

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



«l'information est un anti-fake news crédible»

Edith Boukeu
Journaliste - Cameroun

BRUXELLES-J



Dessin en couverture : Marlène Nuhaan



LE MOT DU PRÉSIDENT

Entre 1996, date de création de Bruxelles-J, et aujourd'hui, internet a considérablement évolué. Le moteur de recherche Google a conforté avec le temps sa suprématie sur la toile, et dicte depuis quelques années la manière dont l'information apparaît sur les écrans, en définissant un ranking dont la première place fait l'objet de luttes et de ruses en tout genre, mais aussi d'investissements financiers importants. Dans un tel contexte, comment un site d'information généraliste comme le nôtre, dans l'impossibilité de payer sa visibilité en tête de gondole, parvient-il à se développer et à toucher sa cible ?

Car, force est de constater que Bruxelles-J jouit d'un référencement exemplaire, que plus de 8000 jeunes quotidiennement surfent sur les fiches d'information pour trouver, nous le pensons, les réponses à toutes leurs questions. En fait, Bruxelles-J offre un service unique et une interactivité de qualité avec son public. En témoigne la page la plus visitée de ce site : « Comment savoir si je suis enceinte ? », fiche sur laquelle des centaines de jeunes posent leur question à propos de leur situation singulière, en totale confidentialité, dans le respect de l'anonymat et pour laquelle chacun et chacune reçoit une réponse personnalisée.

Bruxelles-J joue ici un rôle social majeur en donnant accès à une information de première ligne au plus grand nombre et en relayant les jeunes vers des acteurs spécialisés si nécessaire. Aussi, même si Bruxelles-J est virtuel, il parvient à créer une véritable relation avec son public et ce, en dehors de tout enjeu marchand.

Conclusion : il n'est pas nécessaire de payer pour être référencé. Il faut juste connaître son public, écouter ses questions, ses préoccupations et s'appliquer à l'aider à trouver ses réponses.

Bonne lecture,



Vincent ROELANDT

Président du CA

L'ANNÉE 2019 DE BRUXELLES-J

1. LES SITES : BRUXELLES-J & BRUSSEL-J

Nouveau design: la suite

L'année 2019 a été marquée par l'arrivée de notre nouveau site. Ce site plus jeune, plus dynamique et surtout plus ergonomique a changé toute l'énergie qui entoure Bruxelles-J: grâce à la clarté de l'information qui y est présentée, les internautes semblent trouver plus vite leur chemin vers notre site et mieux comprendre la mission de notre partenariat.

En effet, 2018 avait été marquée par une augmentation des visites sur le site de 33%. En 2019, nous avons noté une augmentation supplémentaire de 31% des visites par rapport à 2018.

Tout en accueillant nettement plus de jeunes à la recherche d'information chaque année, nous avons pu constater que le nombre de questions a légèrement diminué. Nous pouvons donc en conclure que notre nouveau site atteint son but, et que le public y trouve facilement l'information recherchée, au point où il ressent moins le besoin de poser certaines questions.



Brussel-J, 'wegwijzer voor jongeren in Brussel'



Un second site, cette fois en néerlandais, a vu le jour : www.brussel-j.be.

Celui-ci dirige les internautes vers une sélection parmi les acteurs principaux de l'information jeunesse en néerlandais présents sur le territoire de Bruxelles-Capitale. Chaque association ou institution paraît sur une page avec introduction à la thématique traitée, avec son logo et ses coordonnées.

En 2019, ce site est devenu interactif : les internautes peuvent nous contacter et poser des questions via le site. Dans une seconde phase, des 'actus' seront également liées aux différentes pages, contenant les informations à propos de sujets jeunes parus dans la presse néerlandophone. Ainsi nous espérons proposer une ouverture à des activités culturelles, éducatives, sportives et ludiques organisées par la communauté flamande dans la Capitale.

2. LA COMMUNICATION EN LIGNE

Nouveauté: Dossier Spécial 'La fugue'

L'équipe de Bruxelles-j ressent parfois le besoin de quitter ses écrans pour aller à la rencontre de la réalité des jeunes de Bruxelles. Aussi, nous avons constaté que certains sujets importants pour les jeunes ne sont pas traités dans nos thématiques par nos partenaires. C'est de là qu'est né notre nouveau projet de communication, le Dossier Spécial, qui traite d'un sujet spécifiquement jeune afin de l'approfondir durant toute une année.

Loin de nous le désir de devenir des informateurs, nous avons plutôt une démarche de reporters : nous offrons ainsi directement à notre public l'occasion d'apprendre par exemple ce que fait une association pour un jeune en difficulté. Ainsi nous donnons également à ces acteurs du terrain une certaine visibilité et aux jeunes la possibilité de trouver les coordonnées de spécialistes extérieurs à notre partenariat.

Tout au long de l'année, l'équipe a fait des recherches autour du phénomène de la fugue à Bruxelles. Cette recherche a résulté en une douzaine de rencontres qui sont relatées sur notre site, ainsi qu'un 'Mood Board' avec des inspirations glanées sur le net : lectures, films, documentaires, ... Nos articles du Dossier Spécial ont été partagés des centaines de fois et consultés par des jeunes comme par des professionnels.



