

# Rapport d'activité

## 2020



La Grande Vague de Kanagawa par Hokusai

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

BRUXELLES

## Le mot du Président

A la mi-mars 2020, lorsque le confinement est décrété, le monde s'est figé pour basculer dans un nouveau rythme de vie, privé de relations sociales, privé de travail pour certains, privé d'école pour les jeunes et, par la force des choses, les uns et les autres se sont retrouvés face à un écran d'ordinateur depuis leur domicile.

Pour un site d'information en ligne, nous aurions pu imaginer que cette soudaine numérisation de l'activité social et économique allait décupler les visites sur notre site. En particulier, lorsque l'on pense que de nombreux services de première ligne ont fermé lors de cette période, les citoyens n'avaient souvent plus qu'internet pour trouver réponses à leurs questions. Cependant, même si le site enregistre encore une progression de sa fréquentation sur l'ensemble de l'année 2020, force est de constater que les périodes de confinement marquent aussi une baisse sensible de l'activité de recherche d'information. Le site de Bruxelles-J réagit en miroir de l'actualité de ses utilisateurs, reflétant une contraction de l'activité générale par moment et un redéploiement ensuite, comme les battements balbutiants d'un cœur endolori. Finalement, cette année 2020 donne l'impression que le monde a retenu sa respiration dans l'attente impatiente d'une expiration longue et d'un souffle retrouvé.

Vous trouverez peut-être dans les graphiques qui jalonnent ce rapport d'activité, en filigrane, se dessiner le profil de ces souffles de vie portés par les quelques 500000 bruxellois utilisateurs de Bruxelles-J.

Vincent Roelandt

*Président du CA*

# L'année 2020 de Bruxelles-J

## 1. Introduction

### **Du nouveau au sein de l'équipe de Bruxelles-J**

Comme pour tout le monde, l'année 2020 de Bruxelles-J a pris un tournant particulier en mars lorsque la pandémie mondiale du Covid-19 a commencé à toucher notre pays. Imposant le télétravail obligatoire, annulant des facto la quasi-totalité des stages et autres événements extérieurs auxquels Bruxelles-J participe habituellement, compliquant les réunions et le travail de consultation indispensables à une plateforme coopérative comme la nôtre, l'épidémie nous a clairement contraint à ralentir un petit peu une partie de nos activités.

Toutefois, la crise sanitaire que nous traversons, n'est pas la seule à avoir rendue l'année 2020 de Bruxelles-J particulière. Bruxelles-J a connu pendant cette même période beaucoup de remous au sein de son équipe. Depuis le départ, dans le courant de l'année 2019, de la chargée de projet alors en place, plusieurs travailleurs ont été engagés puis licenciés assez rapidement car ils ne satisfaisaient pas aux exigences de la fonction. De cette période de changement, il reste néanmoins Sandrine De Leenheer, la chargée de projet actuelle, engagée en novembre 2019 et qui est toujours en poste.

Tous ces changements couplés sans doute à une forme de lassitude après 5 ans au sein de Bruxelles-J, ont eu raison de la motivation de Marlène Nuhaan, alors directrice de l'association, qui a quitté son poste de direction en septembre 2020 et a été remplacée dans la foulée par Benoît Quittelier.

Malgré les difficultés liées à la situation sanitaire, et en parallèle à ces changements en interne, Bruxelles-J finit l'année avec une équipe complète, neuve et désireuse d'imprimer un nouvel élan à l'association tout en continuant l'excellent travail de fond mené depuis l'émergence du projet Trec-One en 2013. En outre, comme nous allons le montrer, ces changements n'ont en rien impacté l'action d'information de Bruxelles-J auprès de son public.

## 2. Les sites : 2020, l'année de la stabilisation

### Le site Bruxelles-J

Malgré les turbulences rencontrées cette année, Bruxelles-J a gardé son cap et a continué à être un acteur majeur de l'information jeunesse en Région de Bruxelles-Capitale. L'ergonomie du site mis en place en 2019 continue de faire ses preuves et nous notons une légère augmentation du nombre d'utilisateurs de la plateforme de 7.70% (1 729 428 utilisateurs en 2020 contre 1 605 728 d'utilisateurs en 2019).

Nous notons également une légère augmentation du nombre de pages vues de 2.64 % avec 2 917 839 pour 2020 contre 2 842 645 pages vues en 2019.

Tout en accueillant toujours plus de jeunes à la recherche d'information chaque année, nous continuons de constater une diminution nombre de questions. Il est important de rappeler qu'il s'agissait là d'un objectif poursuivi par la plateforme. De fait, le travail d'e-permanence est très demandant en personnel et en temps et garder le nombre de questions dans des limites raisonnables est un enjeu majeur.

En 2020, nous comptabilisons 14 607 questions traitées par nos partenaires contre 17 698 en 2019, soit une diminution de 17.5% du nombre de questions posées qui prolonge la tendance déjà observée en 2019. Il s'agit d'une évolution positive après trois années (2016, 2017 et 2018) où le nombre de question avait été extrêmement élevé suite à la mise en place du nouveau site. Garder le nombre de questions autour de 15 000 par an nous semble être un objectif raisonnable vers lequel nous allons essayer de tendre.

Bruxelles-J atteint donc son objectif, puisque le public y trouve facilement l'information recherchée. Grâce la qualité du contenu sans cesse mis à jour des fiches d'information et à l'ergonomie du site, il ressent moins le besoin de poser directement certaines questions.

Le travail constant de relecture et de réécriture, de mise à jour et le développement de nouvelles fiches en lien avec les enjeux des jeunes semble également porter ses fruits.

En 2020, pour la deuxième année consécutive, le site de Bruxelles-J a accueilli quotidiennement entre 7.000 et 8.000 visiteurs, avec des pics pouvant même atteindre 11 500 visiteurs par jour.



### Le site Brussel-J, 'wegwijzer voor jongeren in Brussel'

La version néerlandophone de Bruxelles-J, Brussel-J, dirige pour sa part les internautes vers une sélection des acteurs principaux de l'information jeunesse en langue néerlandaise présents sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. En 2020, cette seconde plateforme a accueilli 2981 utilisateurs et 7 093 pages ont été consultées. Ce site est donc en moyenne consulté 20 fois par jour. Développer plus largement le versant néerlandophone du site web afin qu'il puisse avoir à terme un impact comparable à celui du versant francophone demeure un objectif de l'association à moyen et long terme.



