire)

- Questions sur les 475 heures et comment faire pour garder ses allocations familiales, les impôts..

- Être étudiant et les possibilités de travailler en tant qu'indépendant

- Travail étudiant étranger et changement de statut

- L'âge auquel on peut commencer un job étudiant

On oriente beaucoup de jeunes vers le SPF emploi pour vérifier la possibilité de travailler comme étudiant en toute légalité. Nous avons constaté une légère augmentation des questions posées (556 questions en 2017, et 538 en 2016).

### Ton premier emploi

Nous avons reçu en 2017 1.381 questions, essentiellement à propos de:

- Comment démissionner

- Comment calculer le préavis

- Les contrats PFI/FPI

- Le droit aux vacances ordinaires, jeunes et supplémentaires

- Le licenciement

- Le maintien des droits lors du travail à temps partiel.

Souvent, nous constatons une récurrence dans les questions. Un bon nombre de questions néanmoins requièrent des recherches approfondies, et nous avons de nombreux contacts avec des organismes tels que l'ONEM, Actiris, le SPF Emploi, et l'Atelier des Droits Sociaux.

### Travailler en tant qu'artiste

La quasi totalité des questions concernent le régime du RPI (régime des petites indemnités). Ce régime répond visiblement à un besoin pour les jeunes face à l'emploi occasionnel dans le secteur artistique.

### En charge du dossier :

Infor Jeunes Bruxelles / 1819 / Artist Project

## Te loger

Comme chaque année, la fiche ayant le plus de succès concerne les différentes modalités de rupture d'un contrat de bail de résidence principale.

Plus qu'une information ponctuelle, les utilisateurs sont désormais plus à la recherche d'accompagnement (rédaction ou révision d'un contrat de bail, envoi de modèles de documents, suivi) ou d'information spécifiquement juridique. Vu la thématique du logement qui n'est pas spécifique au public habituel du site (12 à 26 ans), nous ignorons souvent l'âge des demandeurs.

Tout comme l'année dernière, les demandeurs ont besoin d'une réponse personnalisée, même si la réponse à leur question se trouve dans la fiche d'information.

Lorsque les questions deviennent très techniques (installation de panneaux solaires, primes, évacuations des eaux, matériel de chauffage, etc.), nous aguillons au mieux vers d'autres instances si nécessaire.

### En charge du dossier :

CIDJ



## Ton autonomie

Les thématiques en 2017 sont restées constantes : les obligations alimentaires, être majeur, l'émancipation, l'aide sociale et les allocations familiales.

Souvent les questions par mail prennent un caractère plus transversal vu que les thématiques sont liées, et elles peuvent également toucher le séjour, le CPAS, la sanction des études, la reconnaissance paternelle, le harcèlement à l'école. Régulièrement, nous transmettons la question à un autre partenaire.

Comme l'année précédente, des questions sur les obligations alimentaires nous viennent de parents et de jeunes. Pour la fiche « être majeur » et la fiche « émancipation », il s'agit souvent de mineurs voulant quitter le domicile parental à cause de conflits ou des parents qui désirent que l'enfant quitte le domicile.

### En charge du dossier :

Service droit des jeunes / Infor jeunes  
Bruxelles

## Droits sociaux

### Tes droits au chômage

Le thème du droit au chômage suscite toujours beaucoup de questions : 3.464 en 2017, ce qui est une légère diminution par rapport à 2016 (3.720).

Étant donné la complexité de cette réglementation, de nombreuses personnes sont perdues et ont besoin d'aide pour connaître leurs droits et devoirs vis-à-vis de l'assurance chômage.