Amélioration des dossiers d'information

En 2019, nous avons continué le travail d'amélioration du contenu du site lors de séances spéciales du Groupe de Travail (GT), composé de nos partenaires informateurs. Ce travail consiste en une recherche objective de la situation de l'information de notre site : à quel point est-elle visitée ? Est-elle vraiment pertinente ? Pouvons-nous l'améliorer ?

Ainsi des dossiers avec peu d'interaction ont été évalués et analysés au niveau du contenu et des mots-clés, de la ligne éditoriale (le niveau linguistique doit correspondre à celui d'un jeune en secondaire), de la longueur et la pertinence.

Afin de maintenir notre rôle de 'baromètre' de la jeunesse bruxelloise, nous adaptons constamment nos informations aux demandes des jeunes. En effet, une autre démarche pour la création de contenu est celle de la consultation des questionnements récurrents des jeunes : recevons-nous des questions à propos de sujets qui n'ont pas été élaborés, ou pas suffisamment élaborés dans nos fiches d'information ? Si cela est le cas, nous tentons de créer un contenu, ou de le réécrire afin qu'il soit adapté aux besoins réels des jeunes, ici et maintenant. Nous avons une fonction de baromètre pour les professionnels de la jeunesse et des décideurs : ainsi par exemple un Echevin de l'enseignement a pu constater sur notre site la fréquence élevée des questionnements autour de la sexualité, la contraception et de la grossesse, ce qui a inspiré son équipe à créer ou d'inviter davantage des animations autour de la sexualité dans les écoles de sa Commune.

L'actualité de la jeunesse bruxelloise

L'équipe de Bruxelles-J publie chaque jour une sélection de l'actualité susceptible d'intéresser la jeunesse bruxelloise : un festival, une formation, un spectacle, ou une nouveauté intéressante sur Bruxelles et accessible à un grand public, donc gratuit ou à moindre coût. Ces 'actus' sont mises en lien avec nos thématiques (études, formation, logement, voyage, amour, sexualité, art et culture, drogues et addictions, travail...) et rendent le site vivant et dynamique.

Nouveauté depuis 2019: suite à des collaborations avec des théâtres, nous offrons régulièrement des places gratuites au public de notre site.



La communication via Facebook

Notre page Facebook continue à accueillir entre 10 et 12 nouveaux 'followers' par semaine, et les retours à propos de notre communication ont été très positifs en 2019. Des jeunes ainsi que des travailleurs du terrain et même des professionnels de la communication ont fait part de leur intérêt pour les nouvelles que nous partageons quotidiennement et pour notre façon de les communiquer. Notre page Facebook est ainsi devenue une référence pour les activités et actualités de la jeunesse bruxelloise.

Régulièrement, des écoles, associations et organisations nous contactent afin de pouvoir apparaître sur notre page, dans le but de promouvoir une activité. Aussi, en 2019, nous avons reçu une vingtaine de demandes d'information de jeunes dans notre messagerie de Facebook. Le travail d'information via notre page Facebook contribue donc directement à la compréhension et la notoriété de notre mission auprès de notre public et participe pleinement au réseautage soigneusement construit depuis 2018.

3. COMMUNICATION PAPIER

Nos présentoirs 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. Les présentoirs ont été posés dans une cinquantaine d'endroits fréquentés par des jeunes : permanences de nos partenaires, bibliothèques, CPAS, services sociaux, ... et connaissent un grand succès : les services en questions ont été nombreux à nous redemander des dépliant.



4. ACTIVITÉS EXTÉRIEURES : ANIMATIONS ET ATELIERS

Les collaborations avec notre réseau associatif et local

2019 a été riche en animations. Ainsi, nous avons continué notre travail en collaboration 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 de nombreux acteurs du terrain issus des services communaux et du monde associatif.

Dans ce cadre, nous avons eu le plaisir de participer à un événement majeur qui s'est déroulé dans l'espace public (sur la nouvelle Place Fernand Coq) : le Festival Expressions Urbaines (#FEU2019), où Bruxelles-J a organisé des micros-trottoirs filmés lors du Festival qui s'est déroulé comme chaque année le dernier samedi du mois de septembre.



Atelier vidéo 'No Borders?' avec Dynamo International Mobilité.

Le camp d'été 'No Borders ?' organisé par notre partenaire Dynamo International Mobilité s'est déroulé durant deux semaines à Bruxelles en août avec des jeunes venus de Croatie, d'Angleterre, d'Italie et de Belgique. Bruxelles-J a rejoint le groupe pour organiser deux journées vidéo avec marionnettes, dans le but d'interroger des jeunes lors de micros-trottoirs filmés et de créer des capsules vidéo. Les sujets traités : les rencontres internationales des jeunes, les préjugés, le racisme, la migration.



Ateliers '#Share Voisins' avec Infor Jeunes Bruxelles

En mars 2019, Bruxelles-J a collaboré avec Infor Jeunes Bruxelles et créé un outil d'éducation aux médias et au vivre ensemble permettant avant tout de faire une expérience: rencontrer son voisinage tout en créant des petites vidéos avec son smartphone. Il ne s'agit pas de former des youtubeurs professionnels mais d'essayer, de découvrir, de se dépasser, de se rencontrer. Par ce stage gratuit, les jeunes ont appris à filmer et à monter une vidéo avec smartphone en 2 jours, tout en allant à la rencontre des gens de leur quartier.