### 3. Une explosion de la fréquentation au cours des 5 dernières années

Au moment de présenter les chiffres de fréquentation du site de Bruxelles-J pour l'année 2020, il nous a paru important de les intégrer dans une vision à plus long terme afin d'illustrer la dynamique à l'œuvre.

Lorsqu'on regarde ces chiffres, il apparaît indéniable que le projet d'une plateforme d'information jeunesse en ligne est porteur. En cinq ans, Bruxelles-J a plus de doublé sa fréquentation! A ce niveau, l'implémentation du nouveau site web dans le courant de l'année 2018 a clairement été un moment charnière puisque la fréquentation a augmenté de 33% entre 2017 et 2018, puis encore de 25% entre 2018 et 2019. Après ces deux années de forte hausse, l'année 2020 affiche encore une hausse du nombre d'utilisateurs de 7,70 %, et ce malgré la crise sanitaire qui a fortement ralenti l'activité de l'ensemble de la société. Les deux périodes de confinement se sont très fortement marquées dans nos chiffres de fréquentation : largement supérieurs à ceux de 2019 hors confinement, ils ont eu tendance à revenir à un niveau égale ou inférieur à celui de 2019 lors des confinements. (Voir graphique 1 p.10).

Malgré cela, le site de Bruxelles-J est aujourd'hui visité quotidiennement par près de 8 000 internautes en recherche d'information. Cela fait de Bruxelles-J la plateforme d'information en ligne la plus visitée en Belgique francophone !

En parallèle, l'évolution des questions traitées est intéressante. Pour pouvoir l'analyser

correctement, il faut comprendre que le travail de permanence et de réponse à ces questions est une tâche énorme. On estime en moyenne qu'un travailleur à temps plein peut répondre à 3 000 questions par an. Dans le cadre du projet Trec-One financé par la Région de Bruxelles-Capitale, Bruxelles-J distribue une enveloppe fermée aux partenaires au prorata du nombre de questions auxquelles ils ont répondu au cours de l'année. Toutefois, cette rétribution ne correspond pas au travail réellement investi par les partenaires.

Dès lors, l'un des enjeux traversant l'action de Bruxelles-J est de maintenir le nombre de questions à un niveau gérable pour les partenaires tout en fournissant une information de qualité à un nombre croissant d'utilisateurs. Les groupes de travail, la réforme ou la réécriture de certaines fiches informatives et l'amélioration de la lisibilité du site ont permis d'atteindre cet objectif. Ainsi, après trois années très intenses, nous avons réussi à faire revenir le nombre de questions posées dans des limites raisonnables tout en continuant à voir la fréquentation du site s'accroître.

Le fait de laisser les questions et les réponses visibles sous les fiches d'information a été un élément prépondérant de cette diminution car les jeunes peuvent voir les questions qui ont déjà été posées et les réponses qui ont été fournies; ce qui leur évite souvent de devoir poser eux-mêmes une question identique.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution 2015-2020 (%)
<b>Visiteurs</b>	938 673	1 216 659	1 291 702	1 718 350	2 159 172	2 248 357	+ 139,5 %
<b>Visiteurs uniques</b>	658 499	866 837	915 476	1 223 643	1 605 728	1 729 428	+ 162,6 %
<b>Pages vues</b>	1 478 559	1 828 894	1 870 495	2 391 723	2 842 645	2 917 839	+ 97,3 %
<b>Vues uniques</b>	1 217 862	1 512 878	1 580 874	2 064 404	2 499 942	2 575 103	+ 111,4 %
<b>Questions traitées</b>	18 249	23 203	21 424	22 610	18 096	14 607	-19,9 %

Tableau 1. Evolution du trafic sur le site de Bruxelles-J entre 2015 et 2020 (Données internes issues de Google Analytics, 2020).

## 4. La communication en ligne

### La création du Dossier Spécial « Le harcèlement »

Depuis 2018, l'équipe de Bruxelles-j a instauré sur sa plateforme un onglet « Dossier Spécial » dont le but est de traiter certains sujets concernant les jeunes qui ne sont pas abordés par nos partenaires dans nos fiches thématiques. Réalisant un véritable travail journalistique, l'équipe va à la rencontre d'experts, de témoins, d'acteurs du terrain, et de toutes sortes de ressources afin de constituer un dossier le plus complet possible.

Cette année, nous avons traité le sujet du harcèlement sous trois angles différents : le harcèlement scolaire, le cyberharcèlement, et le harcèlement dans l'espace public. La pandémie a naturellement fortement ralenti nos investigations mais nous avons pu néanmoins rencontrer six acteurs importants gravitant autour de ce phénomène. Nous avons également rédigé un 'Mood Board' avec des inspirations glanées sur le net : lectures, films, documentaires... Nos articles du Dossier Spécial ont été consultés près de mille fois tant par des jeunes que par des professionnels

### Amélioration des dossiers d'information

Le travail d'amélioration du contenu du site lors de séances spéciales du Groupe de Travail (GT), composé de nos partenaires informateurs, n'a pas pu se faire en présentiel cette année en raison de la pandémie. Toutefois, chaque partenaire a pu retravailler individuellement son contenu et réaliser la mise à jour des informations des fiches dont ils ont la charge.

Afin de rester un 'baromètre' des enjeux de la jeunesse bruxelloise, nous adaptons constamment nos informations aux demandes que nous recevons de nos utilisateurs. Recevons-nous des questions à propos de sujets qui n'ont pas été abordés, ou pas suffisamment développés dans nos fiches d'information ?

Si cela est le cas, nous créons de nouveaux contenus, ou nous adaptons le contenu existant aux besoins réels des jeunes, ici et maintenant.

Ce travail d'analyse et de mise à jour nous permet d'être un baromètre pour les professionnels de la jeunesse et les décideurs qui nous consultent régulièrement.