Les questions les plus fréquentes concernent (dans l'ordre d'importance) :

- le montant de l'allocation à laquelle la personne peut prétendre ;
- les conditions pour ouvrir le droit au chômage sur base des études ou sur base du travail ;
- les sanctions de l'ONEM, notamment dans le cadre des différentes procédures d'activation du comportement de recherche d'emploi ;
- l'incidence d'un travail à temps partiel sur le chômage ;
- la possibilité d'étudier et se former tout en bénéficiant du chômage (dispense) ;
- la validité du stage d'insertion professionnelle ;
- les questions du maintien de ses droits suite à un départ ou à un retour de l'étranger ;
- les obligations à respecter lorsqu'on bénéficie d'allocations ;
- les démarches à effectuer pour ouvrir le droit ;
- la limitation du droit des allocations d'insertion à 36 mois ;

La réglementation en matière de chômage est en constante évolution et connaît depuis quelques années des changements importants. Ces nouveautés vont presque toujours dans le même sens : une diminution des droits du chômeur. Le législateur fragilise progressivement tout notre système de protection sociale en prétextant que l'État doit faire des économies et qu'il n'y a pas d'autre alternative. Toutes ces modifications de législation amènent évidemment leurs lots de questions et d'inquiétudes.

En 2016, les possibilités de faire valoir un travail presté à l'étranger ont été durcies. La liste des pays pour lesquels il est possible de faire valoir des prestations a été fort réduite. Par exemple, du travail au Maroc ou en Tunisie ne peut plus être valorisé. Et lorsqu'il est encore possible de valoriser du travail à l'étranger, il faut maintenant travailler au moins 3 mois en Belgique (au lieu d'un jour auparavant).

Les conditions pour bénéficier du chômage temporaire pour motif économique ont également été durcies en 2017.

Les nombreux témoignages que nous recevons semblent mettre en lumière un manque de formation de certains acteurs de première ligne (dans les organismes de paiement et les services régionaux de l'emploi par exemple). Les informations obtenues chez l'un et l'autre semblent trop souvent erronées, voire contradictoires. Cet ensemble législatif est tellement complexe et dénué de logique que de nombreux assurés sociaux sont victimes de dysfonctionnements qui leur font perdre des droits.

## Obtenir de l'aide du CPAS

La plupart des questions concernent les conditions d'accès à l'aide sociale.

Il y a de plus en plus de jeunes de 20 à 30 ans qui nous posent des questions, ainsi que des jeunes couples qui travaillent. Il y a aussi de plus en plus de parents qui posent une question pour leur enfant sortant des études ou ne trouvant pas de travail.

Les conditions d'octroi reste la fiche la plus consultée, suivi de catégorie et montants, le travail sous l'article 60 et la fiche relative aux sans-papiers.

Il semble que les CPAS informent peu les travailleurs qui n'osent pas poser de questions quant à leurs droits vu leur position de demandeur.

Souvent, les questions sont très spécifiques et demandent un avis de juriste. Il arrive que les personnes soient dans une situation telle (dénuement total), qu'il est difficile de répondre de façon généraliste et/ou neutre.

Le problème récurrent est l'absence ou l'invisibilité d'informations aux yeux des citoyens. Peu de citoyens savent qu'ils peuvent obtenir des informations auprès de leur commune ou via le secteur associatif. Il serait intéressant d'envisager une nouvelle fiche à propos de la 1<sup>er</sup> fois que l'on se rend dans un CPAS.

## Allocations familiales

Il s'agit de fiches créées en juin 2015. En 2015, 18 questions ont été posées. En 2017 nous avons reçu 339 questions.

En plus d'être de plus en plus nombreuses, les questions deviennent plus complexes. En 2017, la question d'un droit à un ou des suppléments est devenue très fréquente. Autres thématiques abordées : maintien des allocations familiales et changement de statut (étudiant à stage d'insertion), changement de pays et ouverture du droit, percevoir les allocations familiales soi-même, réclamer un supplément, conflit de paiement avec la caisse d'allocations familiales.

Répondre aux questions concernant les allocations familiales demande régulièrement une connaissance plus approfondie de la situation personnelle, car le droit aux allocations familiales implique en général plusieurs personnes. Nous sommes donc souvent emmenés à prendre contact avec FAMIFED.