Ateliers 'Ton Vote, Ton Choix' au Parlement Bruxellois

Comme les 2 années précédentes, des ateliers FR/NL 'Ton Vote, Ton Choix' ont eu lieu au Parlement en mars et avril 2019. Ces ateliers ont pour but de sensibiliser les jeunes en dernière année du secondaire aux élections et à la compréhension du système démocratique. Bruxelles-J a animé avec Infor Jeunes Bruxelles 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.

Le Parlement a déjà programmé pour 2020 une reprise de ces ateliers avec Infor Jeunes et Bruxelles-J.



5. LE SITE : QUELQUES CHIFFRES

Visites sur le site de Bruxelles-J

En 2019, le site de Bruxelles-J, a accueilli quotidiennement entre 7.000 et 8.000 visiteurs, pouvant même aller jusque 9.000 visiteurs. Le dimanche 26 mai, jour des élections, notre site a même accueilli plus de 11.000 visiteurs sur les pages thématiques 'Exercer ta citoyenneté».

En **2018**, Bruxelles-J a reçu **1 223 043** visiteurs uniques, pour **1 605 728** visiteurs uniques en **2019 (+31%)**.

En 2018, le nombre de pages consultées était de **2 391 723**, tandis que **2 842 645 pages** ont été visitées en **2019 (+ 19%)**.

L'augmentation générale des visites sur le site pourrait être le résultat de l'amélioration du site, de la communication en ligne ainsi que de l'amélioration constante de la qualité du contenu et de la présentation des 'fiches d'information' qui auparavant récoltaient peu d'interactivité.

Cette année, nous avons reçu **20.8 %** de demandes d'information en moins (**22 953 demandes** en **2018** et **18 096** en **2019**), et ceci malgré l'augmentation constante du nombre de consultations du site. Ceci pourrait s'expliquer par l'amélioration du site en 2018 et 2019: étant plus ergonomique, l'information se trouve plus facilement, les thématiques sont mieux structurées, et le contenu du site a été amélioré de façon à ce que le public s'y retrouve facilement, et y trouve les sujets qui lui concernent.

6. PROJETS POUR 2020

Dossier Spécial : 'Le harcèlement'

Nous avons pu le constater lors de nos rencontres avec les acteurs du terrain durant nos travaux pour le Dossier Spécial 'La fugue' en 2018 : le harcèlement est devenu le plus grand fléau qui frappe et qui meut notre jeunesse aujourd'hui. Des acteurs du terrain, des jeunes et des parents nous a parlé de harcèlement scolaire, du cyberharcèlement, et depuis 2012 (après le film 'Femme de la Rue') nous sommes tous conscients qu'à Bruxelles nous avons un problème de harcèlement dans l'espace public.

Le choix du sujet de notre Dossier Spécial de 2020 s'est donc inspiré par ce besoin exprimé par les professionnels du terrain : nous allons tenter de nommer et comprendre le problème, ses possibles causes et son ampleur dans les milieux de vie des jeunes Bruxellois, pour ensuite découvrir ce qui est prévu à Bruxelles, quelles sont les méthodes de prévention et où peut aller un jeune en détresse suite à un harcèlement.

7. CONCLUSION

L'année 2019 fût l'année de la consolidation de la nouvelle communication - en interne, en ligne et sur papier. Ce fût également une année riche en rencontres lors des ateliers et animations.

Et ce fût surtout une année de création d'une nouvelle forme de contenu, indépendant du partenariat sans jamais beaucoup s'éloigner de celui-ci : avec le Dossier Spécial 'La fugue', nous apportons à notre site une autre dimension de l'information, plus expérimentale, plus narrative et plus imagée, et toujours dans le but d'offrir une information de qualité à notre public bruxellois. Apporter la bonne information à nos jeunes, c'est notre façon de lutter contre les 'fake news'.

En vous remerciant pour votre attention,



Marlene NUHAAN
Coordinatrice

PARTENAIRES

Les partenaires francophones de Bruxelles-J sont :

Alter Visio
Artist Project
CEDIEP
CIDJ
Cité des Métiers
Dynamo International Mobilité
Infor Jeunes Bruxelles
Le Pélican
Plateforme Service Citoyen
SDJ
Service 1819
UNECOF