### L'actualité de la jeunesse bruxelloise

L'équipe de Bruxelles-J publie régulièrement une sélection d'actualités susceptibles d'intéresser la jeunesse bruxelloise : un appel à projet, un festival, une formation, un spectacle, ou une nouveauté intéressante sur Bruxelles et accessible au plus grand nombre. Lorsque nous relayons des événements, il s'agit toujours d'événements gratuits ou peu onéreux. 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. Nous avons également occasionnellement eu la possibilité d'offrir des places de théâtre ou d'exposition gratuites au public de notre site.

### La communication via les réseaux sociaux

Bruxelles-J est présent sur les réseaux sociaux et possède une page Facebook, un compte Instagram et un chaîne YouTube. Toutefois, à l'heure actuelle, ces outils de communication importants sont encore insuffisamment exploités. Malgré cela, l'intérêt du public est réel et ses comptes continuent à attirer chaque semaine de nouveaux abonnés (une dizaine de nouveaux followers pour la page Facebook par exemple).

La nouvelle équipe de Bruxelles-J souhaite remédier à cela. L'un des objectifs majeurs de l'association pour 2021 est de repenser complètement l'utilisation de ces plateformes en mettant en place un plan annuel de communication. Nous développerons ce point plus en détails dans le chapitre 7 : Nos projet pour 2021

## 5. Communication papier

### Nos présentoirs avec 12 brochures thématiques

En 2019, 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 communales, CPAS, services sociaux et connaissent un certain succès. La plupart de ces lieux et permanences ayant été fermés au public à cause de la pandémie de Coronavirus, ce versant de notre communication a eu un impact plus limité en 2020. Néanmoins, il nous semble que ce type de communication papier dans des lieux ciblés a encore du sens, même à l'heure du tout numérique.

En 2021, nous envisageons donc repenser ce volet de notre communication en créant un support actualisé et adapté aux retours que nous avons reçus de nos partenaires.



## 6. Activités extérieures : animations et ateliers

Il est bien évident que ce pôle de nos activités n'a pas pu être développé comme nous le souhaitions cette année en raison des mesures sanitaires. A l'heure où les contacts sociaux étaient et sont toujours à éviter, organiser un atelier ou une animation ne nous était évidemment pas permis. Néanmoins en 2020, Bruxelles-J a participé aux activités suivantes :

### Collaborations avec notre réseau associatif et local

Nous avons continué notre travail de collaboration avec les autorités locales et le monde associatif. Ayant ses bureaux sur la commune d'Ixelles, Bruxelles-J fait partie intégrante de la Concertation Ixelloise de la Jeunesse regroupant de nombreux acteurs du terrain issus des services communaux et du monde associatif.

### Ateliers 'Ton Vote, Ton Choix' au Parlement Bruxellois :

Comme les années précédentes, les ateliers bilingues 'Ton Vote, Ton Choix' ont eu lieu au Parlement Bruxellois en février 2020. Ces ateliers ont pour but de sensibiliser les jeunes en dernière année du secondaire aux élections et à la compréhension du système démocratique belge. 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 l'édition 2021 de ces ateliers, et Infor-Jeunes et Bruxelles-J piloteront toujours le projet.

## 7. Projets pour 2021

### Dossier Spécial :

L'année 2020 était certes l'année de l'apparition de la pandémie mais pas uniquement. Ce fut aussi l'année des élections américaines. Face aux flots d'informations erronées ayant circulé aussi bien à propos de la pandémie que des candidats à la Maison Blanche, il nous semble plus que jamais primordiale, en tant que plateforme d'information jeunesse, d'offrir à notre public les clés pour décrypter les informations qui leur sont proposées en ligne et leur permettre d'analyser objectivement la source d'une information. C'est dans cette optique que pour l'année 2021 nous investiguerons sur ce sujet dans notre dossier spécial.



### Développement d'un plan de communication :

L'implémentation du nouveau site web de Bruxelles-J en 2018-2019 a été un jalon important. Elle a permis d'accroître drastiquement la fréquentation du site tout en réduisant le lourd travail de réponse aux questions. Elle a également permis d'améliorer l'accès via les appareils mobiles qui représentent le gros du trafic aujourd'hui (63%). En 2020, le site de Bruxelles-J affiche plus de 8 000 connexions quotidiennes car il est bien référencé et qu'un large réseau de partenaires et de professionnels y renvoie. Il est néanmoins possible de faire plus...

Un site internet aussi qualitatif soit-il, ne représente qu'une partie de l'identité numérique d'une structure. Il faut aujourd'hui penser en terme d'intégration multiplateforme (site web, Facebook, Instagram, ...) avec, sur chaque plateforme, du contenu adapté au médium, répondant aux besoins de son public et ouvrant vers un passage sur notre site web. Or cette intégration multiplateforme est encore largement lacunaire au niveau de Bruxelles-J. Les comptes Facebook et Instagram de l'association existent mais, en-dehors de quelques liens vers des articles de nos dossiers spéciaux ou des actualités publiées sur notre site, ils sont insuffisamment, voir mal, exploités.

De plus, si grâce à un bon référencement et à notre réseau de partenaires, le site affiche des chiffres de fréquentation en hausse constante, la communication de Bruxelles-J vers l'extérieur est encore à un stade embryonnaire. Nous avons l'ambition de créer un véritable plan de communication annuel articulant un volet numérique à des campagnes d'affichages ou de flyering ciblées et tenant compte des sujets les plus consultés selon la période de l'année. Avoir un site web de qualité est une chose, encore faut-il que les jeunes aillent dessus. Il nous paraît essentiel d'aller à la rencontre des jeunes, d'aller les chercher là où ils se trouvent sur les différents réseaux sociaux.

Nous vivons aujourd'hui plus que jamais dans une société de l'image et les jeunes y sont sensibles plus que tout autre public : nous désirons produire des contenus de qualité et visuellement attractifs en direction de ces plateformes que nous sous-exploitions actuellement. C'est pour nous aider relever ce défi que nous avons lancé un appel d'offre fin 2020 qui a été remporté par l'agence Voice, celle-ci va donc nous accompagner dans le développement de ce nouveau pan de nos activités.

## 8. Le Partenariat

---

### 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

## 9. Jeugd Informatie in het Nederlands

---

### Organisations néerlandophones actives dans le domaine de l'information des jeunes en Région de Bruxelles-Capitale :

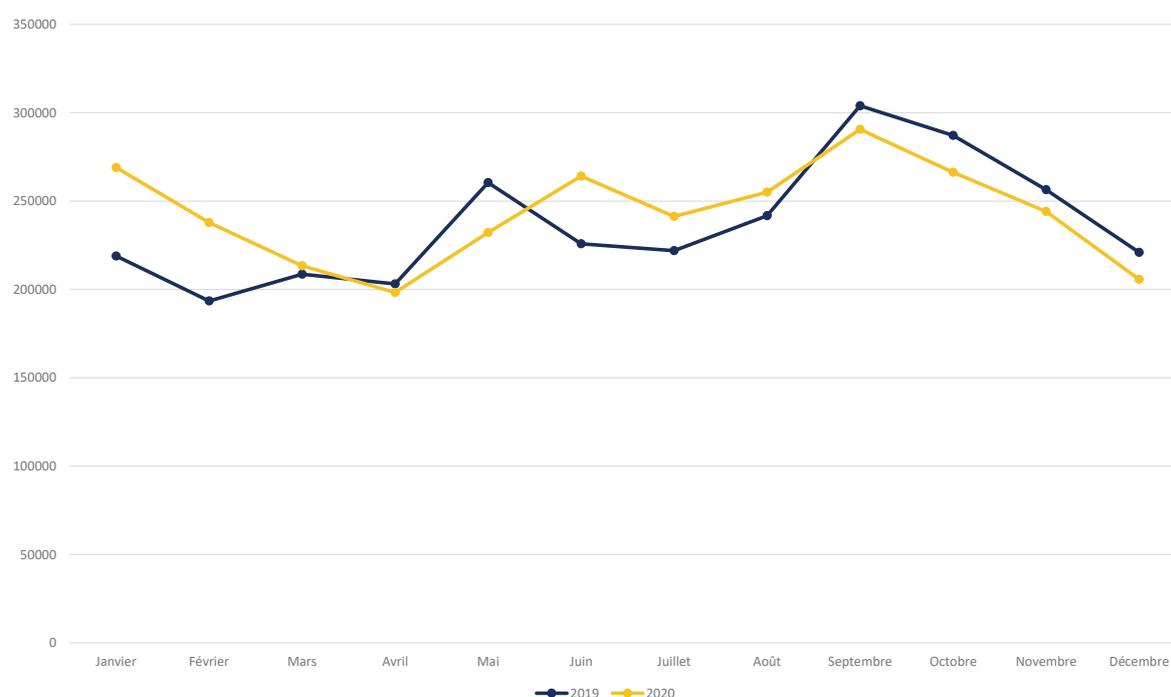
- Beroepenpunt
- BRIK
- Cultuurloket
- JAC
- MuntPunt
- Samenlevingsdienst
- Dienst 1819

## 10. Les visites sur le site en 2019 et 2020

En 2020, **2 917 839 pages** ont été consultées sur le site de Bruxelles-J contre 2 842 645 en 2019, soit une croissance de **2.64%**.

Malgré la pandémie, la structure est demeurée inchangée avec des pics de fréquentation aux mois de mai et de septembre, c'est-à-dire aux périodes charnières de l'année pour les études et les choix d'avenir. Cela confirme que ce sont des périodes qui doivent particulièrement attirer notre attention et que nous atteignons bien notre public cible : les jeunes en transition entre l'école et la vie active.

Sans surprise, les périodes de confinement se marquent nettement sur la courbe de fréquentation. Alors que la fréquentation était nettement supérieure à celle de 2019 en début d'année 2020, le premier confinement a vu celle-ci fortement baissé pour atteindre son niveau le plus faible en avril 2020. Après être repassée au-dessus des chiffres de 2019 en été, la menace d'un second confinement, puis sa mise en place concrète, ont à nouveau tiré à la baisse la fréquentation du site de Bruxelles-J.



Graphique 1. Comparaison de l'évolution mensuelle du nombre de pages consultées entre 2019 et 2020 (Données internes issues de Google Analytics, 2020).

## 11. Les 25 fiches d'information les plus consultées

Les **fiches en gras** sont entrées dans le classement cette année. Nous remarquons également une forte augmentation de visites et de questions pour les thématiques concernant les aides sociales, ceci étant certainement dû aux effets collatéraux de la pandémie du COVID-19.

1. Quels sont les montants des allocations de chômage ?
2. Comment savoir si tu es enceinte ?
3. 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 ?
4. Quelles sont les aides fournies par le CPAS ? Quelles sont les conditions ?
5. Accès au séjour pour venir étudier en Belgique : étrangers hors UE
6. Les Hautes Ecoles
7. Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ?
8. La contraception d'urgence : la pilule du lendemain et du «surlendemain» et le stérilet du lendemain
9. Équivalence de diplôme
10. Les Infections sexuellement transmissibles (IST) ou MST, c'est quoi ? Les modes de contamination et leur dépistage.
11. Les contrats de bail de résidence principale : comment les rompre ?
12. Les universités
13. Comment quitter ton emploi ?
14. Tu veux quitter tes parents, quelles aides financières peux-tu obtenir ?
15. Cannabis : permis ou interdit ?
16. Le service d'information en ligne pour jeunes de Bruxelles (Page d'accueil)
17. Interrompre sa grossesse - IVG
- 18. Les allocations familiales : Comment ça marche ?**
19. S'engager dans l'armée
20. Les principales IST (Infections sexuellement transmissibles)
- 21. Tes droits au chômage - Quelles sont les sanctions de l'ONEM ?**
22. Tout le monde peut-il devenir indépendant ou bien faut-il remplir certaines conditions ?
- 23. Tes droits au chômage- Quelles démarches dois-tu effectuer ?**
- 24. Travailler à temps partiel**
- 25. Obtenir une allocation d'études dans l'enseignement supérieur**

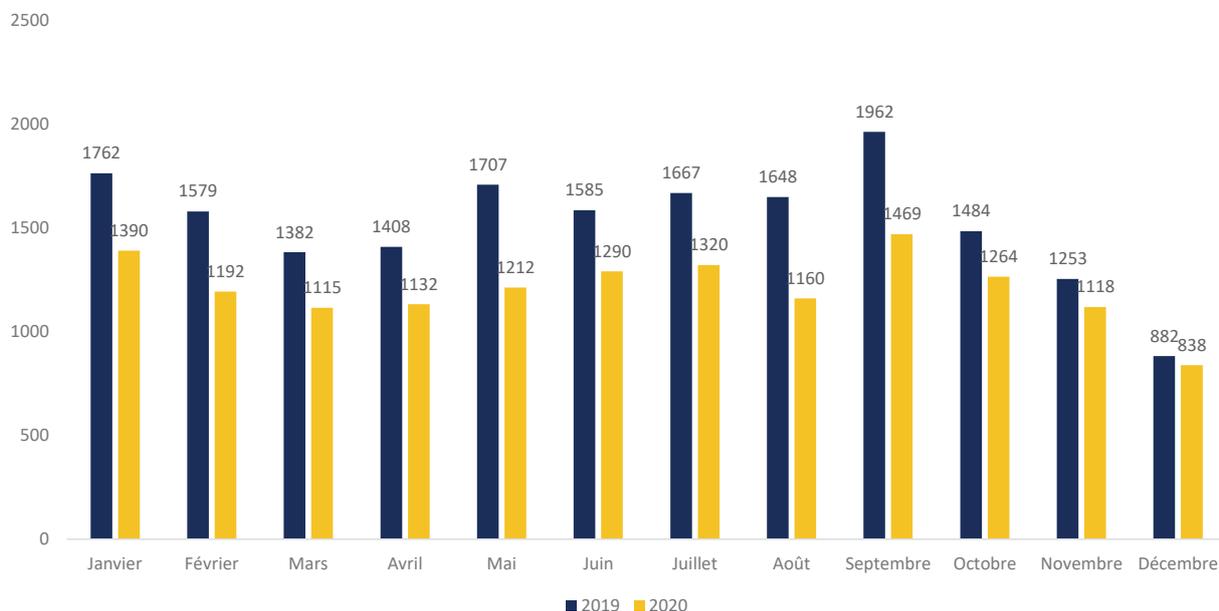
Sources : Données propres à Bruxelles-J issues de Google Analytics

## 12. Comparatif des demandes d'information pour 2019 et 2020

Cette année, les partenaires de Bruxelles-J ont traité **14 607 questions**. En 2019, pour la même période, 17 698 demandes avaient été enregistrées. Cela représente donc une baisse de **17.5%**. Cette baisse peut être expliquée principalement de deux manières::

- Un ralentissement de l'activité lié à l'émergence de la pandémie mondiale de Covid-19. Outre le ralentissement effectif de l'ensemble de la société, cet événement a généré et continue de générer une forte incertitude qui complique la mise en place de projet. Notons enfin que lors du premier confinement du printemps 2020, une certaine stupeur a sans doute saisi la population.
- L'ergonomie du site, la clarté du contenu des fiches et leur mise à jour continuelle sont toujours plus efficace. L'information est facilement trouvée par le visiteur. Nous constatons que de plus en plus d'internautes visitent notre site sans pour autant ressentir le besoin de poser une question, l'information semble donc trouvée de manière plus autonome.

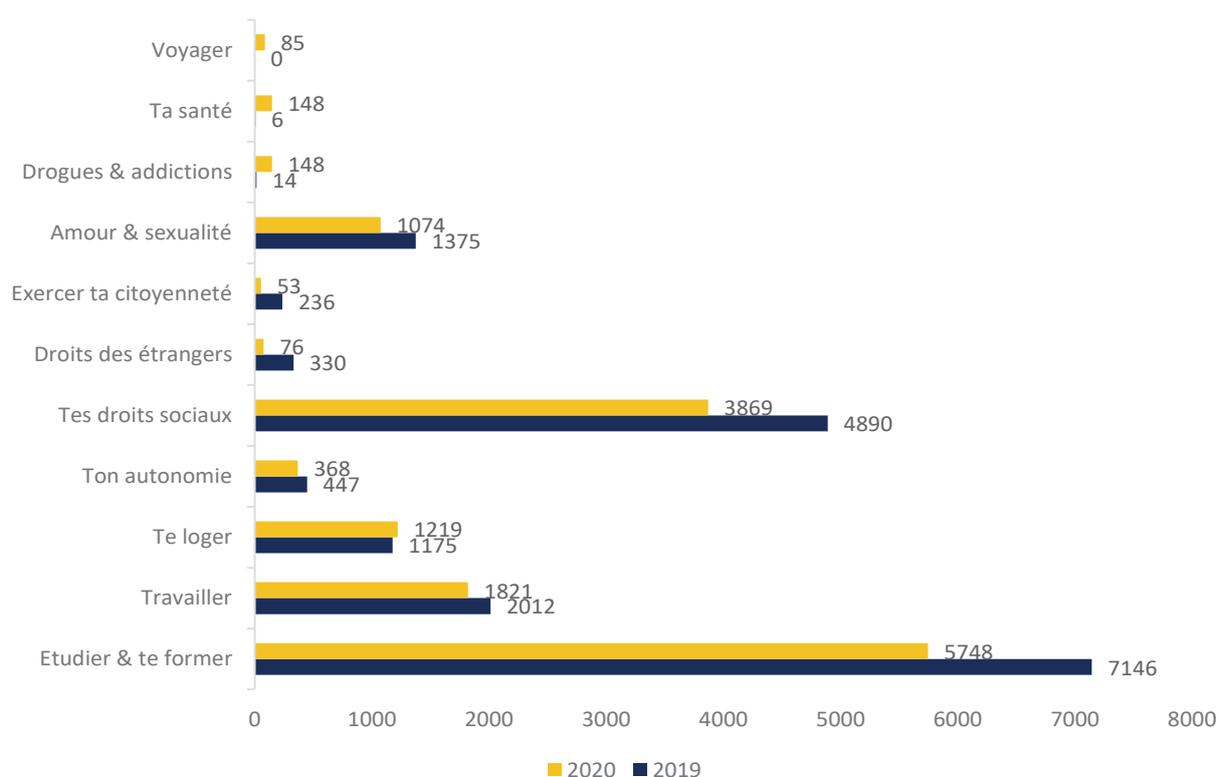
Si la pandémie de Coronavirus a très certainement eu un impact fort, garder le nombre de questions sous une limite raisonnable est un défi important pour Bruxelles-J. En effet, l'e-permanence est un travail conséquent pour nos partenaires et nos crédits actuels ne nous permettent pas de les rétribuer à hauteur des heures investies. Par conséquent Bruxelles-J doit toujours évoluer sur un fil : essayer d'atteindre toujours plus de jeunes pour leur fournir une information gratuite, neutre et de qualité, tout en essayant qu'ils aient une information suffisamment claire sur le site que pour ne pas devoir nous contacter. Conserver le volume de questions posées autour de 15 000 par an nous semble un objectif raisonnable vers lequel nous allons essayer de tendre.