## En charge du dossier :

Infor Jeunes Bruxelles / CIDJ

## Droits des étrangers

La réforme du code de la nationalité belge a affermi les conditions d'accès à la nationalité belge et renforcé les pouvoirs de l'officier d'Etat Civil dans l'examen de la recevabilité des demandes de nationalité. Après 5 années de réforme, le code de la nationalité soulève encore de nombreuses questions d'interprétation ; accentuant ainsi la vulnérabilité des citoyens face à l'excès de zèle de certaines administrations communales et aux divergences d'interprétation des différents parquets; le tout suscite beaucoup de questions en la matière.

Questions fréquemment posées :

- Celles liées aux divergences d'interprétations des parquets, des administrations communales ;
- Celles liées à la formation professionnelle, dont le suivi permet de satisfaire à la condition d'intégration sociale (par exemple certaines administrations communales ne prennent pas en compte des formations de promotion sociale) la production des actes de naissance (caractère récent ou pas récent) et l'appréciation de leur validité ;
- La législation sur le regroupement familial connaît aussi son lot de questions diverses suscitées surtout par la suspicion accrue des autorités communales vis-à-vis des mariages mixtes, des reconnaissances de paternité et des célébrations de mariage à l'étranger. C'est ainsi que sur les questions traitées, la moitié concerne le regroupement familial ; ce qui

nécessiterait la création de fiches consacrées au regroupement familial.

La thématique des droits des étrangers est une thématique en constante évolution dont la législation est fortement influencée par la politique de gestion de flux migratoires, ce qui nécessite une constante veille législative et l'importance de suivre aussi des formations continues pour donner des informations fiables et efficaces.

En 2017 nous avons constaté un assouplissement de la loi concernant la participation économique à 468 jours de travail, et cette tendance touche plus les femmes cette année.

En 2017, nous avons constaté un nombre croissant de questions qui nous sont posées par téléphone.

### En charge du dossier :

Conseil jeunesse développement

## Amour & sexualité

1.396 questions ont été posées en 2017. Cette thématique génère beaucoup plus de demandes d'information en ligne que dans nos permanences physiques ou téléphoniques.

Les demandes concernent principalement des inquiétudes vis-à-vis d'une grossesse éventuelle suite à un rapport non protégé, des difficultés à parvenir à une grossesse, des prises de risques et la contraction d'une IST.

Nous recevons également des questions concernant l'interruption volontaire de grossesse en Belgique et dans d'autres pays où le recours à l'IVG n'est pas autorisé par la loi.

Enfin, nous recevons régulièrement des questions concernant la législation belge sur les rapports sexuels entre mineur.e et majeur.e et sur les abus sexuels (viol, inceste, attentat à la pudeur).

### Orientation sexuelle

Nous recevons de plus en plus de questions en rapport avec l'identité de genre.

Quelques questions qui sont sorties du lot cette année : le changement d'école d'un adolescent transgenre, la bisexualité, intérêt pour l'action militante, demande de soutien suite à des violences psychologiques ou sexuelles, partage d'une expérience, problèmes de couple, et des demandes d'aide psychologique.

Nous voulons créer une nouvelle liste

d'adresses utiles avec des lieux pouvant offrir ce genre d'aide.

Des demandes de rencontres persistent, malgré notre volonté d'offrir une aide pour les personnes en questionnement. Nous invitons régulièrement les demandeurs à se rendre à certains événements LGBTQI.

### En charge du dossier :

Alter Visio / Infor Jeunes Bruxelles

## Drogues & addictions

En 2017, nous avons reçu énormément de questions à propos du cannabis. Cela est dû au changement de législation, mais concerne aussi l'usage du CBD pour traiter des douleurs: la médiatisation mais la légalité en Belgique n'est pas toujours claire. Il y a également des questions par rapport à son usage et les effets.