JEUGD INFORMATIE IN HET NEDERLANDS

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

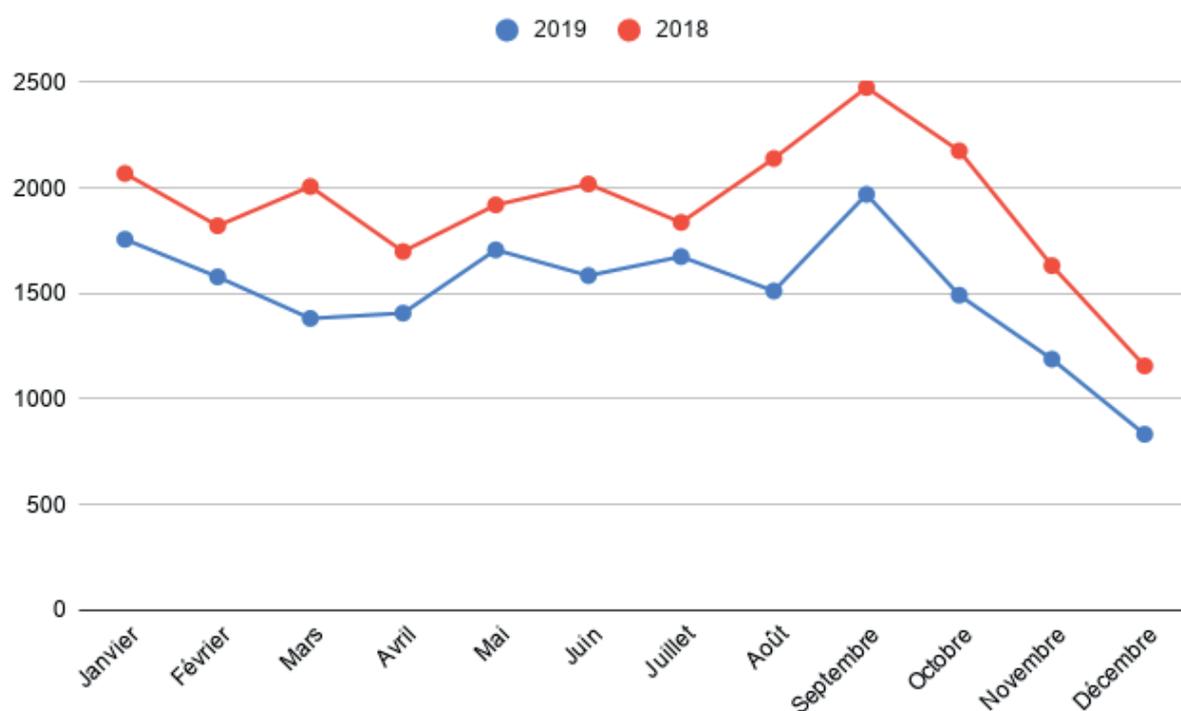
Beroepenpunt
BRiK
Cultuurloket
JAC
MuntPunt
Samenlevingsdienst
Dienst 1819

LES 25 FICHES D'INFORMATION LES PLUS CONSULTÉES EN 2019

1. Comment savoir si tu es enceinte ?
2. Quels sont les montants des allocations de chômage ?
3. La contraception d'urgence : la pilule du lendemain et du « surlendemain » et le stérilet du lendemain
4. Accès au séjour pour venir étudier en Belgique : étrangers hors UE
5. Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ?
6. Equivalence de diplôme
7. Les Hautes Écoles
8. Comment quitter ton emploi ?
9. Les Infections sexuellement transmissibles (IST) ou MST, c'est quoi ? Les modes de contamination et leur dépistage.
10. Les universités
11. Les principales IST
12. Entrer dans la police
13. Cannabis : permis ou interdit ?
14. Interrompre sa grossesse – IVG
15. 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 ?
16. Page d'accueil
17. Quelles sont les aides fournies par le CPAS ? A qui s'adressent-elles ? Quelles sont les conditions ?
18. Quelles sont les catégories et les montants du revenu d'intégration (RIS) et de l'aide sociale et que se passe-t-il si on a des revenus par ailleurs ?
19. Les contrats de bail de résidence principale : comment les rompre ?
20. Quelles sont les aides fournies par le CPAS ? Quelles en sont les conditions ?
21. S'engager dans l'armée
22. Inscription dans l'enseignement supérieur
23. Tout le monde peut devenir indépendant ou bien faut-il remplir certaines conditions ?
24. Tu veux quitter tes parents, quelles aides financières peux-tu obtenir ?
25. Obtenir une allocation d'études dans l'enseignement supérieur

(La fiche soulignée est entrée cette année dans cette liste)

NOMBRE DE DEMANDES D'INFORMATION PAR MOIS EN 2018 ET 2019



Pour l'année 2019, les partenaires de Bruxelles-J ont traité 18 319 questions. En 2018, pour la même période, 22 953 demandes avaient été enregistrées. Cela représente donc une baisse de 20,8%. Cette baisse peut être expliquée par trois éléments principaux :

- l'abandon de la thématique 'Etudiants étrangers' par Infor Jeunes Bruxelles, résultant en une forte diminution des questions traitées par ce partenaire en 2019.
- fin 2018, la nouvelle version du site a été mise en ligne. Le site est plus clair, plus structuré et plus transparent au niveau de sa mission et sa structure. L'information est trouvée plus facilement par le visiteur. Nous pouvons constater que plus de jeunes visitant notre site ne ressentent pas le besoin de poser leurs questions grâce à la clarté et l'ergonomie du site qui permet de trouver l'information de manière plus autonome.
- l'amélioration du contenu des fiches, permettant de trouver plus facilement les informations recherchées par le renvoi vers les liens en question.

La mission première de Bruxelles-J étant d'informer la jeunesse bruxelloise, nous pouvons constater que notre travail de communication effectué en 2018 et continué en 2019 porte ses fruits.

NOMBRE DE DEMANDE D'INFORMATION PAR MOIS

Janvier	1 762
Février	1 579
Mars	1 382
Avril	1 408
Mai	1 707
Juin	1 585
Juillet	1 667
Août	1 648
Septembre	1 962
Octobre	1 484
Novembre	1 253
Décembre	882

En 2019, Bruxelles-J a traité un total de **18 319** demandes d'information.