Graphique 2. Comparaison de l'évolution mensuelle du nombre de demandes d'information entre 2019 et 2020 (Données internes, 2020)

## 13. Nombre de demandes d'information par thèmes

Les questions posées sur le site de Bruxelles-J concernent principalement la thématique «**Etudier et te former**», qui à elle seule comptabilise 5 748 questions, suivie de «**Droits sociaux**» avec 3 867 questions posées. Outre la diminution du nombre de demandes d'informations que nous avons déjà abordée, il est intéressant de voir que certaines thématiques moins importantes en termes de trafic ont fait l'objet de nettement plus de demande d'information en 2020. Il faudra voir si cette tendance se confirme mais il serait positif de voir Bruxelles-J diversifier les thématiques sur lesquelles la plateforme est interpellée.



Graphique 3. Comparaison entre 2019 et 2020 du nombre de demandes d'information reçues selon les différentes thématiques traitées sur le site (Données internes, 2020).

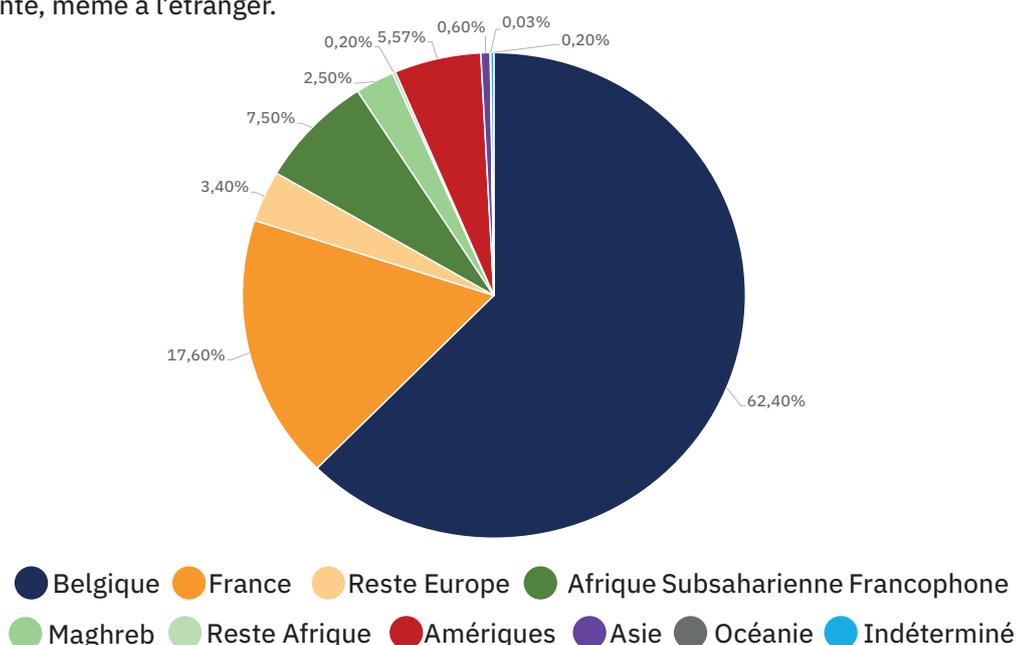
## 14. Origines géographiques principales hors Belgique

Le trafic sur le site de Bruxelles-J présente une **dimension internationale conséquente** puisqu'un peu plus du tiers des utilisateurs (37,6%) consultent le site depuis l'étranger. Sans surprise, la francophonie (France, Afrique, Suisse, Luxembourg, Canada, ...) représente le gros de ce trafic non belge (29,2%).

Zones géographiques	Part dans le trafic (%)
Belgique	62,4%
Europe	21%
- Dont France	17,6 %
Afrique	10,2 %
- Dont Afrique francophone	7,5%
- Dont Maghreb	2,5%
Amérique	5,6 %
Asie	0,6 %
Océanie	0,03 %
Indéterminé	0,2 %

Tableau 2. Répartition des utilisateurs du site par zones géographiques (données internes issues de Google analytics, 2020).

Au fil des ans, au gré de l'accroissement du nombre d'utilisateurs, le rayonnement international du site de Bruxelles-J s'est accru. En 2020, Bruxelles-J compte des utilisateurs francophones sur tous les continents. Si ce trafic international concerne notamment les questions relatives aux visas d'étude et aux possibilités de venir étudier ou travailler en Belgique, il ne se limite pas à ça. Il n'est pas rare que nous soyons interrogés par des utilisateurs étrangers sur des thématiques générales comme la grossesse, le logement, etc. Il semble que la qualité de l'information présente sur le site de Bruxelles-J et la rapidité avec laquelle les questions sont traitées, fasse de Bruxelles-J une ressource intéressante, même à l'étranger.



Graphique 4. Part des différentes zones géographiques dans le trafic sur le site de Bruxelles-J en 2020 (Données internes issues de Google analytics, 2020).

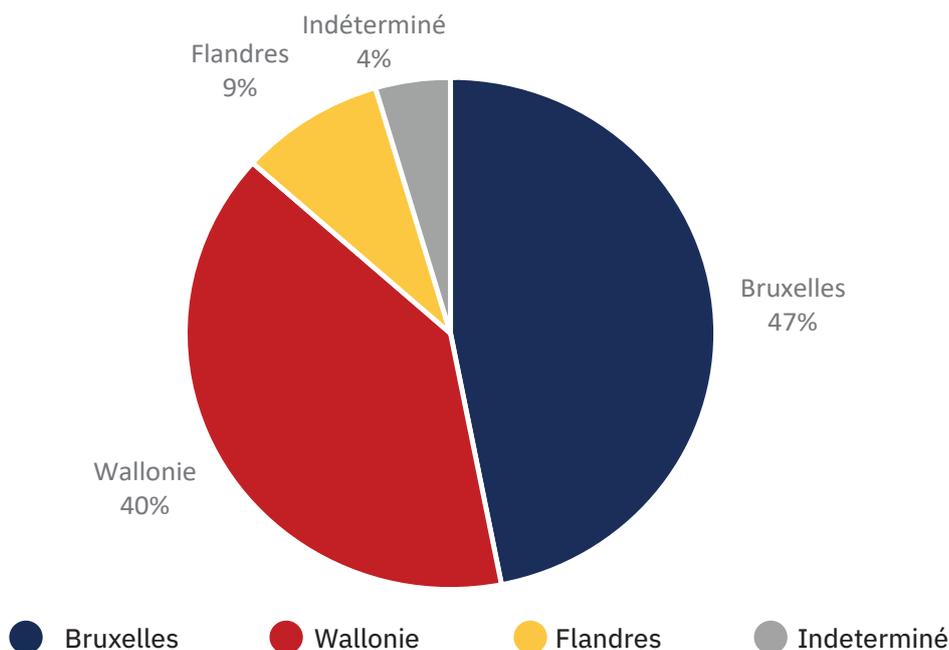
Le même constat peut être fait à l'intérieur du territoire belge. De par son bon référencement, la qualité de ses fiches d'information et son délai de réponse court, **Bruxelles-J rayonne très largement au-delà des limites de l'agglomération bruxelloise.**

Régions	Nombre d'utilisateurs	%
Région de Bruxelles-Capitale	532 618	46,9 %
Wallonie	450 442	39,7 %
Flandres	100 330	8,8 %
Indéterminé	51 821	4,6 %
Belgique	1 135 211	100 %

Tableau 3. Part des différentes régions dans le trafic national sur le site de bruxelles-J  
Données propres à Bruxelles-J issues de Google Analytics

En effet, les utilisateurs issus de la Région de Bruxelles-Capitale ne représentent qu'un peu moins de la moitié du trafic national sur le site de Bruxelles-J (46,9%). Avec près d'un demi-million d'utilisateurs, la Wallonie fournit un peu moins de 40% des utilisateurs belge de la plateforme et un peu plus d'un quart du trafic total. Bien que le versant néerlandophone du site soit moins développé, la Flandre représente tout de même plus de 100 000 utilisateurs par an, vraisemblablement des francophones installés au Nord du pays ou des utilisateurs bilingues séduits par l'ergonomie et l'efficacité de la plateforme.

Il apparaît que le site de Bruxelles-J, à la manière de la Région de Bruxelles-Capitale dans son ensemble, tend à rayonner sur un hinterland étendu à l'échelle nationale, mais également internationale au travers de la francophonie.



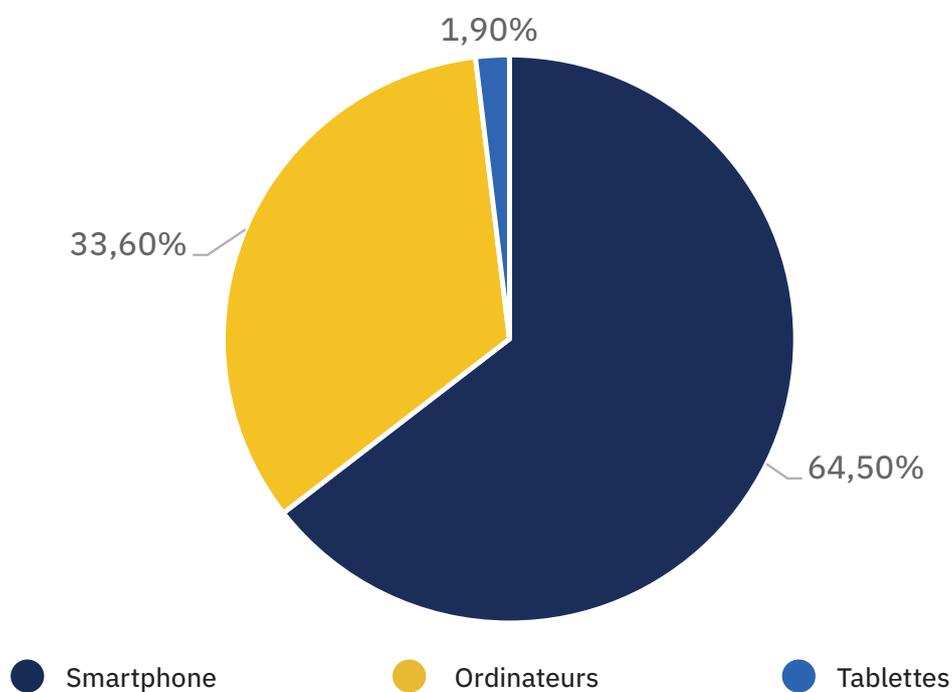
Graphique 5. Répartition par régions du trafic national sur le site de Bruxelles-J  
(Données internes issues de Google Analytics, 2020).

## 15. Les outils de navigation

La proportion des internautes qui visitent le site depuis leur smartphone est en légère diminution par rapport à 2019, à savoir 64.5% contre 65,8% mais reste largement majoritaire. Étant donné que bon nombre de jeunes étaient confinés chez eux avec un accès direct à un ordinateur, cette diminution n'est pas surprenante. Nous notons également une diminution plus importante des visites par tablette (1.9%) dont le pourcentage passe de 31.10% en 2019 à 33.60% en 2020.

Il ressort encore de ces chiffres qu'il est important d'envisager la compatibilité mobile de la plateforme car cet outil est celui des jeunes générations.

- Ordinateur : +2.5%
- Smartphone: -1.30%
- Tablette : - 1.20 %



Graphique 6. Répartition du trafic selon l'outil de navigation utilisé (Données internes issues de Google Analytics, 2020)

## 16. La vision des partenaires

---

En décembre 2020, nous avons envoyé un questionnaire à l'ensemble des partenaires de Bruxelles-J afin d'avoir leur vision sur leur travail au sein de la plateforme au cours de l'année écoulée. Ce point a pour ambition de synthétiser les lignes de forces de ce retour des associations travaillant au sein de Bruxelles-J.