Les autres fiches d'information qui sont sorties du lot cette année concernent l'alcool, la drogue et la conduite, et comment arrêter la drogue. Parfois, les questions sont très légales et complexes et nécessitent des recherches. Il arrive que nos réponses semblent répétitives, essentiellement lorsque le visiteur n'a pas lu la fiche qui offre déjà une réponse à sa question.

En 2017, nous avons créé une nouvelle fiche : «C'est quoi un bad trip, et comment l'éviter ?» Dans le questionnement du jeune, qui est toujours dans l'immédiat, la pertinence de la fiche se mesure toujours à son propre vécu du moment. Dans cette optique, nous pensons opérer quelques changements dans nos informations sur le site, afin d'atteindre au mieux ces jeunes-là.

### En charge du dossier :

Infor-Drogues

## Ta santé

En 2017, beaucoup de personnes qui nous contactent sont en décrochage par rapport à leur couverture sociale (santé/revenus/logement), et le paiement de l'affiliation à la mutuelle semble souvent problématique. Nous observons un renforcement de la tendance observée depuis 2015 s'agissant de publics de plus en plus précarisés et confrontés à plusieurs difficultés simultanées.

Il semble que derrière la question de l'accès à l'affiliation à une mutuelle, surgissent des problématiques relatives à l'accès aux soins de santé et la santé même. Et sur le plan de l'aide, voire de la prise en charge, ce type de demandes appellent une expertise croisée sur le plan des droits sociaux, expertise inexistante à l'heure actuelle vu l'organisation des services publics.

La connaissance du système belge s'impose à mesure croissante afin de pouvoir répondre à toutes les demandes. Une proportion croissante de questions nécessite ainsi des recherches et contacts spécifiques afin de fournir une bonne information aux internautes.

Fiches les plus consultées : mutuelle et prix des soins de santé, comment et quand s'inscrire à une mutuelle, et la mutualité, combien ça coûte?

### En charge du dossier :

Question Santé

## Voyager

De nouvelles fiches ont été créées, visant à sensibiliser les jeunes sur certaines possibilités de bourses (Tremplin langue ou Tremplin job, le programme Eurodyssée ou encore le Working Holiday Visa). Au fil des années, nous avons pu constater que l'un des obstacles à la mobilité des jeunes en difficulté est la méconnaissance des possibilités de mobilité tant chez les jeunes eux-mêmes que chez les professionnels du secteur. C'est dans ce contexte où l'information se retrouve partout et nulle part à la fois que Dynamo International a écrit ces fiches «programme» afin de rendre la mobilité accessible à tous.

Les fiches concernant les droits sociaux des jeunes voyageurs suscitent le plus de questions: maintien du droit au chômage, maintien des allocations familiales.

### S'engager comme volontaire en Belgique et à l'étranger

Les questions concernent généralement le maintien des droits sociaux en cas de volontariat à l'étranger ou des personnes résidant à l'étranger qui recherchent des opportunités de volontariat en Belgique.

La présence de l'information sur le site de Bruxelles-J a son utilité dans le sens où elle emmène régulièrement des personnes intéressées par les projets internationaux directement auprès du partenaire ou des organismes.

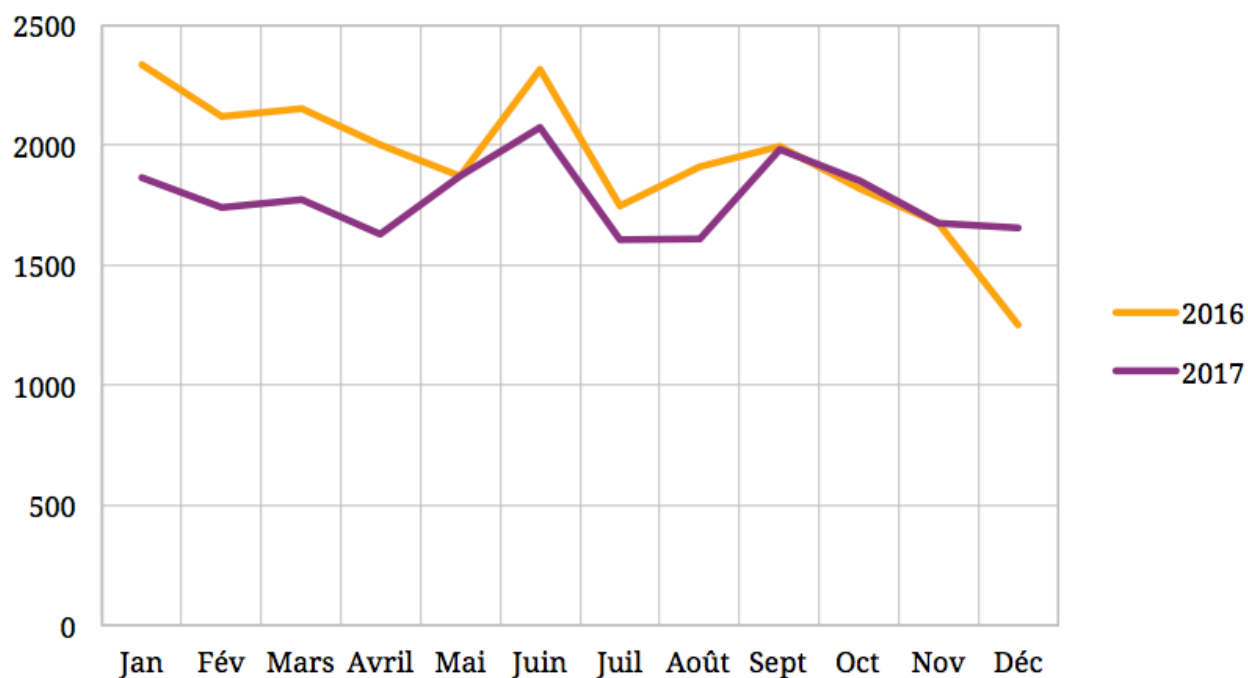
### En charge du dossier :

Conseil jeunesse développement / Dynamo International / Plateforme pour le Service Citoyen / Infor Jeunes Bruxelles



# - Statistiques des demandes d'information -

## Nombre de demandes d'info part mois en 2016 et 2017



## Nombre de demandes d'info par mois en 2017 (tous partenaires confondus)

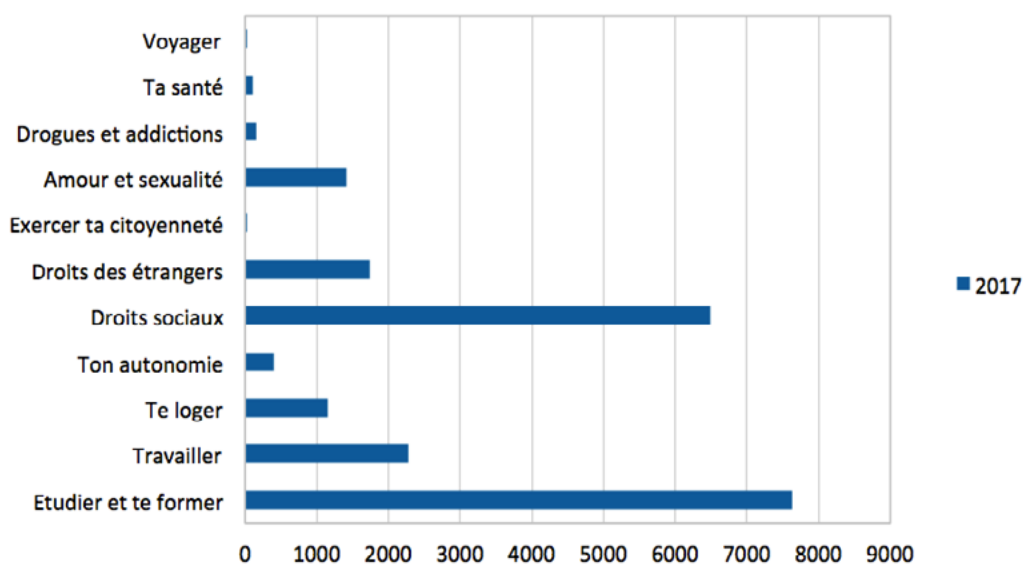
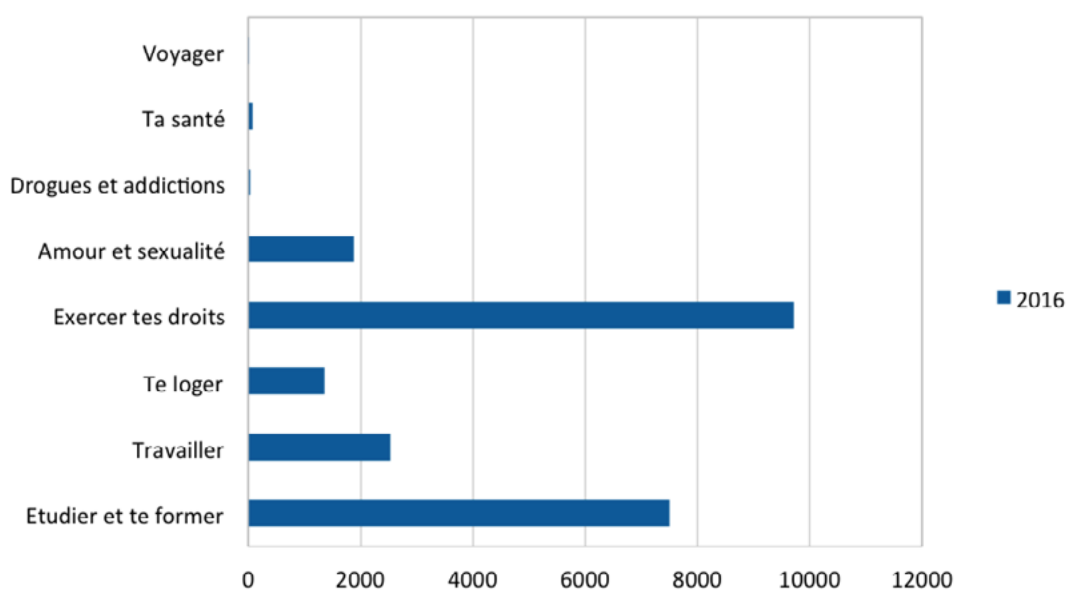
Janvier 1 865  
Février 1 744  
Mars 1 777  
Avril 1 641  
Mai 1 872  
Juin 2 075  
Juillet 1 607  
Août 1 609  
Septembre 1 982  
Octobre 1 855  
Novembre 1 678  
Décembre 1 655

En 2017, le site de Bruxelles-J a reçu 21 360 demandes d'info, tous partenaires confondus.

Les informations présentes sur le site sont devenues plus connectées entre elles, au-delà de leur thématique principale, par exemple l'enseignement secondaire et l'enseignement supérieur sont liés, l'article 60 et le chômage, etc. Ses connections facilitent la compréhension des problématiques dans leur ensemble.

De la même façon, si une demande d'information est transversale, plusieurs partenaires peuvent se consulter pour y répondre au mieux, suivant les compétences de chacun. Le délai maximum de réponse est de sept jours calendriers mais le délai moyen est de trois jours.

## Nombre de demandes d'info, par thème en 2016 et 2017



## Nombre de demandes d'info par genre en 2017

	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>N</b>
<b>Etudier et te former</b>	43%	43,84%	13,16%
<b>Travailler</b>	52,19%	37,42%	10,39%
<b>Te loger</b>	47,48%	29,74%	22,78%
<b>Ton autonomie</b>	57,1%	34,78 %	8,12 %
<b>Droits sociaux</b>	54,21%	34,64%	11,15%
<b>Droits des étrangers</b>	28,61 %	33,35 %	38,04 %
<b>Exercer ta citoyenneté</b>	21,05 %	63,16 %	15,79 %
<b>Amour et sexualité</b>	87,09%	12,01%	0,9%
<b>Drogues et addictions</b>	22,22%	67,46%	10,32%
<b>Ta santé</b>	47,17%	37,74%	15,09%
<b>Voyager</b>	60%	40%	0%
<b>Total</b>	47,28%	39,47%	13,25%

## - NOS ATELIERS -

### Atelier photo «Objectif Amour» les mercredis 20 27/09, 04/10 et 11/10 2017

**OBJECTIF AMOUR**

**atelier photo**

Un projet d'Alter Visio et Bruxelles-J

**Les mercredis**

20/09 de 14h à 18h  
27/09 de 14h30 à 18h  
04/10 de 14h à 18h  
11/10 de 14h à 18h

Pour les jeunes de 15 à 25 ans

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

4/1 rue Juliette Wytsman 1050 Ixelles | 25€

Destiné aux jeunes entre 15 et 25 ans, cet atelier photo créé en collaboration avec Alter Visio s'articulait sur le croisement de deux thématiques : l' « Amour » et la « Diversité ».

Notre intention était de créer un espace d'échange et d'apprentissage autour d'un thème qui est proche des jeunes, à l'âge de la découverte amoureuse, tout en leur apprenant à se déjouer des clichés et à stimuler leur imagination, en leur permettant ainsi d'extérioriser des émotions ou des sentiments qu'ils ne parviennent pas tout le temps à verbaliser ni à comprendre.

Notre objectif principal était de laisser les jeunes s'exprimer. De les laisser exprimer leur subjectivité sur un thème aussi délicat qu'intrigant. Ainsi, ils ont transmis leur vision de ce qu'est l'Amour dans notre société actuelle par le biais de l'image. Accompagnés à chaque instant par une photographe, Beata Szparagowska, ils ont appris collectivement et individuellement à affirmer leur opinion sur le sujet à travers le médium photo. L'atelier visait donc à ce que les jeunes acquièrent de nouvelles compétences techniques en ayant la possibilité de s'appuyer sur un groupe qui leur laissait développer leur propre créativité.

#### Développement du projet

Les ateliers se sont déroulés les mercredis 20/09, 27/09, 04/10 et 11/10 2017 de 14h30 à 17h30.

L'objectif était de réaliser une série de photographies en suivant un parcours encadré par Beata Szparagowska et deux animatrices présentes pour accompagner les jeunes dans le développement de leurs idées et leur mise en pratique.

Chaque participant a choisi un angle de travail, seul ou en groupe : images, symboles, lieux, lumières, contexte, couleurs.

Le dernier jour était réservé à une animation finale afin d'échanger sur le ressenti des participants vis-à-vis de l'expérience globale vécue: la valeur de l'image, la recherche personnelle et les notions apprises. Cette animation est particulièrement importante puisqu'elle inclut l'organisation de la phase finale du projet: la sélection des photographies qui seront exposées au moment du vernissage.

### Approche technique

Pour la mise en oeuvre des ateliers, Beata Szparagowska a donné les notions fondamentales de la photographie : la composition du cadre, les valeurs de plan, la lumière, le point de vue, etc. L'objectif étant de garantir suffisamment de maîtrise pour que l'apprenti-photographe puisse s'exprimer avec le plus de liberté possible sur le sujet.

### Animations et approche pédagogique

Les animatrices supervisaient les débats entre

les jeunes sur les thématiques afin d'enrichir leur travail photographique. Elles ont proposé des échanges autour des questions suivantes : Que signifie le terme « Amour » pour eux ? Quelle est la place accordée à la sexualité dans les relations amoureuses ? Quels exemples d'histoire d'amour les contes nous proposent souvent ? Quelles difficultés dans les relations amoureuses ? Ont-ils des exemples concrets, des références littéraires, cinématographiques, télévisuelles ?

Les échanges étaient soutenus par du matériel pédagogique comme des photo-images, vidéos, références de textes littéraires et contes.

### Exposition et vernissage

Le vernissage de l'exposition, qui s'est déroulé le 18 octobre 2017 au Centre culturel Elzenhof à Ixelles, est venu récompenser le travail accompli. En effet, la possibilité pour les jeunes de se voir exposés est un moment très valorisant.

Chacun des participants a pu évaluer et apprécier le résultat de son travail et du travail de ses pairs. Avec l'aide de la photographe et des animatrices, l'exposition a été conçue pour mettre en exergue la diversité des points de vue et les questionnements affrontés par les jeunes durant la semaine des ateliers. Il s'agissait de favoriser la diversité des approches aussi bien dans le fond que dans la forme.

L'exposition s'est tenue du 16 au 19 octobre 2017.

## - Conclusion & perspectives -

L'accès à l'information est essentiel pour les jeunes, et les avantages d'un service unique tel qu'offert par Bruxelles-J sont légion : gratuité, anonymat, réponses rapides et professionnelles, ainsi qu'une base de ressources d'informations pertinentes et constamment mises à jour.

L'accès à l'information est essentielle à la prise de conscience et la connaissance des réalités sociétales et la participation active à la vie socio-économique, culturelle et politique.

Nous proposons une approche holistique de l'information, et ce en décloisonnant les approches sectorielles: problèmes scolaires, recherche d'emploi, chômage, relations, drogues.. pour aborder le jeune dans sa globalité, en tenant compte de son environnement. Pour ce faire, les interactions avec les jeunes via le site web et les activités de Bruxelles-J permettent au projet de rester ancré dans la réalité de la jeunesse bruxelloise, ses préoccupations, questionnements, besoins et attentes.

En 2017, la conception d'un nouveau site a été finalisé pour être mis en ligne début 2018. La nouvelle version du site permettra un accès plus aisé aux fiches d'information et une esthétique plus jeune.

Les jeunes Bruxellois ont besoin d'information, et leur moyen de prédilection est le Smartphone. Nous sommes donc non seulement pionniers dans le domaine, mais nous nous trouvons réellement devant un besoin de

modernisation et d'accessibilité d'une information devenant de plus en plus complexe. Nous sommes également conscients de notre rôle sociétal et préventif : lorsqu'un.e jeune trouve rapidement une information correcte pouvant l'aider dans une ou plusieurs problématiques présentes dans sa vie, il sera plus à même d'éviter des situations critiques.

En 2018, Bruxelles-J envisage des ateliers vidéo avec smartphone afin de répondre à une demande des jeunes et de rendre le travail de la vidéo accessible à tous. Ces ateliers se feront avec des jeunes issus d'autres associations bruxelloises. Les thématiques abordées seront critiques et en lien avec les questions posées sur le site de Bruxelles-J, et le produit de ces ateliers de journalisme vidéo sera utilisé afin d'alimenter le site internet.

En 2018, Bruxelles-J fera face à un autre défi: celui de trouver un soutien structurel pour maintenir la qualité de ses services et de permettre le développement qualitatif du service offert.

Le partenariat de Bruxelles-J se consolide et espère pouvoir compter sur un soutien de la Bruxelles-Capitale, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la COCOF afin de pouvoir pérenniser les postes des travailleurs au sein de l'association et continuer à développer le travail en réseau pour apporter aux jeunes l'information dont ils ont besoin.

Bruxelles-J ASBL | rue Juliette Wytsman 4/1, 1050 Bruxelles  
T. : 02 215 63 17 | [info@bruxelles-j.be](mailto:info@bruxelles-j.be) | [www.bruxelles-j.be](http://www.bruxelles-j.be)  
IBAN BE89 0012 9769 3985 | N° d'entreprise 459 530 075



be youth 