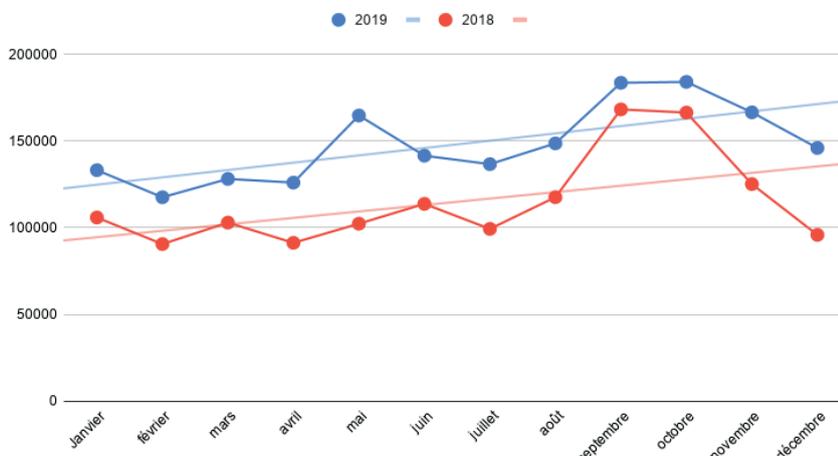
LES VISITES SUR LE SITE EN 2018 ET 2019

Sur la même période (1er janvier – 31 décembre), le site de Bruxelles-J a reçu **1 605 728 visites** en **2019** contre **1 223 043** en **2018**, soit une croissance de **31,29%**.

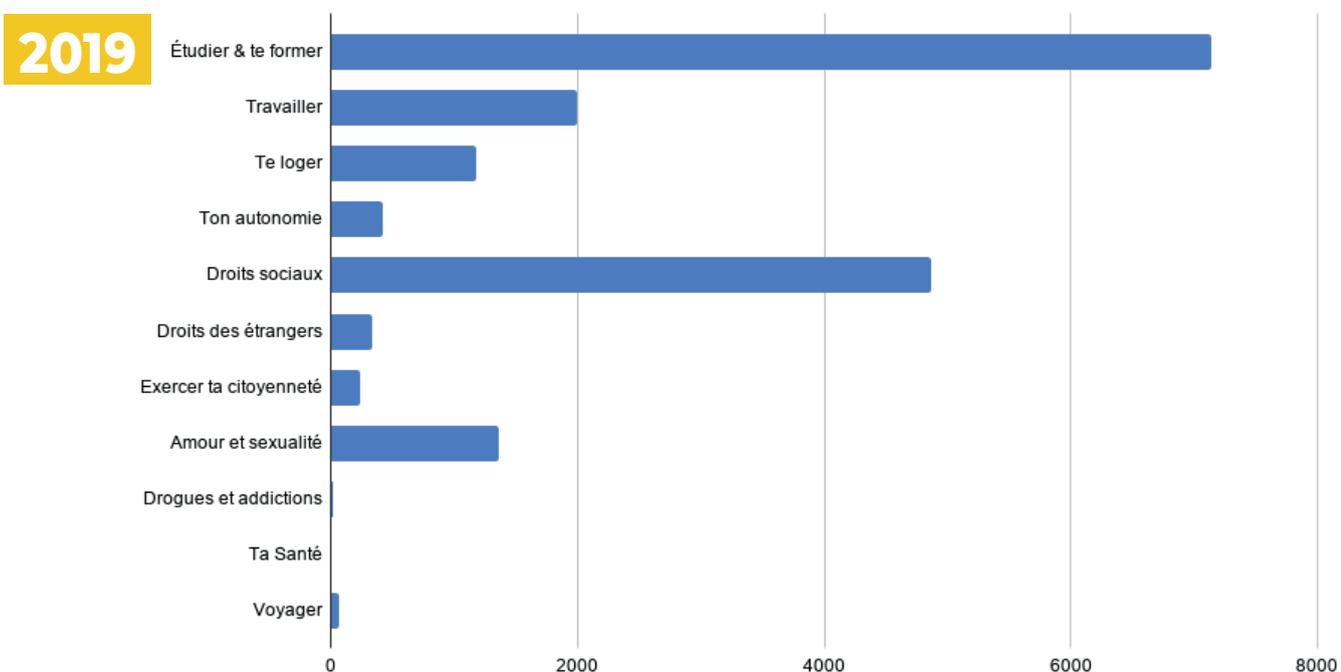
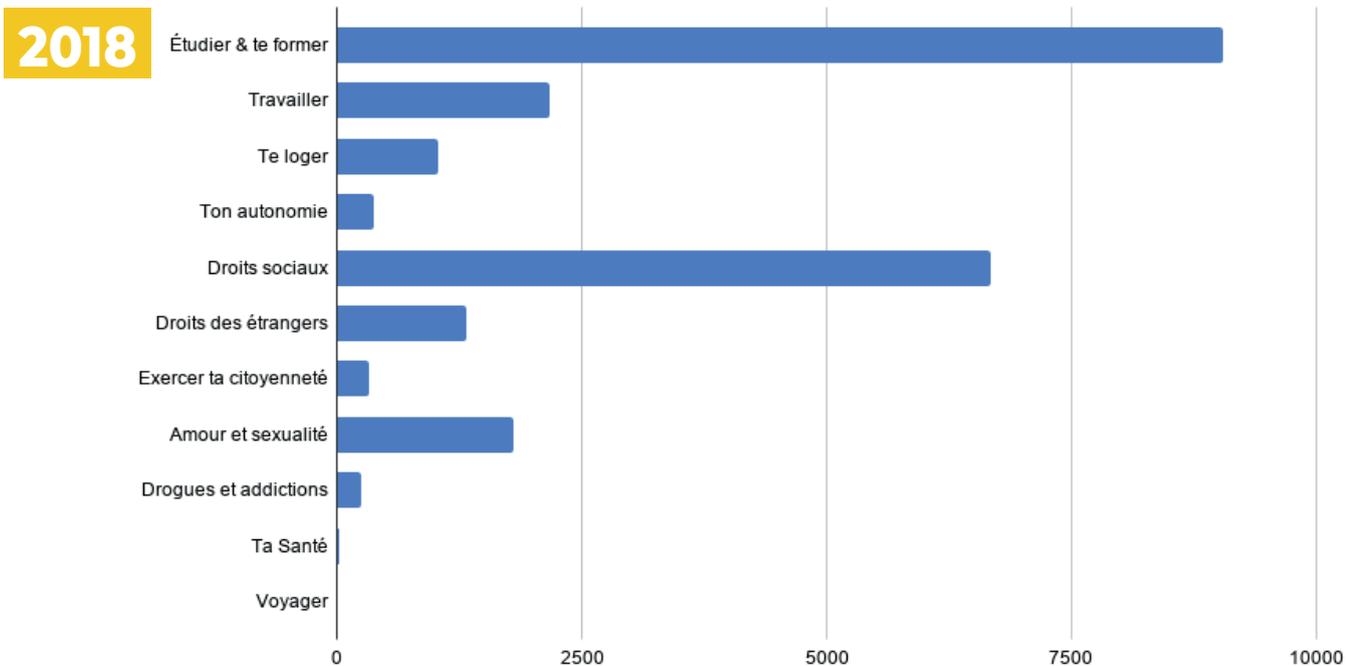
On remarque un pic aux mois de mai et septembre/octobre, c'est-à-dire aux périodes charnières de l'année dans les études ou les choix d'avenir. Cela confirme que ce sont des périodes qui doivent avoir notre attention toute particulière et que nous atteignons bien notre public cible : les jeunes en transition entre l'école et la vie active.