Bien évidemment, l'ensemble des partenaires ont mentionné l'impact fort de la pandémie mondiale de Covid-19 qui a notamment accru le nombre de questions sur certaines thématiques spécifiques comme notamment le chômage temporaire, les aides du CPAS, les formations en ligne ou la rupture de contrat de bail pour les kots étudiants inoccupés. L'impact de la pandémie sur la mobilité internationale a également accru le nombre de questions relatives à l'entrée sur le territoire belge dans le cadre d'un visa d'étude.

D'une manière globale, Bruxelles-J apparaît être un site d'information de mieux en mieux identifié à l'étranger pour tout ce qui touche au fait de venir étudier en Belgique (inscriptions, équivalences, délais de réponse des organismes publics, ...). A un tel point que la création de nouvelles fiches d'information relatives à la reconnaissance académiques et professionnelle des diplômés étrangers va être envisagée en 2021.

Enfin, les partenaires et l'équipe de Bruxelles-J se rejoignent sur deux constats importants. Premièrement, et comme les chiffres l'attestent, le public de Bruxelles-J est très loin de se limiter à la Région de Bruxelles-Capitale et on le retrouve partout en Belgique, mais également à l'étranger.

En outre, le public de Bruxelles-J ne se compose pas uniquement de jeunes de 12 à 30 ans. Tout d'abord, notre plateforme constitue une ressource pour les parents, les proches et les professionnels qui souhaiteraient aider un jeune. Sur certaines thématiques, cette part des parents et des proches peut être assez importante. Mais, aussi, on se rend compte que de plus en plus de personnes plus âgées nous contactent pour avoir des réponses concernant leur situation car elles ne trouvent pas de plateforme d'information susceptible de les aider.

Bruxelles-J est donc une plateforme dont le public n'est pas exclusivement jeune et pas exclusivement issu de la Région de Bruxelles-Capitale. Selon les choix stratégiques opérés par l'association, si cette tendance se confirmait sur le long terme il faudrait peut-être faire évoluer le nom et les missions de la plateforme.

## 15. Conclusion

---

L'année 2020 fût l'année de la stabilisation pour Bruxelles-J. Après deux années de forte hausse liée à l'implémentation du nouveau site web, la fréquentation du site est toujours en hausse en 2020 mais de façon plus modérée, notamment à cause de la pandémie de Coronavirus.. Cette stabilisation confirme que Bruxelles-J s'installe de plus en plus comme la plateforme d'information en ligne de référence en Région de Bruxelles-Capitale mais également dans les autres entités fédérées. Bruxelles-J est actuellement la plateforme en ligne d'information jeunesse la plus importante du pays.

Ce fût également une année riche en changements internes pour Bruxelles-J. Cependant, l'association finit l'année avec une nouvelle équipe complète et plus que jamais motivée à tout mettre en œuvre pour exploiter au mieux le merveilleux potentiel que possède cette plateforme d'information jeunesse.

2021 sera une année de défis et de nouveaux projets pour Bruxelles-J avec la mise en place d'un plan annuel de communication couplé, on l'espère, à un retour à la normale. Bruxelles-J espère continuer à informer de façon gratuite, neutre et qualitative un nombre toujours croissant de jeunes

Merci pour votre attention,

L'équipe de Bruxelles-J

# Index des figures

Tableau 1. Evolution du trafic sur le site de Bruxelles-J entre 2015 et 2020 .....	P5
Graphique 1. Comparaison de l'évolution mensuelle du nombre de pages consultées .....	P10
Graphique 2. Comparaison de l'évolution mensuelle du nombre de demandes d'information.....	P12
Graphique 3. Comparaison entre 2019 et 2020 du nombre de demandes d'information reçues selon les différentes thématiques traitées sur le site .....	P13
Tableau 2. Répartition des utilisateurs du site par zones géographiques.....	P14
Graphique 4. Part des différentes zones géographique dans le trafic sur le site de Bruxelles-J en 2020....	P14
Tableau 3. Part des différentes régions dans le trafic national sur le site de bruxelles-J .....	P15
Graphique 5. Répartition par régions du trafic national sur le site de Bruxelles-J.....	P15
Graphique 6. Répartition du trafic selon l'outil de navigation utilisé.....	P16

# Table des matières

Le mot du Président.....	2
1. Introduction .....	3
Du nouveau au sein de l'équipe de Bruxelles-J.....	3
L'année 2020 de Bruxelles-J.....	3
2. Les sites : 2020, l'année de la stabilisation.....	4
Le site Bruxelles-J .....	4
Le site Brussel-J, 'wegwijzer voor jongeren in Brussel' .....	4
3. Une explosion de la fréquentation au cours des 5 dernières années.....	5
4. La communication en ligne.....	6
La création du Dossier Spécial « Le harcèlement ».....	6
Amélioration des dossiers d'information.....	6
L'actualité de la jeunesse bruxelloise.....	6
La communication via les réseaux sociaux .....	6
Nos présentoirs avec 12 brochures thématiques.....	7
5. Communication papier .....	7
6. Activités extérieures : animations et ateliers .....	7
Collaborations avec notre réseau associatif et local .....	7
Ateliers 'Ton Vote, Ton Choix' au Parlement Bruxellois.....	7
7. Projets pour 2021.....	8
Dossier Spécial : .....	8
Développement d'un plan de communication .....	8
8. Le Partenariat.....	9
9. Jeugd Informatie in het Nederlands.....	9
10. Les visites sur le site en 2019 et 2020.....	10
12. Comparatif des demandes d'information pour 2019 et 2020.....	12
13. Nombre de demandes d'information par thèmes.....	13
14. Origines géographiques principales hors Belgique.....	14
15. Les outils de navigation.....	16
16. La vision des partenaires.....	17
15. Conclusion.....	18
Index des figures.....	19
Table des matières.....	20

## NOS PARTENAIRES



**ALTER VISIO**  
ORGANISATION DE JEUNESSE LGBTQI



Artist Project



**CEDIEP**  
infos études



## 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:





Bruxelles-J asbl  
Rue Juliette Wytmans 4/1  
1050 Ixelles  
02 215 63 17  
info@bruxelles-j.be  
[www.bruxelles-j.be](http://www.bruxelles-j.be)