Un pic en mai 2019 est très clair et dû aux élections.

Visites mensuelles



NOMBRE DE DEMANDES D'INFORMATION PAR THÈME EN 2018 ET 2019



Les questions posées sur le site de Bruxelles-J concernent principalement la thématique «**Étudier et te former**», qui à elle seule comptabilise **7 146 questions**, suivie de «**Droits sociaux**» avec **4 889 questions** posées.

LES DIX ORIGINES GÉOGRAPHIQUES PRINCIPALES

	Utilisateurs ? ↓
	1 605 728 % du total: 100,00 % (1 605 728)
1.  Belgium	1 027 204 (63,24 %)
2.  France	270 280 (16,64 %)
3.  United States	33 978 (2,09 %)
4.  Cameroon	32 364 (1,99 %)
5.  Morocco	31 918 (1,97 %)
6.  Côte d'Ivoire	18 289 (1,13 %)
7.  Algeria	13 519 (0,83 %)
8.  United Kingdom	13 138 (0,81 %)
9.  Congo - Kinshasa	13 094 (0,81 %)
10.  Canada	11 461 (0,71 %)

63.2 % des visites en 2019 proviennent de Belgique.

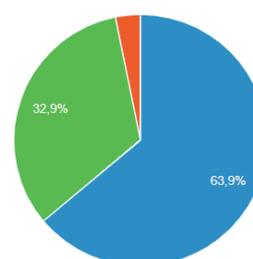
Un nombre croissant de jeunes d'origine étrangère venant étudier et travailler à Bruxelles, notamment les jeunes issus de la France, du Cameroun et du Maroc, viennent s'informer sur le site de Bruxelles-J.

LES OUTILS DE NAVIGATION EN 2018 ET 2019

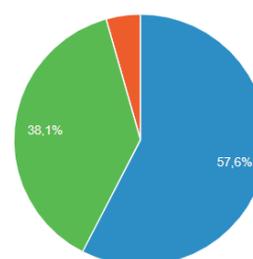
La proportion de visiteurs qui visitent le site depuis leur smartphone est toujours plus grande, passant à **63,89%**, contre 57,56% en 2018. Le reste visite via leur ordinateur et, pour un nombre très réduit (3,19%), depuis leur tablette.

		31,29 %  1 605 728 / 1 223 043	31,29 %  1 605 728 / 1 223 043
<input type="checkbox"/>	1.  mobile		
	1 janv. 2019 - 31 déc. 2019	1 024 764	63,89 %
	1 janv. 2018 - 31 déc. 2018	707 231	57,56 %
<input type="checkbox"/>	2.  desktop		
	1 janv. 2019 - 31 déc. 2019	528 042	32,92 %
	1 janv. 2018 - 31 déc. 2018	467 595	38,05 %
<input type="checkbox"/>	3.  tablet		
	1 janv. 2019 - 31 déc. 2019	51 225	3,19 %
	1 janv. 2018 - 31 déc. 2018	53 950	4,39 %

1 janv. 2019 - 31 déc. 2019



1 janv. 2018 - 31 déc. 2018



Desktop : **- 5.13 %**
 Smartphone : **+ 6.33 %**
 Tablette : **- 1.2 %**

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 / **65 235 VISITES**
Équivalence de diplôme / **61 869 VISITES**
Accès au séjour pour venir étudier en Belgique : étudiants ressortissants d'un pays de l'UE / **12 467 VISITES**

Enseignement supérieur

Les Hautes Écoles / **54 646 VISITES**
Les universités / **53 317 VISITES**
Inscription dans l'enseignement supérieur / **30 135 VISITES**

Enseignement secondaire

Comment obtenir une allocation d'études ? / **24 823 VISITES**
Qu'est-ce que le CESS et comment l'obtenir ? / **11 366 VISITES**
Le recours contre une décision du conseil de classe / **15 611 VISITES**

THÉMATIQUES TRANSITION ECOLE/EMPLOI: TOP 3

TRAVAILLER

Ton premier emploi

Comment quitter ton emploi ? / **29 773 VISITES**

Les allocations de formation : FPI – PFI / **12 629 VISITES**

Quels sont les montants des allocations d'insertion ? / **12 893 VISITES**

Entreprendre

Tout le monde peut-il devenir indépendant ou faut-il remplir certaines conditions ? / **29 959 VISITES**

C'est quoi un indépendant ? / **2 143 VISITES**

Les différentes formes de sociétés / **1 428 VISITES**

Travailler pendant tes études

Qui est étudiant et qui peut conclure un contrat d'occupation étudiant ? / **11 122 VISITES**

Les étudiants étrangers peuvent-ils conclure un contrat d'occupation étudiant ? / **4 290 VISITES**

Qu'en est-il des impôts ? / **8 174 VISITES**

THÉMATIQUES TRANSITION ECOLE/EMPLOI: TOP 3

DROITS SOCIAUX

Tes droits au chômage

Quels sont les montants des allocations de chômage ? / **121 036 VISITES**
Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ?
/ **62 728 VISITES**
Quelles sont les sanctions de l'ONEM ? / **24 890 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 ? / **42 592 VISITES**
Quelles sont les aides fournies par le CPAS ? A qui s'adressent-elles ?
Quelles sont les conditions ? / **40 761 VISITES**
Le CPAS propose du travail à ses allocataires avec des contrats particuliers : les "articles 60», etc. / **13 314 VISITES**

Tes allocations familiales

As-tu encore droit aux allocations familiales après tes 18 ans ? / **13 176 VISITES**
Les allocations familiales : Comment ça marche ? / **28 711 VISITES**
Tu vas avoir un bébé ? Qu'en est-il des allocations familiales ? / **4 346 VISITES**

LE TRAVAIL AVEC BRUXELLES-J EN 2019

VU PAR LES PARTENAIRES

ALTER VISIO

Thématiques: Amour et sexualité, Identité de genre

« Nos fiches d'information semblent apporter les informations et les adresse utiles, car peu de questions sont posées.

Nous recevons souvent des questions à propos des 'endroits sûrs' où sortir à Bruxelles. C'est pourquoi ce thème sera l'objet d'une nouvelle fiche d'information.

A la rentrée (Septembre / Octobre) nous recevons le plus de questions»

Alter Visio est responsable de moins de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (20 questions)



ARTISTE PROJECT

Thématique: Travailler en tant qu'artiste

En 2019, Artist Project a répondu principalement à des questions concernant le contrat RPI.

Sa mission principale est d'informer sur leurs accompagnements, formations et séances d'information concernant le statut d'artiste.

Artist Project est responsable de moins de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (53 questions)



CEDIÉP

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

« Le nombre de questions est toujours en constante augmentation. Le CEDIEP a répondu à 4.896 questions en 2019. En moyenne, nous répondons à 400 questions/mois. En septembre, nous avons répondu à 700 questions. Nous connaissons donc des fluctuations importantes selon le calendrier scolaire et académique (dates d'inscription ou de clôture d'inscription, dates légales pour les recours ou le dépôt de dossier).

Nous constatons que le site n'est pas fréquenté par les jeunes uniquement, mais également par leurs parents et un public adulte.

Nous recevons plusieurs fois par semaine un mot de remerciement (feedback positif).»

Le CEDIEP est responsable de 26.7% des réponses sur le site de Bruxelles-J (4 869 questions)



CIDJ

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

« Par rapport aux CPAS, il est à constater que le devoir d'information n'est pas toujours respecté, tout comme les délais d'analyse de dossiers de demande d'aide qui sont trop longs.

Une question générale devient courante : 'Quels sont mes droits ?' ou 'Le CPAS a-t-il le droit de me demander tel document ?'

Le nombre de questions sur le site a légèrement baissé en 2019, par contre par mail le nombre augmente légèrement. Les fiches sont plus souvent lues ou plus claires qu'auparavant.

Les fiches 'Quelles sont les aides fournies par le CPAS' et 'Quelles sont les catégories et les montants du revenu d'intégration et de l'aide sociale ?' restent les fiches phares, à noter toutefois que la fiche 'Comment le CPAS prend-il sa décision ?' prend davantage d'importance. La fiche relative aux contrats 'Article 60' conserve sa moyenne de questions.

Une parité au niveau des genres commence à s'installer.

Enfin, de plus en plus de personnes semblent perdues et s'adressent à nous pour leurs pensions d'invalidité ou de retraite ou l'allocation d'handicapé. Il est difficile de trouver des informations à ce niveau, et même si les personnes se rendent très bien compte qu'ils sont sur un site pour jeunes, ils 'frappent' à notre porte.

Nous devenons un service de 1ère ligne, également pour des questions dont la thématique n'a aucun lien avec les fiches CPAS. Nous semblons être les seuls à répondre ou à réorienter vers des sites ou organismes précis. Le fait de pouvoir réorienter apporte déjà une certaine forme d'aide vu les remerciements envoyés par la suite. »

Le CIDJ est responsable de 16,20% des réponses sur le site de Bruxelles-J (2 968 questions)



CITÉ DES MÉTIERS BEROEPENPUNT

Thématiques: Etudier & se former

« *Tendances en 2019 : Nous avons reçu beaucoup de questions sur le CESS. Les jeunes se posent beaucoup de questions sur la poursuite de leurs études ou de leurs formations. Nous recevons de plus en plus de questions concernant les allocations familiales. Une grande majorité à un niveau de français faible à l'écrit.*

En 2019, les fiches de la Promotion Sociale, CEFA, et des Classes Moyennes ont récolté moins de questions qu'en 2018. Une très nette baisse de moins de 38% pour le CEFA et moins de 63% pour les Classes moyennes. Par contre, les fiches de Bruxelles Formation connaissent une augmentation (32% de questions en plus qu'en 2018).

La qualité est notre priorité ! Nous prenons le temps pour répondre de manière précise, quitte à envoyer une réponse longue mais complète sur le mail privé de l'internaute.

En dehors de nos 321 questions qui concernent nos thématiques, nous avons reçu 44 questions concernant d'autres thématiques (emploi et études secondaires). Cela correspond à 12% des questions que nous recevons. Nous les déplaçons vers les fiches des partenaires concernés. »

La Cité des Métiers est responsable de 1,8% des réponses sur le site de Bruxelles-J (321 questions)



DYNAMO INTERNATIONAL MOBILITÉ

Thématique: Voyager

« En 2019, nous avons mis nos fiches d'information à jour suite aux précédents changements de législation. Nous répondons essentiellement aux questions concernant les 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.»

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



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

«Nous avons effectué un travail important de réécriture de certaines fiches d'information dans le but d'améliorer le contenu du site.

En 2019, nous avons répondu à 6.310 demandes d'information. Une diminution a pu être constatée, qui peut être expliquée par les développements suivants :

- Le nouveau site de Bruxelles-J a été mis en ligne fin 2018. Cela a engendré une augmentation de visites sur le site et une diminution de questions posées. La nouvelle disposition permet de mieux trouver l'information par soi-même dans les différentes fiches d'information sans devoir poser de question.

- L'Unecof a repris les questions des étudiants étrangers en 2019. Ce qui représentait plus de 300 questions par mois !

Nous ne constatons pas de changement important par rapport aux années précédentes dans le type de questions posées en 2019. Il faut tout de même souligner que nous avons hérité de deux nouvelles thématiques en 2019: l'engagement volontaire (4 fiches) et la santé (6 fiches). Elles ont chacune généré une soixantaine de « nouvelles » questions.

Il y a eu plus de questions au mois de janvier parce que nous traitons encore les questions 'Etudiants étrangers' (avant que l'Unecof ne prenne le relais en février). Le reste de l'année était assez stable (aux alentours de 500 questions par mois). Un peu moins en décembre qui est toujours un mois plus calme.»

Infor Jeunes Bruxelles est responsable de 34.5 % des réponses sur le site de Bruxelles-J (6 316 questions)



INFOR JEUNES
BRUXELLES

L'avenir nous inspire

LE PÉLICAN

Thématiques: Drogues et addictions

« Nous sommes souvent interpellés soit par quelqu'un qui désire arrêter et demande de l'aide, soit par l'entourage. Nous redirigeons alors ces personnes vers une structure adaptée en fonction de leur lieu de vie.

Nous avons également énormément de questions juridique que nous redirigeons vers la permanence juridique de la liaison anti-prohibitionniste.

Nous faisons toujours un travail de recherche pour répondre le plus adéquatement. Quand il nous est impossible de répondre (souvent lié à des questions juridiques), nous redirigeons vers une autre structure.

Quand les questions sont trop intimes, nous proposons systématiquement une rencontre au Pélican ou nous proposons notre ligne téléphonique ainsi que celle de Infordrogues pour que la personne puisse avoir facilement un professionnel de la santé en ligne si elle souhaite aller plus loin dans ses questions. »

Le Pélican est responsable de 1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (107 questions)



PLATEFORME POUR LE 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. 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



SERVICE 1819

Thématique: Entreprendre

En 2019, le service 1819 a traité toutes les questions liées à l'entreprenariat et plus spécifiquement 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 1.1% des réponses sur le site de Bruxelles-J (202 questions)



SERVICE DROITS DES JEUNES

Thématiques: Autonomie, droits sociaux

« En 2019, nous avons amélioré la clarté de certaines fiches informatives pour qu'elles soient complètes et accessibles. Nous recevons principalement des questions concernant les allocations familiales et la contribution alimentaire.

Ces questions nous viennent principalement des parents. Les questions concernant les allocations familiales se complexifient suite à la réforme de 2019-2020, mais nous parvenons toujours à nous mettre à jour pour y trouver des réponses.»

Le service Droit des Jeunes est responsable de 3.2 % des réponses sur le site de Bruxelles-J (580 questions)





LES 12 RAISONS D'AIMER BRUXELLES-J

1 L'info en ligne

Notre site contient plus de 250 pages d'informations 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 9.000 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.



BRUXELLES-J ASBL

Rue Juliette Wytsman 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:

