

INFOR JEUNES BRUXELLES

L'AVENIR NOUS INSPIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021

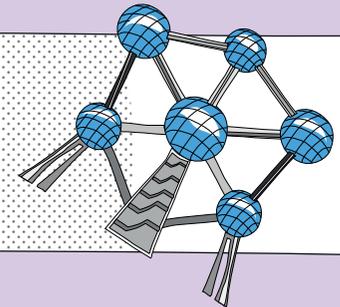
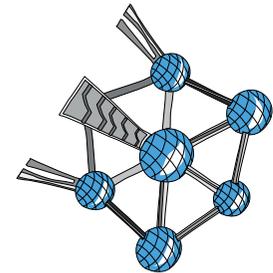
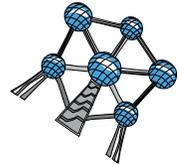
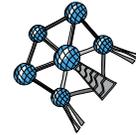


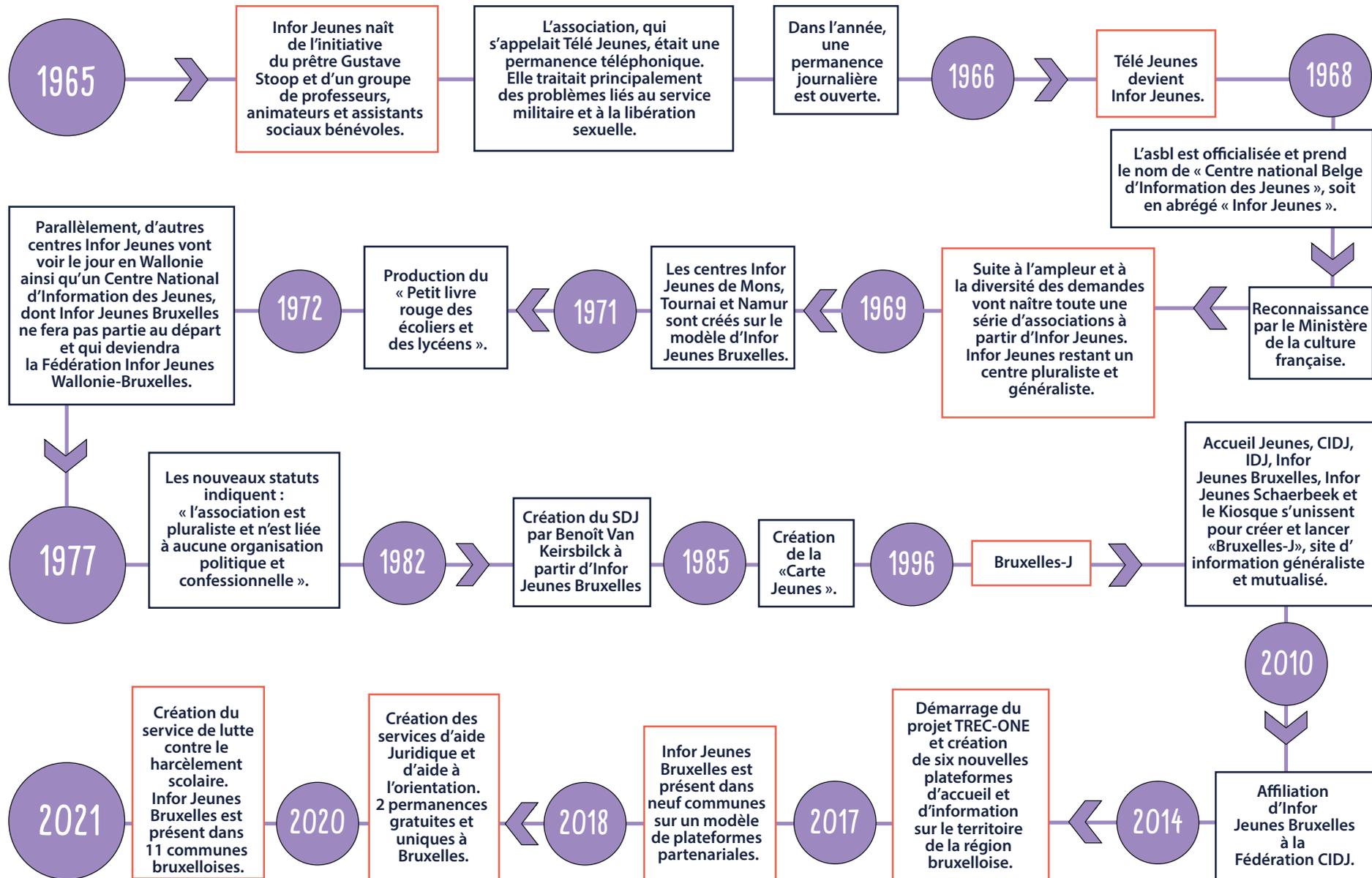
TABLE DES MATIERES

Historique	4
Introduction	5
Qui sommes-nous ?	6
Le projet trec-One et le développement des implantations locales	8
Nos permanences d'accueil	10
Que demandent les jeunes ?	14
Service d'orientation	18
Service juridique	24
Service H	26
Nos actions collectives	28
Bruxelles-J	30
Demandes traitées par IJBXL sur le site de Bruxelles-J	32
Un réseau de partenaires	36
Notre méthodologie d'accueil	38
Communication	40
Ressources humaines	42
Finances	43
Conclusion et perspectives	44





Historique



Introduction

L'année 2021 fut à nouveau une année totalement masquée.

Se masquer est devenu une convention sociale, une exigence de la société pratiquement unanimement respectée. A l'heure d'écrire ces lignes, il est devenu tout aussi évident de ne plus porter cet accessoire et de croiser à nouveau nos visages démasqués. Mais, dans le fond, sommes-nous aujourd'hui réellement démasqués ? Car, finalement, notre comportement social est toujours l'expression de notre personnalité masquée, celle assujettie aux conventions sociales que l'on a acceptées. Notre personnalité profonde, notre authenticité est protégée derrière un masque que l'on ôte qu'une fois de retour dans notre intimité.

Le masque hygiénique n'a été qu'un masque de plus, surajouté, et qui aura rendu encore plus difficile à percevoir ce que les personnes vivaient à l'intérieur.

Les effets de la crise sanitaire sur la vie sociale des jeunes sont globalement connus : précarisation économique accrue, isolement, décrochage scolaire, problèmes de santé mentale. Les fragilités latentes sont devenues manifestes, les cas de décompensation ont décuplé. La privation de liens sociaux et l'accentuation des situations de pauvreté ont mis toute une jeunesse en tension en la plongeant dans des états d'anxiété et de dépression.

Les efforts de résilience en sortie de crise sont quant à eux très inégalement distribués : un job étudiant perdu est à présent retrouvé, mais l'année d'étude perdue, l'est définitivement. Le processus de décrochage scolaire est bien plus rapide que le processus de rattrapage car il nécessite de reconstruire de nouveaux liens sociaux, de retrouver du sens dans l'apprentissage, des moteurs de motivation, d'inscrire une nouvelle vision de soi dans un avenir prometteur et valorisant. Aussi, le travail social d'accompagnement des jeunes, nécessaire pour compenser les effets délétères des ruptures vécues pendant cette crise, s'avère plus complexe que jamais. L'approche holistique prônée par les services généralistes de première ligne, comme les centres d'information jeunesse ou les AMO, s'est avérée primordiale pour accueillir ces jeunes en difficulté et absorber, dans un premier temps, l'expression d'une souffrance parfois peu contenue. Ce qui a sans doute marqué cette année 2021, ce fut cette nécessité de traiter des demandes de jeunes en difficulté, d'assurer parfois une prise en charge dans l'attente de pouvoir les orienter vers des services spécialisés, malheureusement saturés.

D'une certaine manière, nos informateurs ont dû bouger ostensiblement les lignes du cadre classique d'accueil des demandes des jeunes. Cet élargissement du cadre d'accueil est aussi observé dans l'aide à la jeunesse.

Y a-t-il ici des signes d'un changement progressif des cadres d'intervention dans l'accueil des jeunes en première ligne ? Si c'est le cas, les profils des travailleurs sociaux devront évoluer en conséquence ainsi que les aménagements dans l'encadrement des travailleurs.

Accueillir la fragilité des jeunes et y donner la réponse adéquate exige du travailleur de démontrer une véritable capacité de contenir les émotions et de proposer une écoute apaisante. Pour faire tampon face à l'expression d'une souffrance, d'une anxiété ou d'agressivité, il ne faut pas être en situation de fragilité soi-même. Pourtant, il faut reconnaître que la crise sanitaire a laissé des traces plus profondes qu'il n'y paraît sur les travailleurs, tous secteurs confondus. L'anxiété et la dépression ne sont pas que l'apanage de la jeunesse.

Si notre association a pour mission d'accompagner les jeunes vers un projet de vie émancipateur et citoyen, il est nécessaire pour tout travailleur jeunesse de croire qu'un avenir inspirant est possible.

Et vous ? Qu'est-ce que l'avenir vous inspire ?

Vincent Roelandt
Directeur d'Infor Jeunes Bruxelles

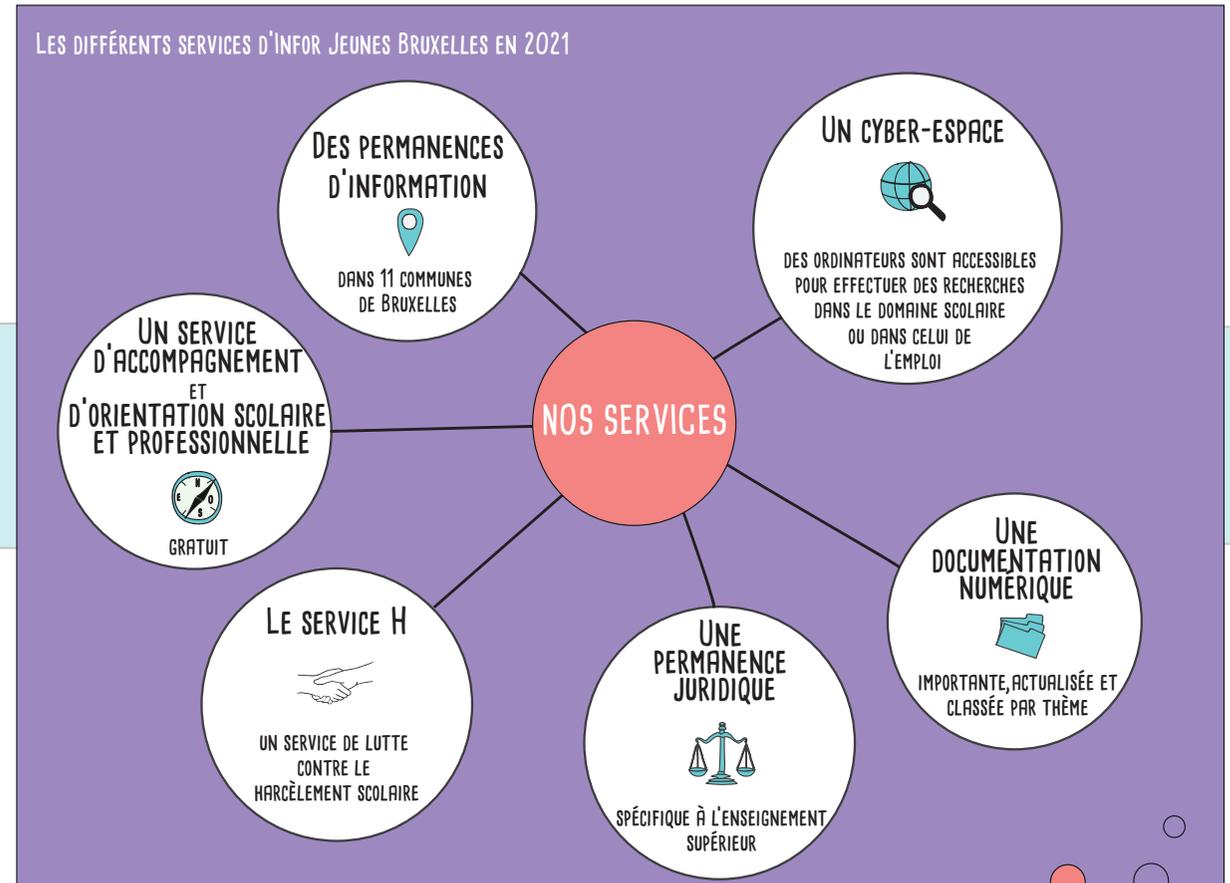


Qui sommes-nous ?

Le centre Infor Jeunes Bruxelles est une association sans but lucratif (asbl) qui a comme objectif d'informer, d'aider et de conseiller toutes les personnes qui le souhaitent et plus particulièrement les jeunes dans tous les domaines qui les concernent (enseignement, formation, travail, logement, famille, santé, aide sociale, justice, loisirs et vacances, international,...), grâce notamment à l'établissement de services et de permanences d'accueil répondant aux appels de toutes sortes.

L'accès y est libre et gratuit. Il a également pour mission de promouvoir une meilleure connaissance des activités et des préoccupations des jeunes auprès des personnes et instances concernées. L'association est pluraliste et n'est liée à aucune organisation politique ou confessionnelle.

Elle oeuvre, en outre, dans le respect de la Charte Européenne Eryica, gage de qualité de l'accueil réservé aux jeunes. Le centre Infor Jeunes Bruxelles est membre du CIDJ (Fédération des Centres d'Information et de Documentation pour Jeunes) et est reconnu par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région de Bruxelles-Capitale, la COCOF et soutenu par la Ville de Bruxelles.



Notre conseil d'administration

Le Conseil d'Administration d'Infor Jeunes Bruxelles est actuellement composé de: Nadia Achbany, Alexandre Hemerijck, Claude van Opstal et Aude Lavry

La charte ERYICA

Voici deux extraits de la charte ERYICA qui illustrent parfaitement nos engagements : « le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales implique le droit, pour tous les jeunes, d'avoir accès à une information complète, objective, compréhensible et fiable au sujet de leurs questions et besoins.» « Le travail en information jeunesse généraliste couvre tous les sujets qui intéressent les jeunes et peut inclure un éventail d'activités : information, conseil et avis, orientation, aide, accompagnement, coaching et formation, travail en réseau, ainsi que renvoi vers des services spécialisés. Les principes de cette charte sont destinés à être appliqués à toutes les formes de travail en information jeunesse généraliste.» Et c'est le travail qu'appliquent quotidiennement tous les travailleurs d'Infor Jeunes Bruxelles.

Nos valeurs

« Chacun des membres de l'équipe d'Infor Jeunes Bruxelles s'engage, dans le respect de l'anonymat, à donner à chaque question de tout jeune bruxellois une réponse neutre et sans jugement, complète et validée, lui permettant de faire ses choix et prendre ses décisions en totale conscience, autonomie et liberté. »



Vincent Roelandt
Directeur d'Infor Jeunes
Bruxelles



Le projet Trec-One et le développement des implantations locales

Le projet Trec-One a vu le jour, dans sa phase de conception, en 2013, pour se voir opérationnalisé dès janvier 2014. Il fut élaboré sur les conclusions de nombreuses études qui pointaient alors, et c'est encore vrai aujourd'hui, les éléments suivants :

- Il existe une difficulté à maintenir le lien entre les jeunes et les différentes structures sociales d'aide, ce qui provoque une rupture des trajectoires d'accompagnement des jeunes
- Les jeunes en difficulté ne vont pas forcément dans les structures qui leur sont destinées, soit par méconnaissance, soit par freins psychologiques
- Il apparaît une faiblesse de la diffusion de l'information à destination des jeunes : tant dans les modalités de diffusion que dans son champ de diffusion
- L'offre institutionnelle sociale est complexe de manière générale
- Il est observé un manque d'espace d'acquisition de compétences et d'expériences valorisantes pour les jeunes hors champ scolaire et formation

Dès lors, la création d'un lieu d'accueil unique, où le jeune en demande peut obtenir, pour toutes les étapes de sa vie, des informations, une aide spécialisée, un accompagnement à son insertion socio-professionnelle paraît être une voie intéressante pour éviter ces ruptures de trajectoire. En un seul lieu

destiné aux jeunes de 15 à 25 ans, les logiques d'aide et d'accompagnement se rendent plus accessibles et complémentaires. L'approche sociale devient intégrée en considérant concrètement le jeune dans sa globalité.

Le projet Trec-One poursuit donc les objectifs suivants :

- Créer des synergies et des complémentarités entre acteurs jeunesse, scolaires, de prévention communaux et d'insertion socioprofessionnelle, principalement, afin d'apporter en un même lieu des réponses intégrées aux différentes demandes des jeunes en difficulté.
- Le rassemblement de ces acteurs permet en outre de lutter plus efficacement contre les ruptures dans les transitions dans la scolarité et entre l'école et la vie active. En particulier, il vise une meilleure prévention contre le décrochage scolaire, une revalorisation des filières qualifiantes par un renforcement des activités et du conseil en orientation, un accompagnement dans les difficultés de transition vers la majorité et vers l'autonomisation, un accompagnement des jeunes vers une qualification et un meilleur positionnement sur le marché de l'emploi.
- Le partenariat collaboratif vise, par ailleurs, à réduire l'éparpillement des acteurs, les doublons et recouvrements de missions improductifs et à créer à partir de structures et de partenariats locaux des économies d'échelle et une plus grande efficacité dans les services proposés aux

jeunes dans les quartiers les plus défavorisés.

Le projet Trec-One s'est décliné sous deux aspects dès son lancement en 2014 :

- Le développement de plateformes locales : appelées plateformes « physiques », elles sont le fruit d'une stratégie de rapprochement des services d'accueil avec le public jeune dans des zones prioritaires, généralement des quartiers plus défavorisés. Ce processus de décentralisation vise la proximité avec le public et le développement des synergies avec des acteurs locaux sur un territoire donné, délimité par le territoire communal le plus souvent. Cet aspect du projet est développé par Infor Jeunes Bruxelles.
- Le développement d'une plateforme internet : il s'agit ici du redéploiement d'une plateforme existante, Bruxelles-J, qui assure une entrée virtuelle, accessible 24h/24h, à un portail d'information jeunesse pour toutes les thématiques qui concernent les jeunes de 12 à 26 ans. Il donne la possibilité aux jeunes de poser leurs questions en ligne et d'avoir une réponse personnalisée par un des partenaires de cette plateforme. Cet aspect du projet est développé par Bruxelles-J sous l'initiative d'Infor Jeunes Bruxelles, principal partenaire de ce site internet.

Les deux aspects du projet Trec-One, plateformes physiques et plateforme internet, sont interconnectés : les demandes ne pouvant être traitées par l'e-

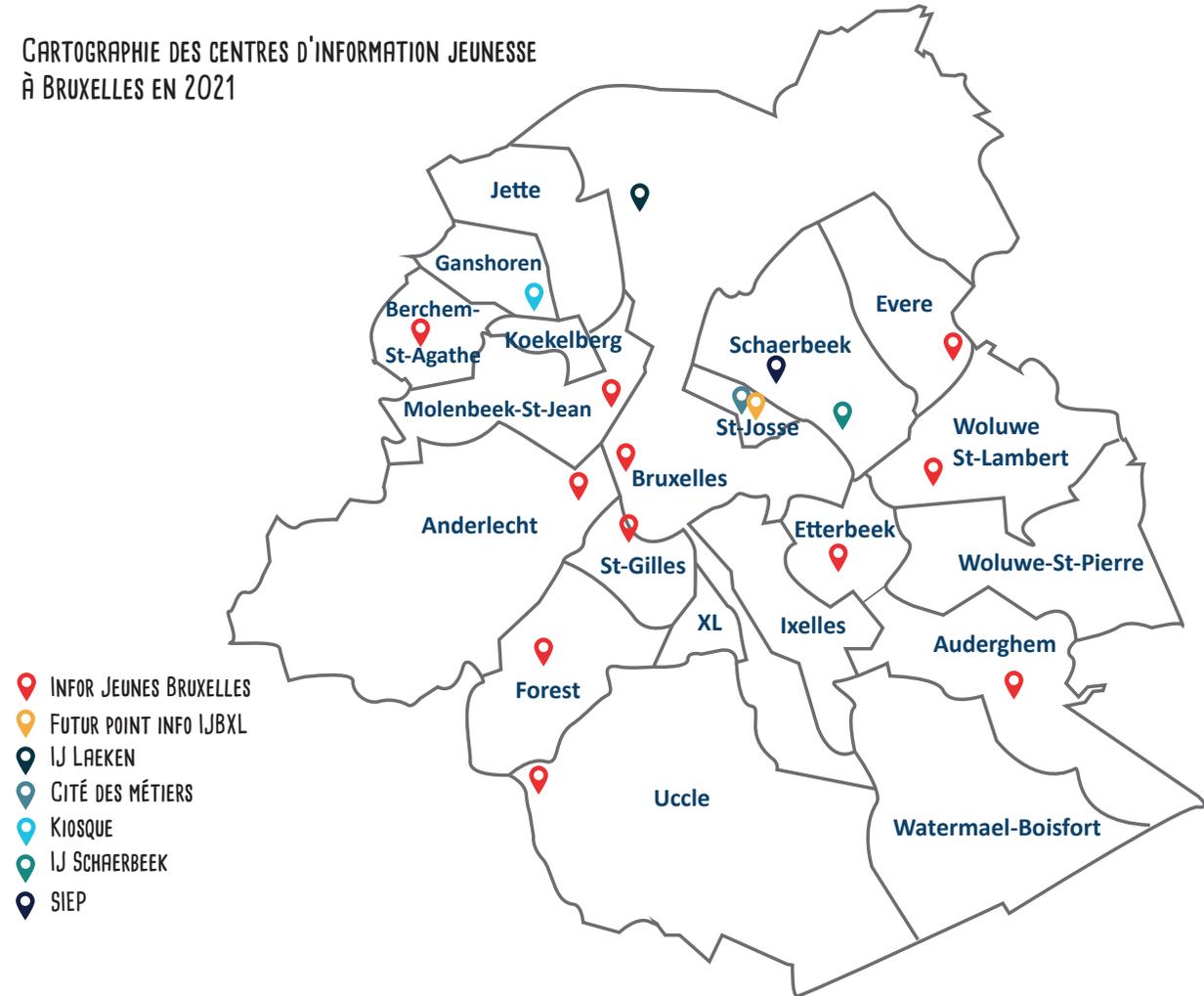
permanence de Bruxelles-J, sont relayées vers les permanences physiques. Infor Jeunes Bruxelles, en tant que colonne vertébrale des deux dispositifs, assure la continuité et la cohérence interne au projet Trec-One.

Sous l'impulsion du plan de relance Covid, nous avons pu ouvrir en 2021 deux plateformes supplémentaires. La première s'est ouverte à Evere au sein de l'Espace Moreau qui regroupe autour du service de cohésion sociale de la commune, une maison de jeunes, des activités du centre culturel, de la remédiation scolaire et un EPN pour les étudiants. Nous avons proposé d'emblée un partenariat avec le SIEP Bruxelles pour offrir une présence en permanence plus importante et des possibilités d'actions collectives autour des questions d'études et d'orientation scolaire et professionnelle. La plateforme s'est ouverte en mars 2021.

La seconde nouvelle implantation a vu le jour à Woluwe-Saint-Lambert en collaboration avec le service jeunesse et le service emploi de la commune. Une collaboration avec le nouveau guichet social, géré par le CPAS de la commune, a aussi été envisagée dans un second temps. Même si cette commune présente des indicateurs socioéconomiques plus favorables, il n'en est pas moins qu'elle abrite le site de l'ALMA qui regroupe à côté de l'UCL, des Hautes Ecoles et de l'enseignement de promotion sociale, rassemblant plus de 26.000 étudiants au total. Cette plateforme s'est ouverte au sein de l'antenne du service jeunesse, avenue Prékelinden 78.

Une troisième implantation ouvrira à la CDM à Saint-Josse dans le courant du mois de mai 2022. Néanmoins, les collaborations avec la CDM sont déjà effectives en 2021 pour des

CARTOGRAPHIE DES CENTRES D'INFORMATION JEUNESSE À BRUXELLES EN 2021



actions collectives en orientation avec la section enseignement secondaire, et avec le Pôle Académique pour le supérieur.

Enfin, notre présence à Molenbeek va se diversifier. Un accord de partenariat avec le CPAS sera bientôt conventionné pour accueillir et orienter des jeunes

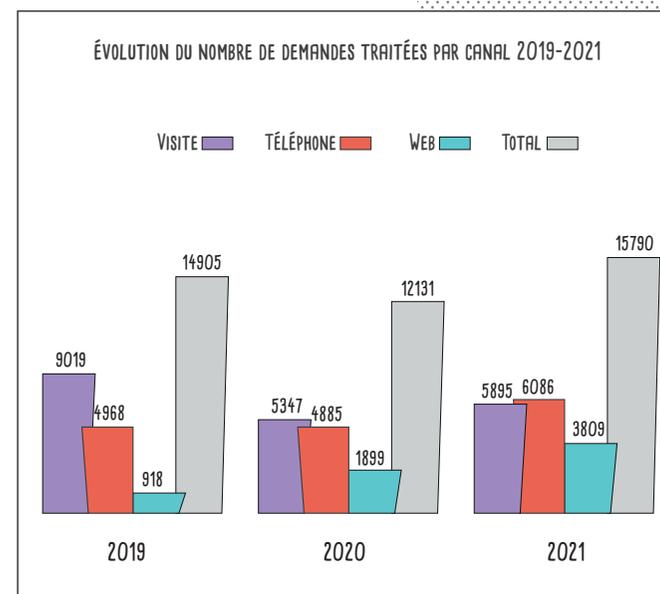
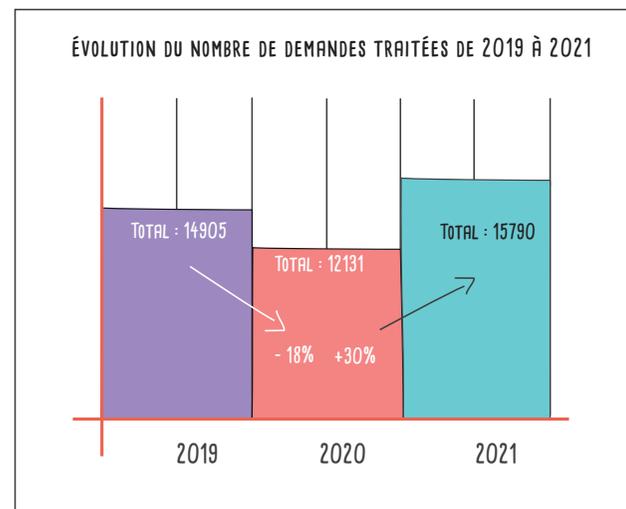
Neet au sein de la nouvelle antenne AJIS, issue d'une collaboration entre le CPAS et le service jeunesse de la commune. Nous assurons déjà une première permanence le lundi depuis décembre 2021.



Nos permanences d'accueil

En 2020, nous enregistrons pour la première fois une baisse des demandes d'information. Bien entendu, le confinement et la prolongation de la crise sanitaire expliquaient cette baisse de fréquentation de nos services. L'année 2021 n'a pas consacré la fin de la pandémie mais a tout de même montré les capacités de résilience de la société dans son ensemble. Aussi, nous n'avons jamais enregistré autant de demandes qu'en 2021, soit 15.790, ce qui correspond à une augmentation de 30 % par rapport à 2020, mais aussi une croissance de 6 % par rapport à 2019, année précédant la pandémie.

Cependant, la crise sanitaire a marqué une transformation des modes de contact des jeunes avec notre organisation. Si l'on compare les statistiques par canal de contact avec 2019, nous notons une baisse des visites de 34 % et une croissance des canaux distanciels (téléphone et web) de 65 % ! En particulier, la mise en place du Chat a boosté le canal web de 315 %. La pandémie aura donc eu pour effet une numérisation des démarches de demandes d'information des jeunes. Notons ici qu'il s'agit bien d'une demande d'information qui implique une interaction avec le jeune, un traitement de sa demande, contrairement à la simple consultation d'un site internet et d'une information en ligne.

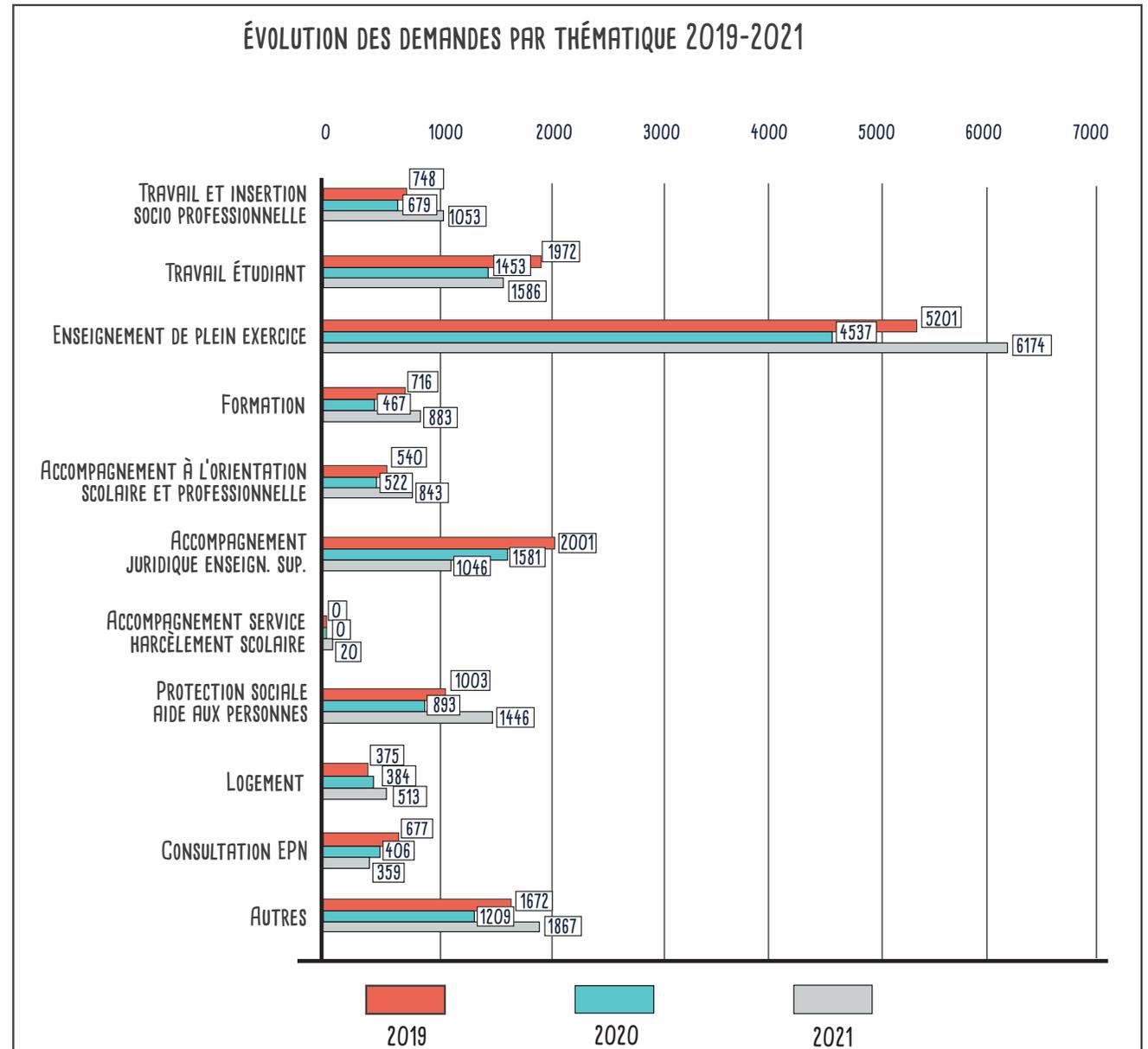


Évolution des demandes traitées par thématique de 2019 à 2021

La crise du Covid a impacté la vie des jeunes et engendré de nombreuses ruptures dans leur parcours d'études et leur insertion professionnelle. L'augmentation des demandes liées à l'enseignement de plein exercice (secondaire et supérieur) est relative au décrochage qui a explosé en deux ans (perte de sens, difficultés d'adaptation à la formation à distance, perte de relations sociales, conditions d'études difficiles dans des petits logements, fragilisation de la santé mentale, etc.). L'augmentation des demandes vers notre service d'orientation est corrélée aussi à ces difficultés. Par ailleurs, les jeunes travailleurs sont eux aussi les victimes de la crise économique que la pandémie a engendrée. Les demandes en matière de protection sociale (chômage, aide sociale du CPAS) ont aussi fortement augmenté.

Nous notons une baisse des demandes vers notre service juridique spécialisé en droit du supérieur : une régulation du flux des demandes a été organisée pour éviter les débordements enregistrés les années précédentes. Le service se concentre uniquement aujourd'hui sur des demandes qui nécessitent les compétences d'un juriste. Les autres demandes sont prises en charge par les informateurs, formés à cet effet.

Il est incontestable que la question du décrochage scolaire dans toutes les filières du secondaire et de l'enseignement supérieur va nécessiter des efforts importants. Et ce afin de mettre en place des mesures de compensation pour ramener les jeunes dans un parcours d'apprentissage qui fasse sens pour eux et leur permette de dépasser un sentiment anxiogène sur leur avenir. Un sentiment limitant, pour nombre d'entre eux et pour l'instant, leur capacité de résilience.



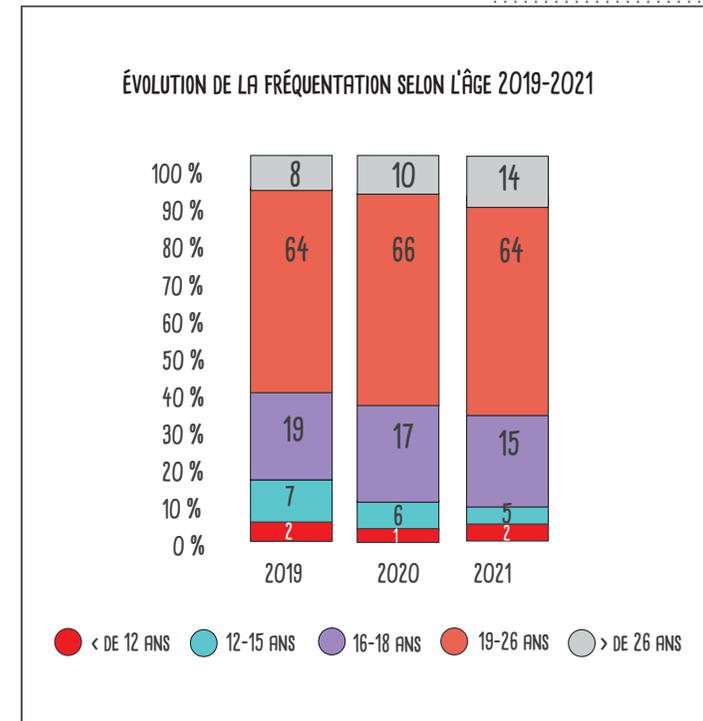


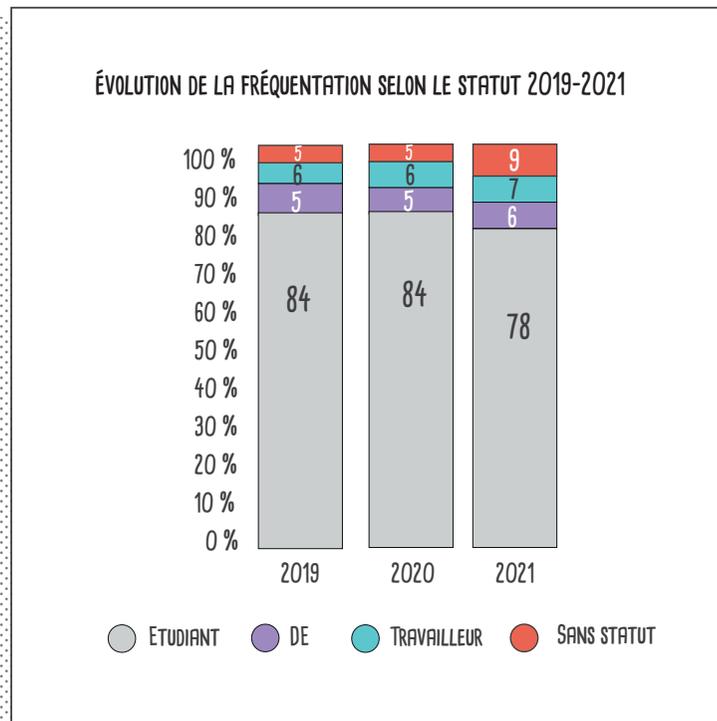
Ventilation selon l'âge, le genre et le statut

L'année 2021 marque une nouvelle fois un léger vieillissement de notre public avec une prédominance des 19-26 ans. La part des plus de 26 est passée à 14 %. Cette donnée est directement en lien avec les difficultés évoquées précédemment en matière d'emploi et d'aide sociale.

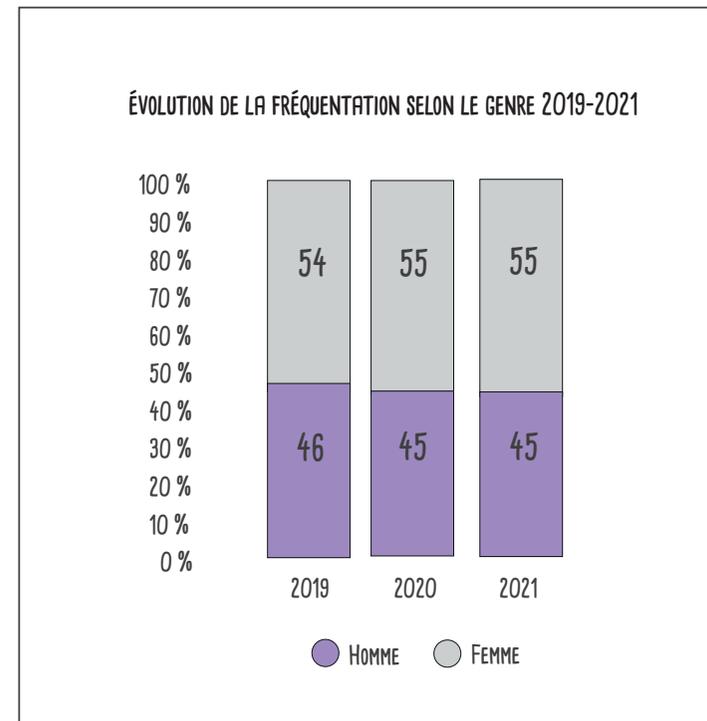
Il est aussi probable que nous attirions de plus en plus un public jeune en voie d'autonomisation qui ne trouve pas suffisamment de services capables d'appréhender leurs demandes de manière globale et d'y donner une réponse fiable. Nous revenons toujours sur le même constat : les services spécialisés proposent une approche cloisonnée et non intégrée ou globale. Chacun apporte un élément de réponse et c'est au public de rassembler les morceaux et de constater, parfois les pièces manquantes, parfois les incohérences.

Nous touchons toujours un public de jeunes mineurs qui, finalement, ne diminue pas en valeur absolue, mais force est de constater que c'est davantage par des actions collectives en milieu scolaire que nous le touchons le plus (les statistiques des actions collectives ne sont pas intégrées à ce niveau-ci).





En ce qui concerne le statut, la part des étudiants a significativement diminué en partie vers des jeunes sans statut. Il s'agit pour beaucoup de jeunes en situation de Neet temporaire, transitoire. L'abandon des études ou la perte d'un travail, sont des moments de rupture qui nécessitent un peu de temps pour rebondir.

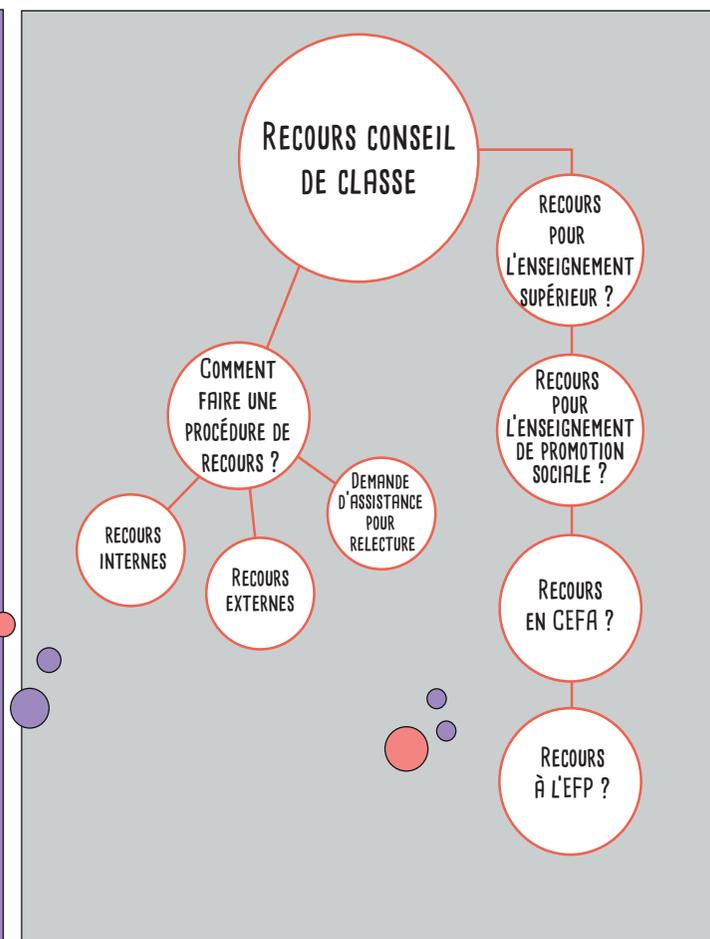
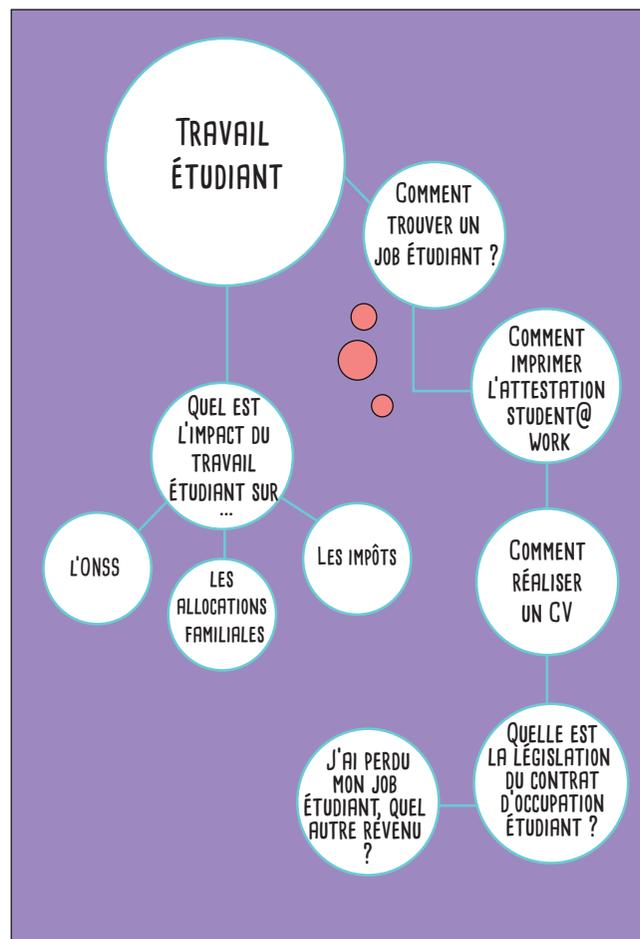
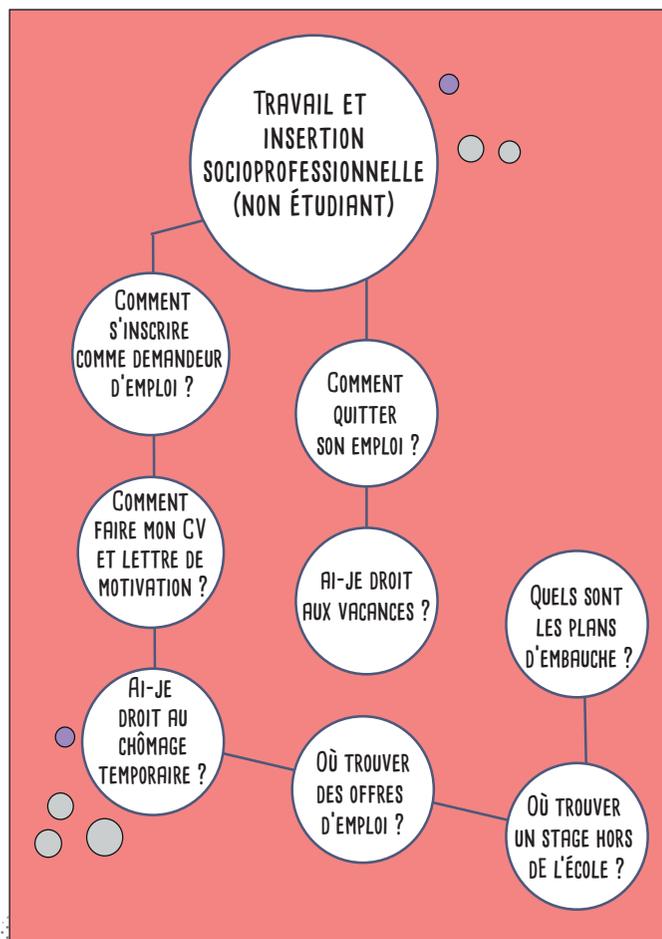


Concernant le genre, la féminisation du public s'est stabilisée et est donc confirmée. Globalement, toutes les thématiques s'avèrent plus féminines. Ce qui témoigne que c'est bien plus la démarche de poser une question dans un centre d'information qui est plus féminine que la demande elle-même. Cependant, les questions relatives au logement (62 % de femmes) et à la protection sociale (60 %) sont plus genrées. Comme le montrent de nombreuses études, le public féminin reste un public globalement plus confronté à la précarité et aux discriminations. Il n'est donc sans doute pas étonnant que notre public reflète ces difficultés.

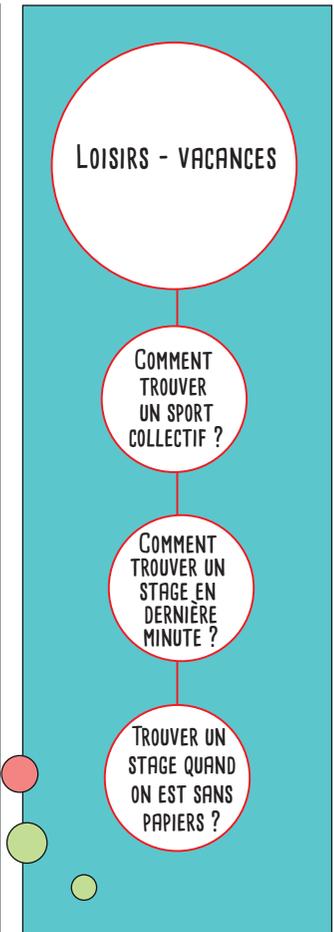
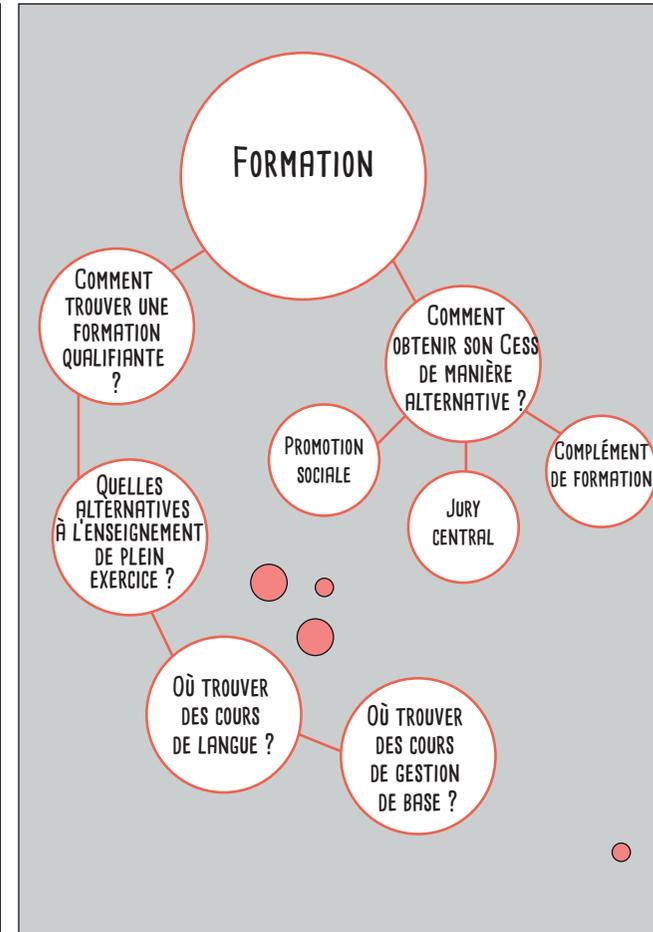
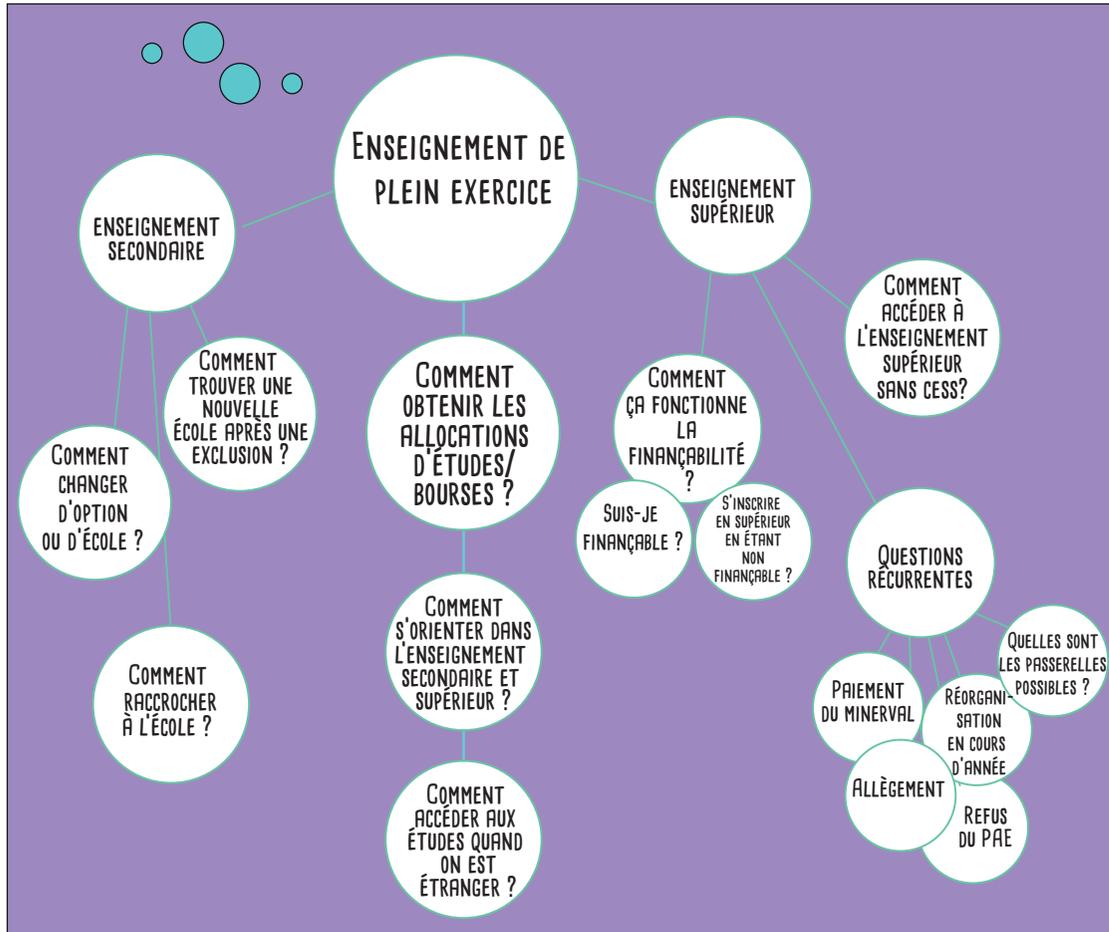


Que demandent les jeunes ?

QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS

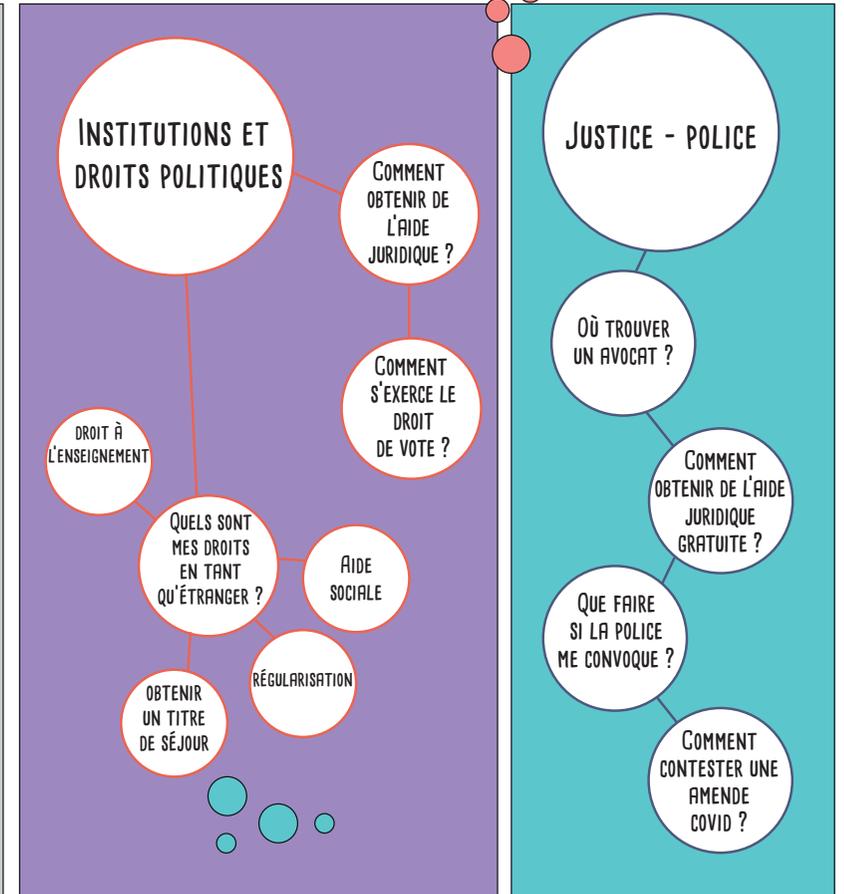
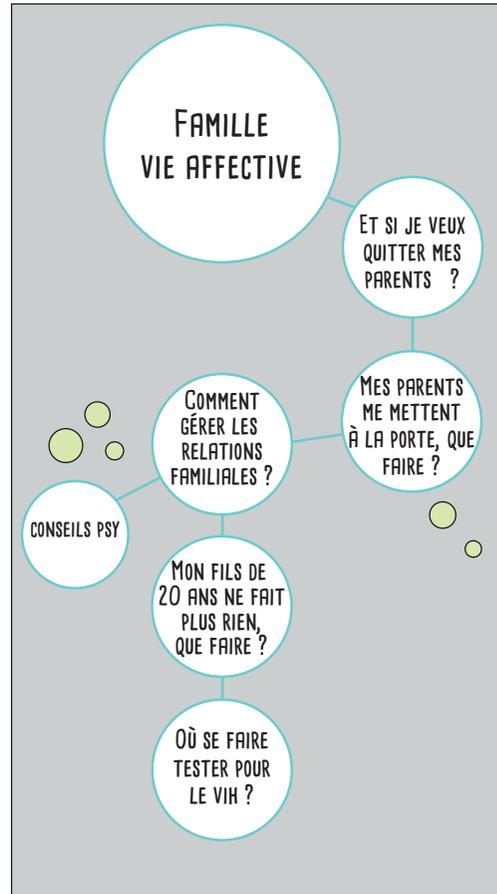
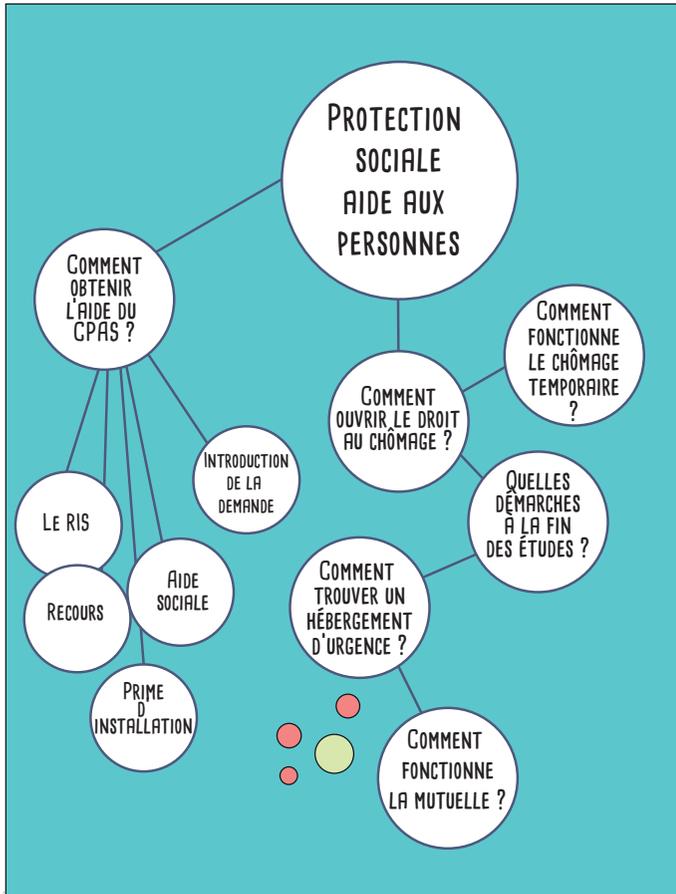


QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS

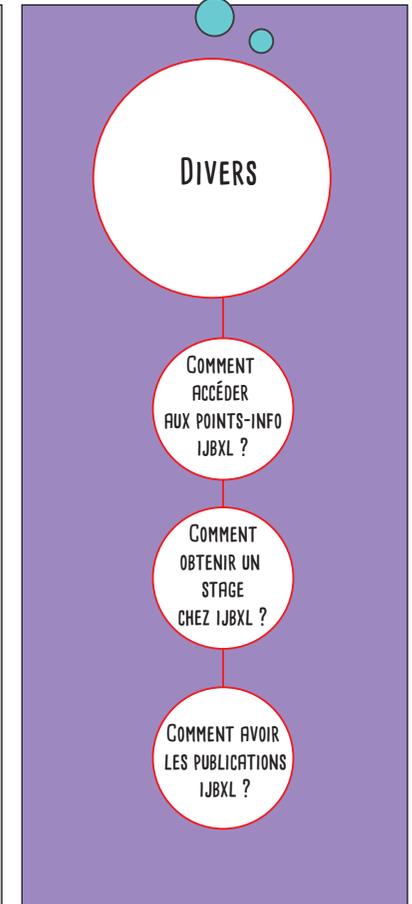
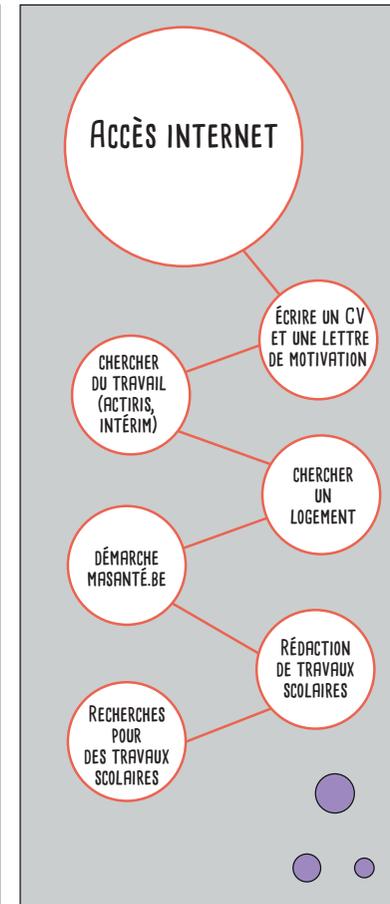
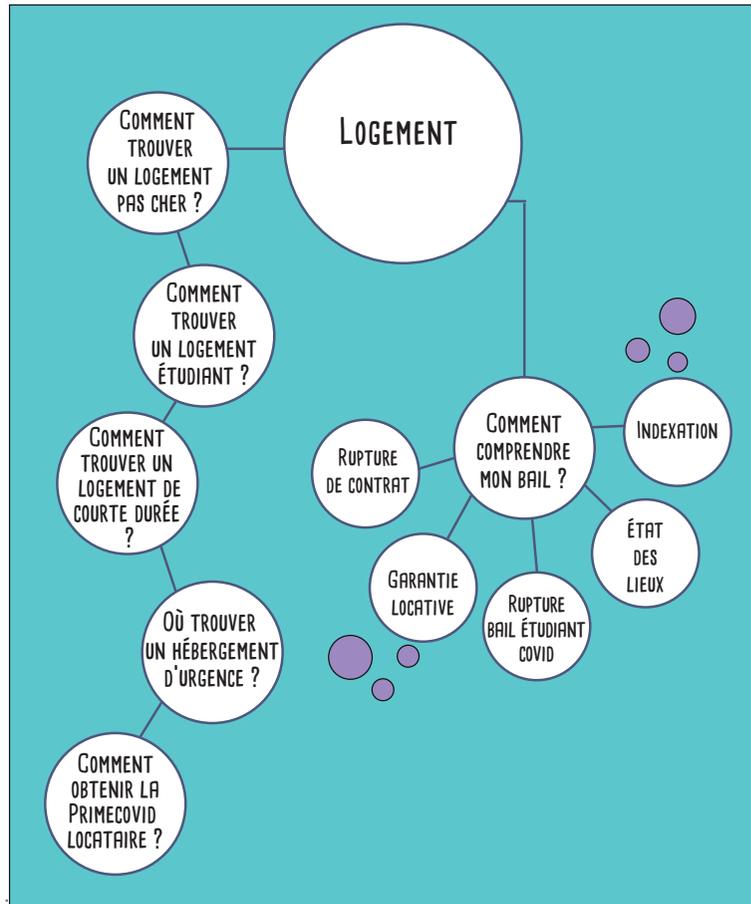
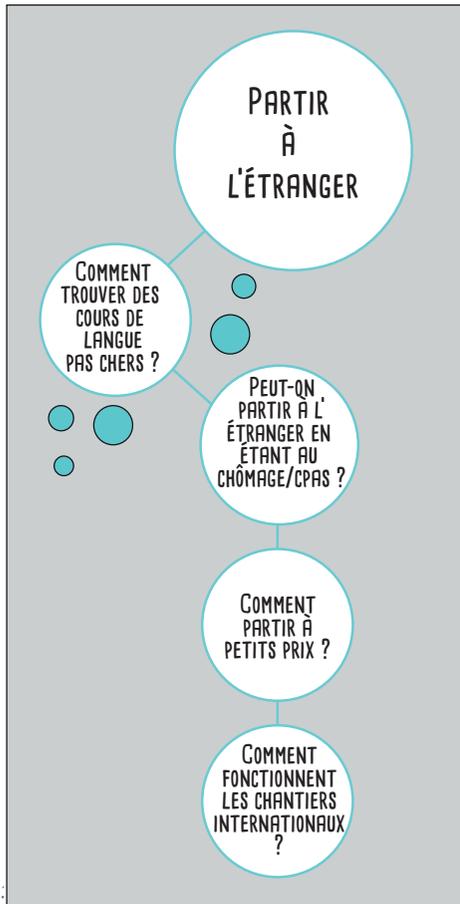




QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS



QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS





Service d'orientation

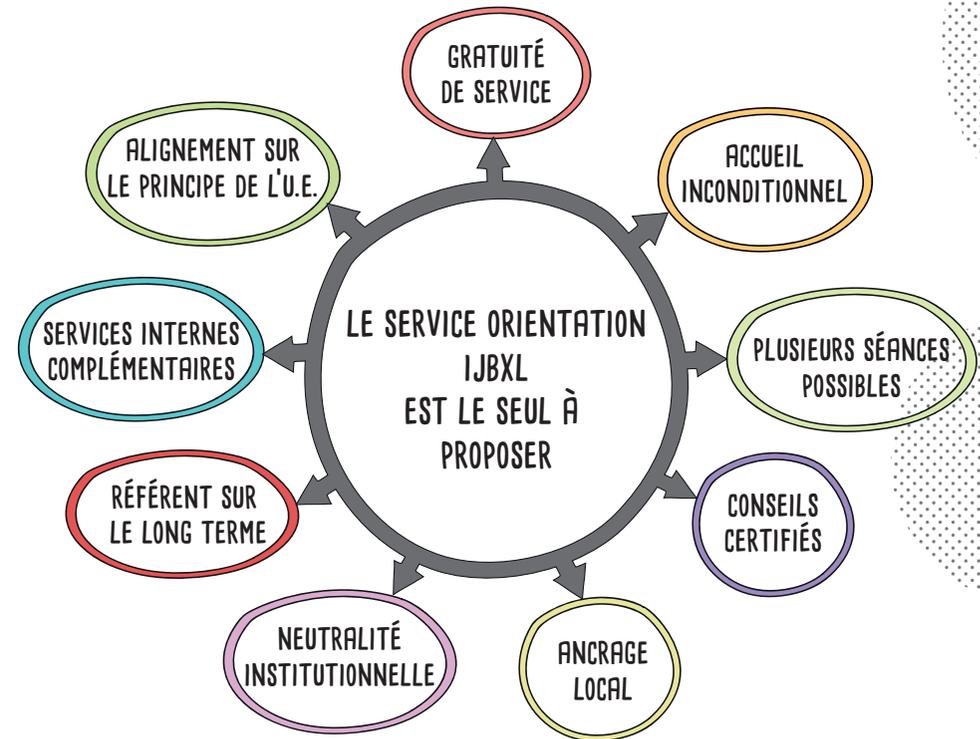
Créé en 2018, le Service Orientation (SO) d'Infor Jeunes Bruxelles se compose de 3 conseillers certifiés en orientation scolaire et professionnelle (OSP) à l'UCL. Au menu :

- Rédaction d'articles thématiques
- Animation d'ateliers collectifs
- Création de méthodes innovantes
- Accompagnement d'acteurs en OSP sur Bruxelles
- Développement de nouveaux projets pertinents

Cela dit, le cœur du SO est resté l'accompagnement individuel sur plusieurs entretiens, accessible sur rendez-vous sans filtre à l'entrée. L'objectif étant d'outiller, de stimuler la réflexivité et de développer l'autonomie des jeunes rencontrés. Il s'agit d'un espace-temps dédié à explorer leurs craintes, obstacles et freins autant que leurs ressources, forces et atouts – sans qu'ils ne doivent poser de choix unique au terme des entretiens.

Le SO est le seul service bruxellois à proposer un accompagnement en OSP gratuit sur plusieurs entretiens en étant institutionnellement et politiquement désintéressé. Cette indépendance permet notamment de partir des projets des jeunes en évitant de les assujettir à des besoins institutionnels. Les jeunes peuvent également rester en contact avec les conseillers et revenir vers eux tout au long de leurs parcours sans qu'il n'y ait d'enjeux de contrôle.

LA PARTICULARITÉ DU SERVICE ORIENTATION D'INFOR JEUNES BRUXELLES



En 2021, le SO a imaginé et testé un nouveau projet : le DO-Ex ou Dispositif d'Orientation Expérientielle. Suite aux constats que la connaissance et l'estime de soi et l'accès à des expériences positives et de qualité font défaut, l'idée a été d'amener du vivant dans l'OSP en mettant en place une forme d'assessment center « inversé ». Le but est de permettre aux participants de :

- Vivre des expériences de qualité, concrètes et complémentaires
- Entraîner leur réflexivité pour qu'ils puissent apprendre à s'orienter avec moins de biais
- Découvrir leurs fonctionnements afin qu'ils puissent ajuster leurs croyances sur eux-mêmes
- Faciliter la détermination de leurs intérêts professionnels par la suite

Concrètement, il s'agit de quatre ateliers où les jeunes sont mis face à des problèmes à résoudre dans le but d'arriver à un objectif – tantôt seuls, tantôt en groupe – en s'assurant que l'issue soit positive. Après chaque atelier, ils sont invités à répondre à un questionnaire d'auto-évaluation, précédant un moment d'échange. Une fois tous les ateliers termi-

nés, ils doivent produire une synthèse de leur manière de fonctionner seul et en groupe. Les participants sont observés durant tout le processus par des observateurs formés. Lors de la synthèse, les observateurs rectifient et ajustent les conclusions des participants. En vidéo :



Le SO répond aux principes définis par l'Union Européenne concernant l'OSP, à savoir :

- L'orientation comme enjeu démocratique : une orientation de qualité participant à garantir l'équité.
- La centralité du bénéficiaire : une approche holistique est préconisée, accordant une place à la fois au contexte personnel, culturel et économique dans la prise de décision.
- La notion d'empowerment : rendre les citoyens plus compétents par une implication active dans la planification et la

gestion des parcours de formation et professionnels ainsi que les transitions.

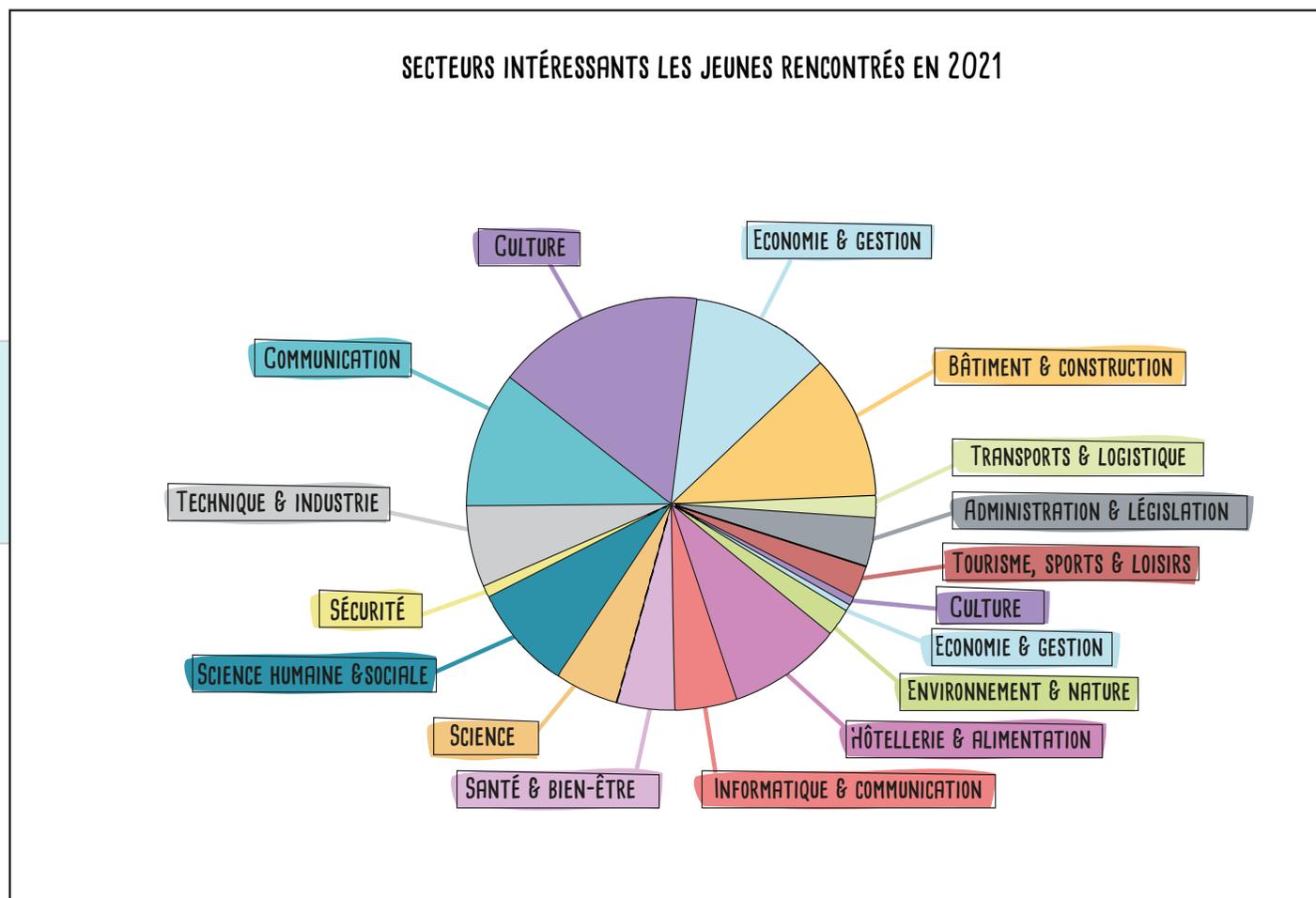
- Une assurance qualité : utiliser des méthodes pertinentes et éprouvées avec un souci d'amélioration continue.

Ce service entretient une forte complémentarité avec les autres services d'Infor Jeunes Bruxelles pour ce qui concerne les questions sociojuridiques et administratives qui gravitent autour des questions d'OSP.

Depuis sa création, le service est saturé de demandes : actuellement il n'y a pas encore assez de conseillers engagés pour accueillir les jeunes avec assez de temps nécessaire à une prise en charge globale.

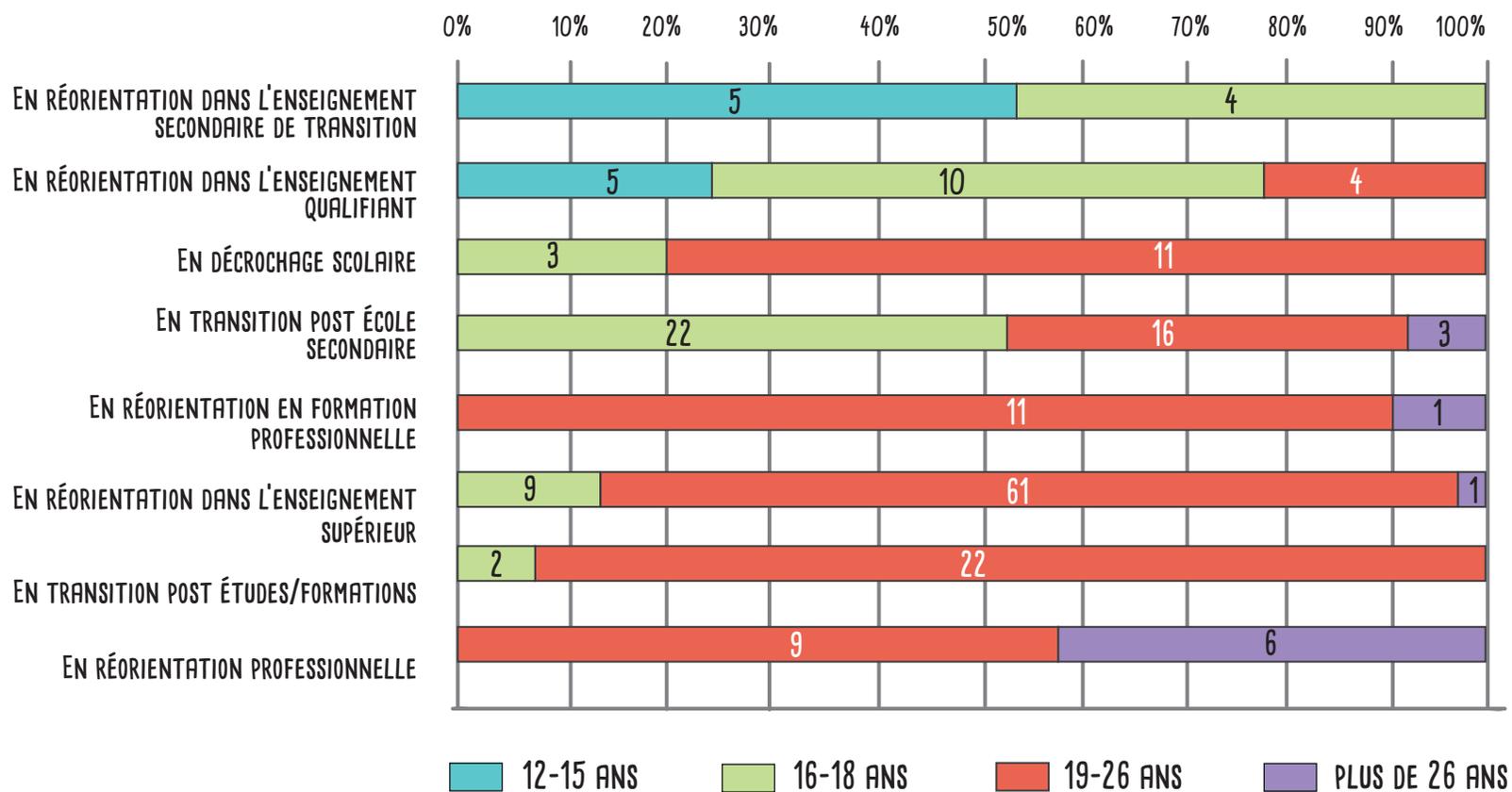


Voici un aperçu des projets retenus par les jeunes au terme de l'accompagnement individuel en 2021 :

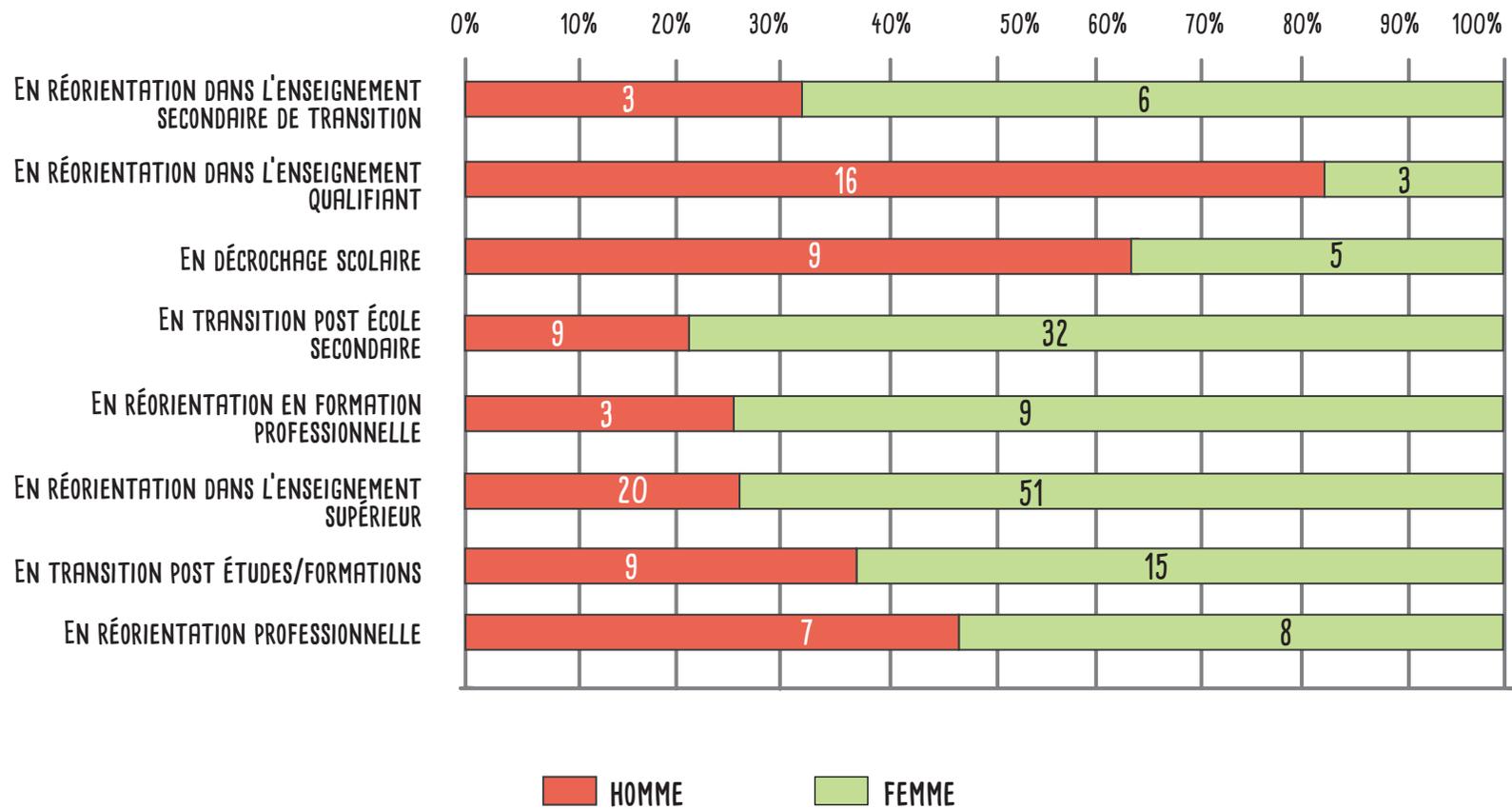




TYPLOGIE DES PROBLÉMATIQUES D'ORIENTATION PAR CATÉGORIES D'ÂGE 2021 (N=205)



TYPLOGIE DES PROBLÉMATIQUES D'ORIENTATION SELON LE GENRE 2021 (N=205)





Service juridique

« Informer, aider et conseiller toute personne qui le souhaite et plus particulièrement les jeunes dans tous les domaines qui les concerne grâce notamment à l'établissement de services (...) »
Article 4 des statuts d'Infor Jeunes Bruxelles.

Pourquoi un service juridique spécialisé dans l'enseignement supérieur ?

Créé fin 2017 en tant que service spécialisé, notre service juridique s'inscrit dans le prolongement du paradigme, d'une part, respecté par Infor Jeunes Bruxelles ainsi que par les actions en information jeunesse et, d'autre part, consacré par le préambule de la Charte « Eryica », la Recommandation n° R (90) 7 du Conseil de l'Europe concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe ainsi que par la Convention européenne des Droits de l'Homme : le droit à une information, un avis et un accompagnement complets, objectifs, compréhensibles et fiables sur toutes les questions et les besoins que rencontrent les jeunes parmi lesquels figurent les étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur en Communauté française afin de les aider à réaliser leurs aspirations personnelles, de promouvoir leur participation active au sein de la société et d'élargir leurs choix.

Dans nos sociétés complexes, l'accès et l'obtention d'un diplôme d'études supérieures représentent statistiquement le plus important facteur d'insertion socio-professionnelle. Pourtant,

dans certains cas, l'échec, le prolongement de ces études et le report de son entrée dans la vie dite « active » résultent de règles ou de pratiques considérées comme illégales par les Cours et tribunaux au sens large. Comme l'a rappelé le Conseil d'État dans l'arrêt Begon (C.E., 3 mai 2021, Begon, n° 250.502), certains mécanismes de notation tels que le standard settings ou la note absorbante sont ou restent interdits.

Plus généralement, le contentieux lié aux « irrégularités dans les évaluations ou le déroulement des épreuves », à la discipline et à la fraude ou à l'inscription aux études peut faire l'objet d'une censure par les Cours et tribunaux ou par le Conseil d'État dans le prolongement desquels s'inscrit la raison d'être de notre service juridique, particulièrement en période de crise sanitaire du covid19.

Quelles tendances en période de covid19 ?

Tendances législatives

En matière d'enseignement supérieur aussi, le législateur communautaire a choisi d'intervenir par voie d'arrêtés de gouvernement de pouvoirs

spéciaux (nos 31 et 41) afin d'assouplir les règles qui s'imposaient aux établissements d'enseignement supérieur. Par exemple en leur permettant de modifier les règles du jeu, à savoir les fiches descriptives des unités d'enseignement, en cours d'année académique : en leur garantissant la possibilité d'adapter les règles d'évaluation (Art. 2, ARPS n° 41), le délai pour communiquer l'horaire d'évaluation (Art. 7, idem) ou, d'un commun accord avec l'étudiant, les programmes d'études (Art. 6, ibidem) en cours d'année académique. Parfois encore, l'obligation de scinder la matière d'unités d'enseignement particulièrement lourdes et d'organiser une épreuve partielle en janvier a été levée (Art. 3, ibidem). À défaut de règles contraignantes pour l'établissement d'enseignement supérieur, la contestation devient plus difficile et la flexibilité ainsi accordée équivaut alors à une absence de limite à la liberté académique. Par voie de conséquence, le rapport naturel qui s'établit entre l'étudiant et son établissement, l'équilibre penche encore un peu plus en faveur de celui qui impose à l'autre sa décision, c'est-à-dire le pouvoir souverain du jury et son appréciation discrétionnaire.

Par ailleurs, l'adoption de réformes attendues en matière d'allocations d'études applicables rétroactivement dès l'année académique 2021-

2022 (D. du 18 novembre 2021) et de certaines règles liées à l'organisation de l'enseignement supérieur et à sa « finançabilité » (D. du 2 décembre 2021) qui devront faire l'objet d'une première évaluation dans le cadre du prochain rapport d'activité.

Tendances jurisprudentielles

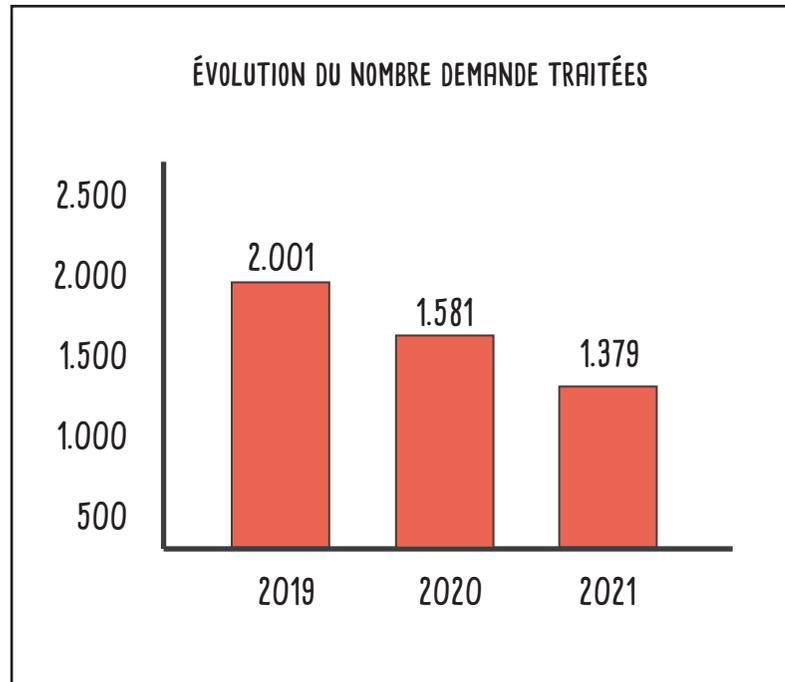
Le juriste affecté à ce service juridique a participé à la rédaction de sept requêtes au Conseil d'Etat en matière disciplinaire, de pratiques en matière d'évaluation ou de refus de prolongation de session.

service juridique

Comme lors de l'exercice précédent, la crise sanitaire a généralisé le télétravail. Par conséquent, les entretiens et la transmission de pièces se sont déroulés à distance exclusivement. D'un point de vue quantité, on constate, dans le prolongement de l'année précédente, une diminution du nombre de demandes (1.379) et, d'un point de vue qualitatif, une diminution de la qualité de l'échange pourtant essentiel à la prise en charge et à la bonne compréhension du dossier.



Tendances quant à l'organisation du travail du



Une action aussi médiatique et éducative

Au cours de cet exercice, notre juriste est intervenu à six reprises dans la presse écrite (La Libre et Le Soir), audiovisuelle (Vivacité, radio) ou dans le cadre d'une émission Radio diffusée sur Radio Panik (« Juriclik ») afin de répondre à des demandes d'informations. Par ailleurs, plusieurs formations à distance à destination d'acteurs sociaux (CPAS, travailleurs sociaux du domaine associatif), d'avocats et dans le cadre de recyclages ou du personnel d'établissements d'enseignement supérieur ont été dispensées.



Service H

Le harcèlement est un phénomène aussi ancien que l'école. Les études réalisées dans d'autres pays occidentaux indiquent de longue date que ce phénomène est très répandu en milieu scolaire. Les données avancées tant par la Fédération Wallonie-Bruxelles que les médias évoquent quant à elles qu'un élève sur trois est touché par cette problématique.

Bien heureusement, la préoccupation sociétale liée à cette thématique est de plus en plus forte et légitime. L'adaptation constante aux demandes et besoins des jeunes qui font notre marque de fabrique nous a donc inévitablement amené en 2020 à nous intéresser davantage à cette question. Nous avons posé le constat qu'aucun service spécialisé n'existait sur le territoire de Bruxelles-Capitale et que les réponses offertes aux jeunes touchés par cette problématique étaient insuffisantes.

Nous avons donc eu à cœur de mettre sur pieds un service qui peut répondre aux différents besoins qui émanent de notre

public mais également des professionnels de l'éducation.



Le début de l'année 2021 a ainsi été mis à profit pour repenser notre action liée à cette problématique. Nous avons procédé à un état des lieux des outils, recherches et opérateurs existants dans le domaine de la lutte contre le harcèlement entre jeunes. Notre ancienne animation sur la thématique a ensuite été remplacée par un cycle de 5 animations fraîchement développées par notre équipe. Ces anima-

tions ont été données dans 8 classes de première secondaire à la fin de l'année.

Nous avons aussi développé 3 questionnaires visant à évaluer le bien-être dans les écoles auprès de différents publics (élèves, personnel scolaire et parents). L'objectif de cet outil est de faire un état des lieux du climat scolaire dans les établissements qui souhaitent entamer un projet de lutte contre le harcèlement scolaire afin de pouvoir adapter au mieux ce projet.

Des premiers contacts ont également été pris avec bon nombre d'opérateurs qui travaillent en lien avec cette thématique. En plus des partenaires préexistants de l'asbl, des collaborations et partenariats ont ainsi pu être noués avec 8 nouveaux opérateurs : l'UFAPEC, la Maison des Jeunes La Clef, le Souffle ASBL, S.O.P.H.I.A., le Réseau Prévention Harcèlement, le Comité des Elèves Francophones, le Centre Bruxellois de Prévention de la Santé et l'ASBL Bienveillance à l'école. Ce réseau a

ainsi permis le lancement de deux nouveaux projets qui aboutiront dans le courant de l'année 2022 :

Tout d'abord, plusieurs jeunes se sont associés à des réunions pour imaginer le contenu et le format d'une capsule vidéo reprenant les témoignages d'anciennes victimes de harcèlement scolaire.

Ensuite, 2021 a été l'occasion de confirmer notre partenariat avec le CEF dans le but de créer un outil appelé « jeunes de confiance ». L'objectif est de former des élèves-relais à détecter des situations de harcèlement. Les élèves-relais accompagnent les élèves harcelés auprès d'adultes de l'école. Ces adultes sont formés à prendre en charge ces situations et à encadrer les jeunes de confiance.

Le mois d'octobre 2021 a été marqué par le lancement de notre projet d'accompagnement individuel. Le but de cette action

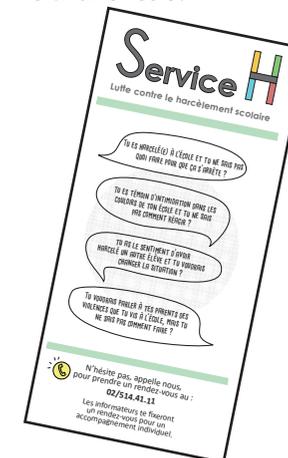
est de proposer aux jeunes concernés par une situation de harcèlement (victime, témoin ou auteur) un premier espace de parole pour leur permettre de déposer leur vécu. Nous les accompagnons également, à leur demande, dans certaines démarches. Par exemple, discuter de la situation avec leurs parents ou leur établissement scolaire. Nous pouvons aussi les orienter vers des spécialistes si un suivi long terme est nécessaire. Il s'agit donc d'un accompagnement à la carte, adapté selon les besoins et les demandes des jeunes. 4 jeunes ont pu bénéficier de ce projet avant que l'année ne touche à sa fin.

Le lancement de ce projet a aussi été l'occasion de penser la charte graphique de notre nouveau service et la communication qui y est liée. Nous avons ainsi plus largement communiqué sur nos nouvelles actions. Suite à cette campagne de communication, 8 écoles, 1 CPMS et 3 communes nous ont contactés afin d'envisager la mise en place d'un projet de

lutte contre le harcèlement entre jeunes au sein de leur établissement/commune en 2022.

Si les projets envisagés dans les communes relèvent plutôt d'actions ponctuelles, ceux dans les écoles ont pour objectif de mettre ces établissements en autonomie sur les questions de prévention et de gestion du harcèlement. Il s'agit donc de projets d'accompagnement dans la durée.

Par ailleurs, nous avons participé à 3 soirées d'informations à destination de parents, organisées par l'UFAPEC et co-animé une conférence lors du salon de l'éducation. Finalement, nous avons rédigé 5 fiches sur la thématique du harcèlement entre jeunes qui sont hébergées sur la plateforme Bruxelles-J.





Nos actions collectives

Nous avons constaté une baisse du dynamisme des collaborations suite aux mesures sanitaires qui ont impacté, comme en 2020, l'organisation de séances d'information collectives et d'animation.

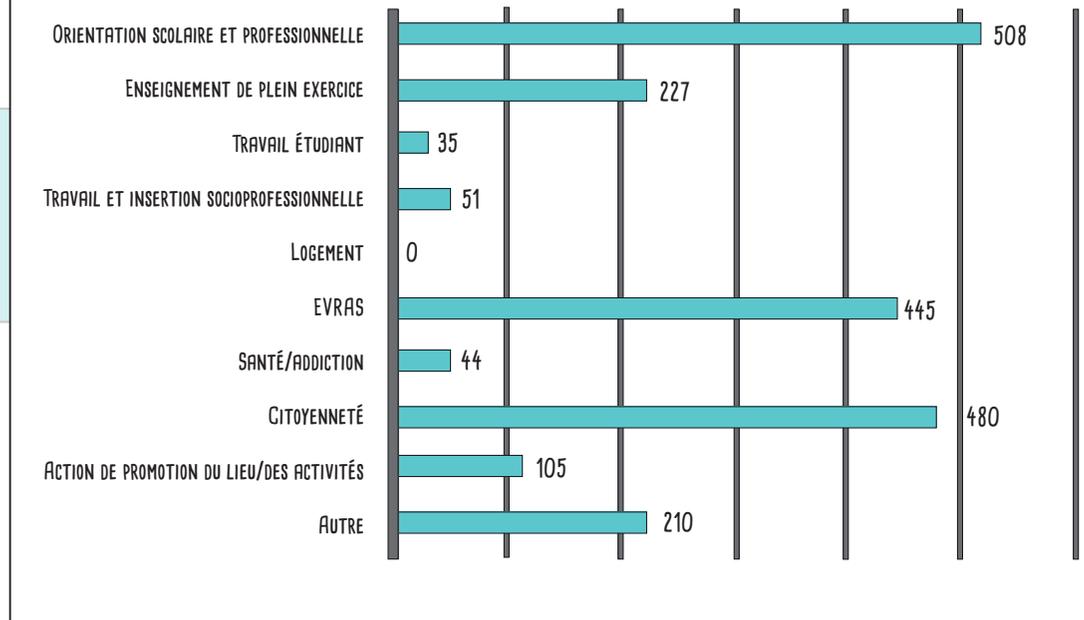
Cependant, cette baisse d'activités avec des partenaires communaux ou associatifs a été en partie compensée par une sollicitation accrue des écoles pour des animations autour de l'orientation scolaire et professionnelle, de l'EVRAS – dont les questions de harcèlement scolaire - ou de citoyenneté. Le partenariat scolaire s'inscrit de plus en plus dans des collaborations structurelles se répétant chaque année.

Nous avons donc touché deux fois plus de public qu'en 2020 sans pour autant retrouver le niveau de 2019.

Le fait d'arriver à la saturation de nos ressources en 2019, nous avait poussé à réfléchir notre action préventive de manière plus efficace, nous menant à améliorer l'analyse des demandes et à essayer de proposer des dispositifs accompagnant mieux les structures vers une autonomisation. Nous avons depuis continué à avancer et à imaginer de nouvelles perspectives. 2021 a permis de renforcer certaines de nos collaborations préexistantes, en réalisant des coanimations avec des services partenaires (Siep, Cemo, promojeunes,...) lorsque cela était possible.



NOMBRE DE JEUNES TOUCHÉS PAR LES ACTIONS COLLECTIVES PAR THÉMATIQUE 2021



En 2021, nous avons programmé 174 animations, dont 149 se sont effectivement déroulées. Les 25 animations annulées sont soit reportées en 2022, soit tout simplement supprimées.

En ce qui concerne les thématiques d'intervention collective, celle de l'orientation scolaire est devenue, pour la première fois, la thématique la plus demandée par les écoles. La question de la transition entre l'école secondaire et les différentes possibilités qui s'offrent aux jeunes pour poursuivre leur apprentissage ou s'insérer directement sur le marché du travail, est la demande la plus fréquente. Nous collaborons avec la Cité des Métiers (CDM) pour certaines animations et le développement d'outils d'orientation en collectif. De nouveau, notre approche plus intégrée et globale, nous amène à pouvoir traiter des transitions en évoquant tous les aspects de la vie du jeune dans cette sortie de l'enseignement obligatoire. Nous amenons donc une complémentarité dans les informations utiles au public. Enfin, à côté de la thématique de l'orientation, les questions d'EVTRAS restent une thématique très sollicitée, portées par des préoccupations sociétales actuelles (harcèlement, cyber-harcèlement, consentement, identité de genre, etc.). Les thématiques liées à la citoyenneté et à la justice complètent le trio de tête.



Bruxelles-J



Bruxelles-J est le portail internet d'information jeunesse à Bruxelles. Il rassemble quelques 200 fiches d'information regroupées en 11 thématiques gérées ensemble par 11 partenaires. Ce portail unique démontre que la mutualisation de ressources et compétences permet d'atteindre des objectifs impressionnants : en 2021, Bruxelles-J enregistre une augmentation d'utilisateurs de 29,1% avec 2.232.799 utilisateurs pour 5.307.733 pages vues.

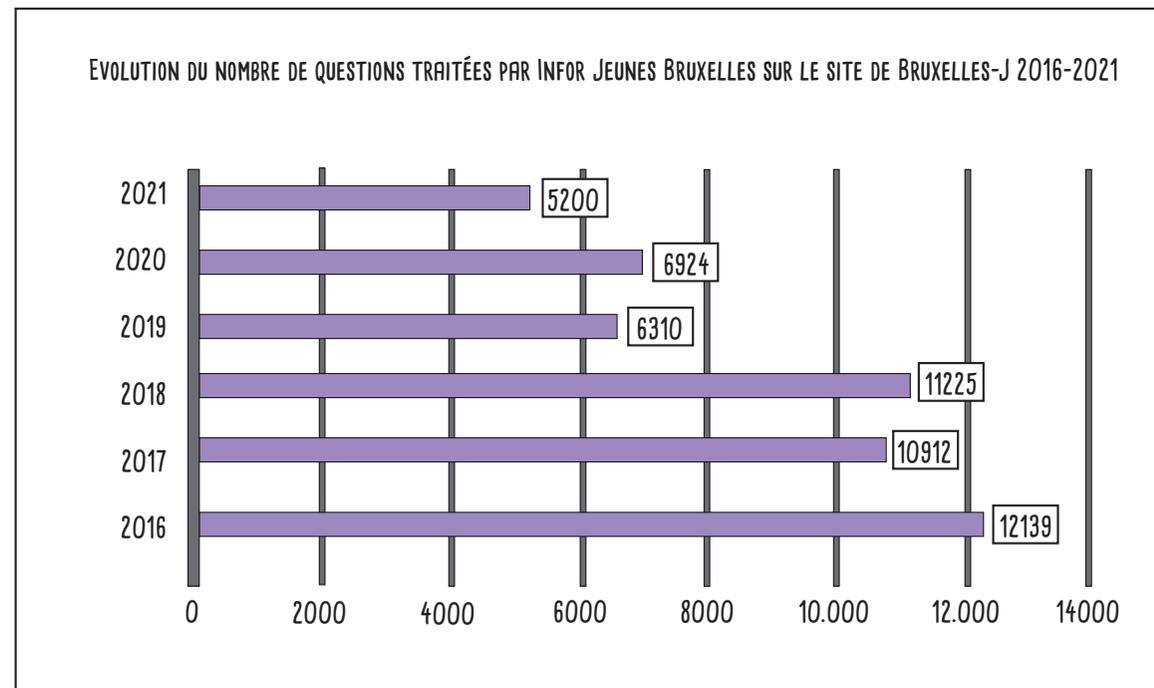
Cependant, la particularité de ce site est d'offrir une interactivité en donnant la possibilité au jeune de poser sa question en ligne au bas de chaque fiche d'information. Ce sont 12.771 questions qui ont été posées en 2021 et qui ont toutes reçues une réponse ! La place d'Infor Jeunes Bruxelles est importante dans ce projet : Sur les 12.771 demandes reçues par Bruxelles-J, 5.200 ont été traitées par Infor Jeunes Bruxelles.



Depuis la refonte du site de Bruxelles-J en 2018, le nombre de demandes traitées sur le site (dans les commentaires) diminue et 2021 ne fait pas exception à cette nouvelle tendance. Nous nous interrogeons sur les raisons d'une diminution du nombre de questions posées alors que la fréquentation du site ne cesse d'augmenter. Nous faisons l'hypothèse que l'amélioration de l'ergonomie peut avoir incité davantage l'internaute à lire la fiche d'information avant d'éventuellement poser une question. De plus, depuis plusieurs années, les fiches sont analysées via des logiciels spécifiques afin de simplifier le niveau de langage et d'améliorer la compréhension des textes,

les rendant ainsi plus accessibles à l'ensemble des utilisateurs du site.

Une autre hypothèse serait que la nécessité de passer par une adresse mail pour poser ses questions devienne de plus en plus un obstacle pour les jeunes qui ont désinvesti ce canal de communication. Leur adresse mail sert avant tout comme identifiant pour des connexions en ligne, mais pas comme vecteur de messagerie. Nous devons sans doute réfléchir aux possibilités techniques exploitables pour contourner l'e-mail.





Analyse qualitative des demandes traitées par Infor Jeunes Bruxelles- sur le site de Bruxelles-J

TES DROITS AU CHÔMAGE



1. Les conditions pour ouvrir le droit au chômage complet (sur base des études ou sur base du travail)
2. Le montant de l'allocation à laquelle la personne peut prétendre
3. Démarches à respecter pour ouvrir le droit et difficultés à accomplir ces démarches dans le contexte de crise sanitaire (OP difficilement joignables, retard de traitement, etc.)
4. Droit au chômage temporaire pour force majeure ou pour raisons économiques : conditions d'obtention, répercussions sur le chômage complet, répercussions sur les droits sociaux, etc.
5. Les sanctions de l'ONEM
6. L'incidence d'un travail à temps partiel sur le chômage
7. La possibilité d'étudier et se former tout en bénéficiant du chômage (dispense)
8. Obligations à respecter lorsqu'on bénéficie d'allocations
9. La validité du stage d'insertion professionnelle
10. Maintien de ses droits suite à un départ ou à un retour de l'étranger
11. Limitation du droit des allocations d'insertion à 36 mois

AMOUR ET SÉXUALITÉ



1. Inquiétudes vis-à-vis d'une grossesse éventuelle à la suite d'un rapport non protégé et sans contraception
2. Questions sur la contraception d'urgence
3. Prises de risques vis-à-vis de la contraction d'une ou plusieurs IST à la suite d'un rapport non protégé que ce soit avec un partenaire régulier, un inconnu ou un travailleur du sexe.
4. Interruption volontaire de grossesse en Belgique et dans d'autres pays où le recours à l'IVG n'est pas autorisé par la loi.
5. Difficultés à parvenir à une grossesse
6. Questions concernant la législation belge sur les rapports sexuels entre personnes mineures et majeures et sur les abus sexuels (viol, inceste, attentat à la pudeur).
7. Questions sur les premiers rapports (découverte des relations sexuelles)

VENIR ÉTUDIER EN BELGIQUE



1. Questions liées à la procédure pour l'obtention du VISA
2. Questions liées à la procédure d'équivalence
3. Questions par rapport aux diplômes étrangers du paramédical
4. Renouvellement du titre de séjour
5. Compatibilité entre les études à l'étranger et en Belgique
6. Questions sur l'accès au marché du travail belge sur base d'un diplôme étranger

LE PREMIER EMPLOI



1. Comment démissionner ? Dois-je prêter un préavis si je démissionne pendant une période de chômage temporaire ? Comment calculer le préavis ? Puis-je rompre un CDD ?
2. Questions sur la convention d'immersion professionnelle
3. Les plans d'embauche (FPIE/PFI, Activa, ACS) et le stage first
4. Questions autour du travail à temps partiel
5. Le droit aux vacances ordinaire, jeunes et supplémentaires
6. Question sur le licenciement
7. Démarches après les études

TRAVAILLER PENDANT TES ÉTUDES



1. Questions sur les 475 heures et comment faire pour garder ses allocations familiales, impôts, etc.
2. Statut étudiant : comment le garder surtout lorsque j'arrête mes études/ je pars à l'étranger/ puis-je travailler comme étudiant alors que je rédige mon mémoire/ etc.
3. La recherche de jobs étudiants
4. Être étudiant et les possibilités de travailler en tant qu'indépendant ou en P2P (Uber, Deliveroo, etc.)
5. Travail étudiant étranger et changement de statut
6. L'âge à partir duquel on peut commencer un job étudiant

LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE



1. Questions sur les absences justifiées et injustifiées
2. Impact du nombre de jours d'absence sur la scolarité/ droit sociaux

EXERCER TA CITOYENNETÉ



/ Trop grande variété de questions

QUITTER TES PARENTS



1. Comment obtenir une aide du CPAS
2. Comment obtenir une pension alimentaire des parents

L'ENGAGEMENT VOLONTAIRE



1. Je cherche à faire du volontariat dans tel ou tel secteur. Comment trouver ?
2. Je suis étranger et je vis à l'étranger, puis-je venir en Belgique pour faire du volontariat ? Puis-je avoir un titre de séjour pour cela ?
3. Comment trouver un projet de volontariat à l'étranger ?
4. Questions autour de l'âge minimum, des indemnités, de la fiscalité, etc.

TES ALLOCATIONS FAMILIALES



1. Maintien des allocations familiales et changement de statut (étudiant vers chercheur d'emploi par exemple)
2. Changement de pays et ouverture ou maintien du droit
3. Percevoir ses allocations familiales soi-même
4. Déménagement d'une Région à une autre
5. Allocation de naissance et ouverture du droit
6. Réclamer un supplément
7. Conflit de paiement avec la caisse d'allocations familiales

LA MUTUELLE



1. Mobilité internationale et inscription à la mutuelle pour le droit aux remboursements des soins de santé
2. Je suis étudiant étranger. Est-ce que je dois m'inscrire à la mutuelle ? Comme étudiant ou comme résident ?
3. Puis-je rester sous la mutuelle de mes parents ? Dois-je m'inscrire comme titulaire ou à charge ?
4. Ai-je droit au statut BIM ? Comment en bénéficier ?



L'analyse qualitative des demandes que nous traitons sur le site de Bruxelles-J met en évidence des problématiques que nous avons déjà évoquées dans le cadre de l'analyse des demandes que nous traitons en permanence. Cependant, de par la mise en évidence de certaines thématiques sur le site ou de par le confort que peut apporter la possibilité de poser sa question à distance, l'analyse des demandes traitées sur le site de Bruxelles-J nous apporte des informations complémentaires sur certaines thématiques.

Les questions concernant les démarches pour venir faire ses études en Belgique sont plus fréquentes sur le site de Bruxelles-J que dans nos permanences. Comme en 2020, nous avons pu constater (à cause de la crise sanitaire) une augmentation de la complexité des procédures pour les jeunes souhaitant entamer cette démarche.

Les démarches pour obtenir des équivalences de diplôme ont parfois été plus longues et ces difficultés ont pu rendre l'inscription et l'arrivée en Belgique impossible pour certains étudiants.

Par ailleurs, les témoignages que nous recevons indiquent que les délais de restitution des documents originaux par le service des équivalences causent souvent des problèmes pour l'introduction de sa demande

de visa dans les temps.

Nous recevons également beaucoup plus de questions en ligne que dans nos permanences lorsque cela concerne la thématique de l'amour et de la sexualité.

Nous notons une petite augmentation des questions autour des violences sexuelles. Il nous semble que l'isolement induit par la crise sanitaire a parfois réveillé une mémoire traumatisée par des violences sexuelles vécues pendant l'enfance.

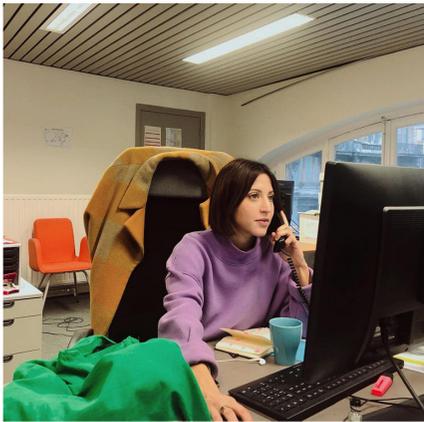
Les questions en ligne mettent également en évidence la thématique des limites liées à l'augmentation de la durée du travail étudiant. Cela peut paraître étonnant puisque de nombreux jeunes ont hélas perdu leur job étudiant durant la crise sanitaire. Cependant, des changements législatifs ont permis aux étudiants de travailler plus sur une année sans perdre certains droits (475 heures, allocations familiales et fiscalité). Cela a donc provoqué, chez les étudiants ayant pu conserver leur travail, un certain nombre de questionnements.

Nous constatons également ces dernières années une hausse des questions autour de l'économie collaborative (Uber, Deliveroo, etc.). De nombreux jeunes semblent opter pour cette solution pour arrondir leurs fins de mois.

Enfin, nous constatons ces dernières années une hausse des questions liées aux contrats précaires proposés aux jeunes pour acquérir de l'expérience professionnelle. Les questions autour de la convention d'immersion professionnelle sont particulièrement nombreuses. Mais cela concerne aussi les contrats FPIE/PFI et le Stage First. Bruxelles-J est bien référencé pour ces questions et peu de sites proposent une information complète sur ces sujets. Cela explique peut-être le succès de ces thématiques. Mais nous pouvons aussi émettre l'hypothèse que le contrat précaire (contrat de formation, contrat à temps partiel, contrat intérimaire et à durée déterminée, etc.) deviendrait de plus en plus un passage obligatoire pour s'insérer sur le marché du travail.

Nous avons aussi écrit sept nouvelles fiches pour Bruxelles-J en 2021 :

- Deux fiches sur le travail en Belgique sur base d'un diplôme étranger. Elles ont rapidement suscité des questions sur le sujet.
- Cinq fiches sur la thématique du harcèlement scolaire. Elles n'ont pas encore généré de questions en 2021.





Un réseau de partenaires

Pour rappel, le projet Trec-One vise un rapprochement du public cible par une organisation décentralisée. Chaque plateforme locale développe un réseau de partenariats qui permet d'articuler plus efficacement la mission d'Infor Jeunes Bruxelles avec les besoins et réalités locales. En outre, ces partenariats décloisonnent l'offre de services à destination des jeunes et permettent une approche plus globale de leur trajectoire.

Les implantations des plateformes s'ancrent dans un réseau communal qui s'intensifie d'année en année. La structuration des partenariats locaux s'appuie de plus en plus sur des politiques régionales dans les domaines de la prévention, de la lutte contre le décrochage scolaire ou de l'aide sociale de première ligne qui viennent intensifier les missions définies par décret des centres d'information jeunesse. Les matières emploi et formation sont, elles, présentes dans le programme de la Garantie pour la Jeunesse, consacrant une attention particulière à l'information et l'orientation de première ligne, mais elles ne structurent pas pour autant des collaborations locales comme nous les vivons avec les services communaux, CPAS ou les écoles. Il s'agit là sans doute d'une distanciation déjà constatée entre des opérateurs du champ de l'insertion socioprofessionnel et un public jeune qui tarde de plus en plus à s'orien-

ter vers l'emploi.

En 2021, les partenariats structurels se sont stabilisés, même si nous devons souligner une baisse du dynamisme des collaborations suite aux mesures sanitaires qui ont impacté, comme en 2020, l'organisation de séances d'information collectives et d'animation.

Enfin, les collaborations avec les services jeunesse et la médiation scolaire semblent être un socle fiable de partenariat dans la durée, auxquelles viennent s'ajouter, en fonction des communes, des partenariats avec des services emploi et de prévention, ou de plus en plus, de CPAS. Avec ces derniers, nous noterons en particulier que le public jeune Neet et étudiants bénéficiaires du CPAS représente une population très importante pour laquelle les CPAS sont demandeurs de solutions et de partenariats avec des structures comme la nôtre. Notre offre en matière

d'orientation avec des jeunes suscite de nombreuses demandes des cellules ISP et Formation des CPAS, même dans les communes où nous ne sommes pas présents (1050 – 1030). Enfin, nous devons souligner notre collaboration très active dans l'adressage des jeunes vers le dispositif des Ateliers Pédagogiques Personnalisés (APP) depuis 2021.

RÉSEAUX DE PARTENAIRES

PARTENAIRES	1000 BXL	CHASS'INFO 1040	PIJ 1060	PIF 1070	PÔLE JEUNESSE 1080	ESPACE JEUNESSE 1082	PIJ-ESPACE MOREAU 1140	PIJ 1160	EFP 1180	EIJ 1190	PIJ 1200
CATÉGORIE 1 (STRUCTUREL)	SDJ - PROMO JEUNES - ULB SPORT - CDM - SIEP - TADA - BALE - BAPA	SAMARCANDE - AMO - MJ LA CLÉ - JEEP - CDM	SERVICE - JEUNESSE ET PRÉVENTION - MÉDIATION SCOLAIRE - CIFA - JEEP - CEMO AMO	SERVICE JEUNESSE - SERVICE PRÉVENTION - JEEP - FEFA - ANTENNE SCOLAIRE - MAISON DE L'EMPLOI - O'YES	MOVE - MC PIERRON - MC MARITIME - MQ LIBÉRATEURS - AJIS (CPAS ET SERVICE JEUNESSE) PROFORAL	SERVICE JEUNESSE - MÉDIATION SCOLAIRE	SIEP - MÉDIATION SCOLAIRE - SERVICE DE PRÉVENTION - COHÉSION SOCIALE - MAISON DE JEUNES REGARD	CEMPA - SERVICE DE PRÉVENTION - DE L'AUTRE CÔTÉ DE L'ÉCOLE	EFP - SFPME - GEFA GERIA - CLINIQUE LA RAMÉE - MAISON DE L'EMPLOI D'UCCLE - MÉDIATION SCOLAIRE	SERVICE JEUNESSE - SERVICE LOGEMENT - INSTITUT SAINTE - URSULE - ISV	SERVICE EMPLOI - SERVICE JEUNESSE - CPAS
CATÉGORIE 2 (PONCTUEL)	AMO GARS MLOC 1000 MLOC 1050 INSTITUT DOMINIQUE PIRE INSTITUT BISCHOFFSHEIM INSTITUT DIDEROT COLLÈGE DES ÉTOILES INSTITUT SAINT BONIFACE VILLE DE BXL SOURCE ASBL NOTA BENE BRAVVO ESPACE SOCIAL TÉLÉ SERVICE POSECO	INSTITUT ENFANT JÉSUS - INSTITUT ERNEST RICHARD	SERVICE SOCIAL DE L'ERG - LYCÉE INTÉGRAL ROGER LALLEMAND	COLLÈGE MATTÉO RICHIE - LIRE ET ECRIRE - SERVICE SOCIAL D'ANDERLECHT	MQ - HEYVAERT - O'YES		ATHÉNÉE ROYAL D'EVERE	INSTITUT VAL DUCHESSÉ - MJ DE 1160 - MQ LE PAVILLON - ATHÉNÉE ROYAL D'AUDERGHEM - PROMO JEUNES	SERVICE JEUNESSE - COORDINATION SOCIALE - CPAS - EPN D'UCCLE - L'ANTIRIDES	DYNAMO AMO - LE CAIRN - AL MALAK - MAISON DES PARENTS - JEEP	

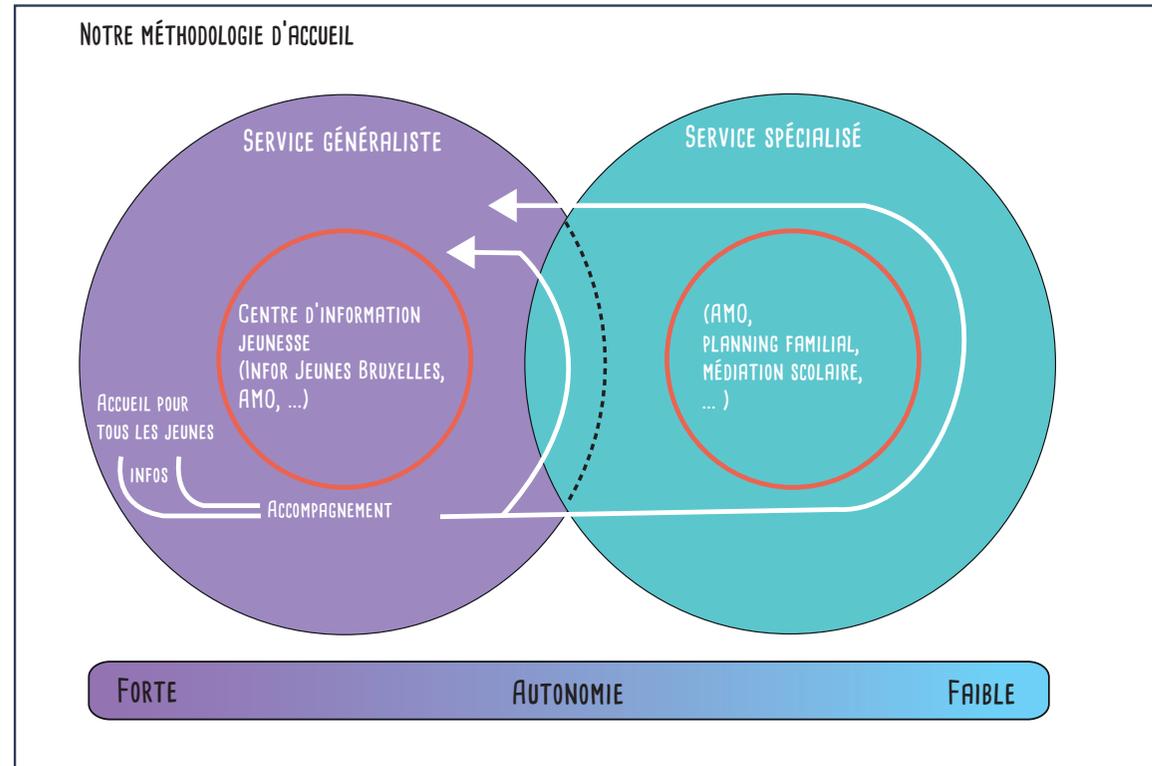


Notre méthodologie d'accueil

La particularité du dispositif Trec-One est d'offrir une porte d'entrée généraliste pour tous les jeunes, près de chez eux, et d'améliorer l'articulation avec des services spécialisés lorsque cela est nécessaire. Le graphe ci-contre est l'illustration de cette articulation.

Tout d'abord, les vrais services généralistes pour les jeunes (la sphère en bleu mauve) sont peu nombreux : nous avons noté ici les centres d'information jeunesse et les AMO, bien que déjà considérés comme des services spécialisés, mais elles ont tout de même un champs d'action très large, limité cependant aux mineurs pour l'instant (22 ans en 2019). Deux champs d'action qui peuvent se recouvrir partiellement, chaque service à une pratique spécialisée ou généraliste en fonction des demandes traitées.

La plupart des demandes peuvent être traitées par un opérateur généraliste, pour autant qu'il ait les ressources suffisantes. Il n'y a pas de scission entre informer et accompagner : quand je prends le temps d'analyser la demande du jeune, de faire le point sur sa situation, de l'aider à prioriser ses actions, de l'aider à prendre contact avec une institution, de l'aider à remplir un formulaire, je fais de l'accompagnement. La nécessité d'une prise en charge par un service spécialisé peut ap-



paraître en fonction du type de demande, des difficultés identifiées et du degré d'autonomie du jeune. Soit ce service est présent sur la plateforme, soit nous devons organiser le relais, idéalement localement, pour s'assurer qu'il n'y aura pas de rupture dans son accompagnement. Il arrive souvent que les jeunes reviennent avec d'autres questions ou en fonction de l'avance-

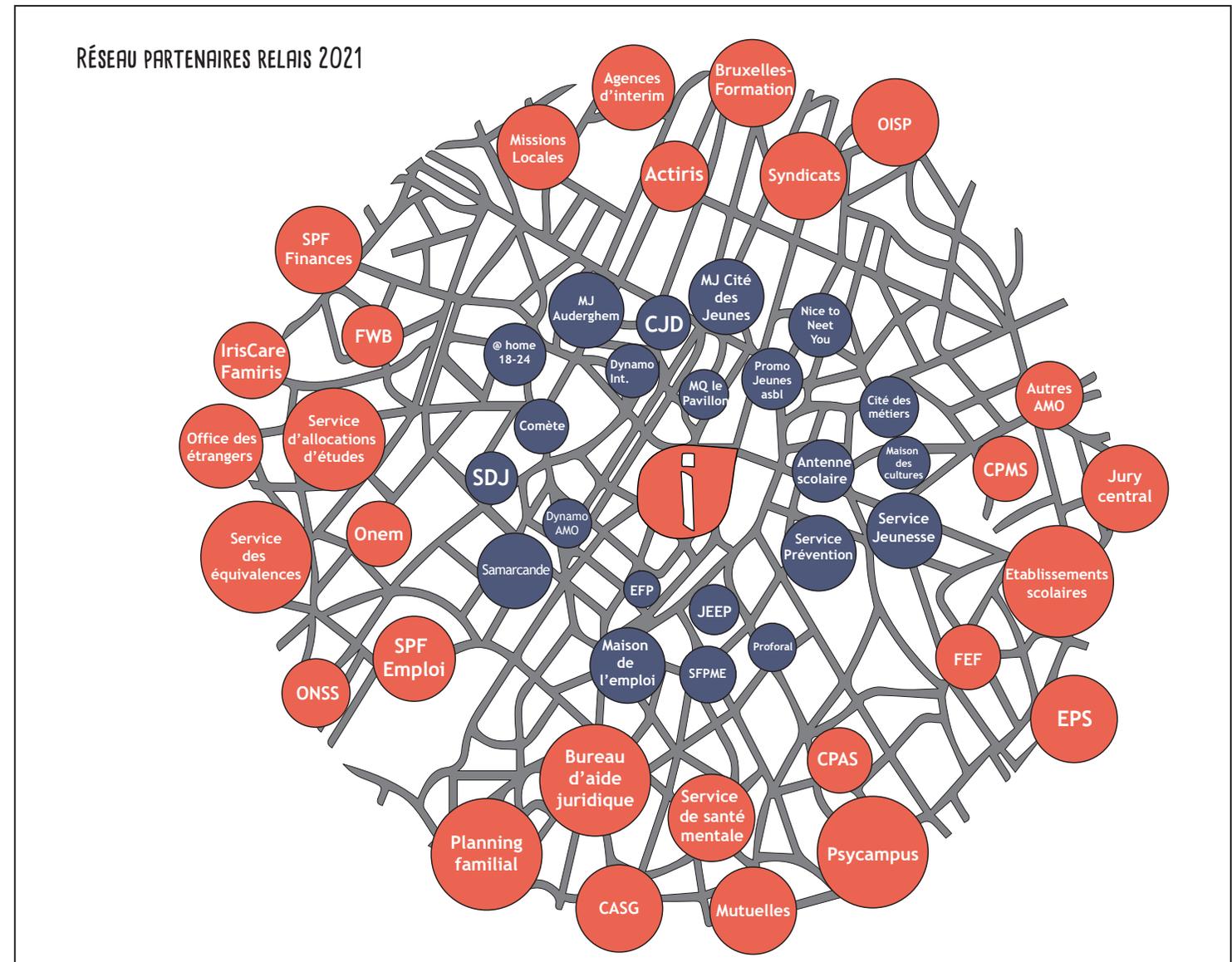
ment de leurs démarches. Il leur est possible de retrouver le même informateur s'ils le souhaitent, même sur plusieurs plateformes différentes. Une fois que le lien est établi, les jeunes sont plus enclins à poursuivre avec la même personne.

La carte ci-contre vous donne un aperçu des acteurs avec qui nous avons des liens de collaboration.

Au centre, des liens structurels :

- des acteurs jeunesse (tant du côté aide à la jeunesse que du côté jeunesse culture)
- des services communaux (jeunesse, prévention, médiation scolaire)
- des acteurs de l'insertion socioprofessionnelle ou de la formation
- et de plus en plus des acteurs scolaires

En périphérie, nous retrouvons tous les relais que nous devons activer pour répondre aux questions des jeunes. Tous ne sont pas représentés sur le graphique mais cela donne une bonne idée des acteurs qui sont sollicités.





Communication

Notre service communication répond à un double objectif. Le premier consiste à rendre nos services visibles au plus grand nombre de jeunes à Bruxelles. Notre public évolue et se régénère au fil du temps. Il est donc primordial que nous travaillions continuellement à la notoriété et la reconnaissance de nos services. Le deuxième objectif est de rendre l'information accessible à notre public. Ainsi, chaque année, notre service communication produit et diffuse de nombreux supports d'information vulgarisée qui traitent de toutes les thématiques qui concernent les jeunes.

Site internet

Notre site propose plus de 140 articles d'information. Ces articles sont tenus à jour et mis en avant en suivant un calendrier éditorial qui se calque sur les intérêts et l'actualité des jeunes. Le service communication, en collaboration avec les autres services, veille à régulièrement publier de nouveaux articles en lien avec l'actualité. En 2021, 190 187 utilisateurs ont visité notre site, ce qui représente une augmentation de 109% par rapport à 2020. Notre site internet actuel existe depuis septembre 2019.

Réseaux Sociaux

Infor Jeunes Bruxelles est présent sur Facebook et

Instagram. En 2021, notre page Facebook a touché 14 962 personnes. Le taux de couverture de notre compte Instagram est quant à lui de 4 469 personnes, ce qui représente une augmentation de 110% par rapport à l'année précédente. En termes d'abonnés, nous sommes actuellement suivis par 4 643 abonnés sur Facebook et 1 148 sur Instagram. En 2021, nous avons uniquement travaillé sur du contenu organique ce qui produit des abonnés intéressés et engagés dans notre profil.

La Juriclik, l'émission radio d'IJBXL

En septembre 2021, nous avons lancé le projet d'une émission radio animée par nos juristes afin de décortiquer toutes les lois et règles qui concernent les jeunes. Notre émission est diffusée en direct chaque dernier lundi du mois sur Radio Panik – 105.4FM.



Nous avons ainsi diffusé 3 émissions qui abordent entre autre : les recours de fin d'année, la précarité étudiante et le décrochage scolaire. Les émissions sont enregistrées et rediffusées sur notre site et notre chaîne Youtube. Ce projet continue en 2022.

Google My Business

Le déconfinement et le retour à une vie normale nous ont poussé à retravailler la communication autour de nos points de permanences. Nous avons donc créé un compte Google My business pour chacun de nos points-info. Cela permettra de mieux ancrer notre présence dans chaque commune et de permettre à un plus large public de nous connaître.

Infor Jeunes Bruxelles - Centre d'information jeunesse 

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

 Gérer le profil de votre établissement

4,7  87 avis Google

Centre d'Information et d'orientation à Bruxelles

Adresse : Rue Van Artevelde 155, 1000 Bruxelles

Zones desservies : [Bruxelles](#)

Horaires : Ouvert - Ferme à 17:00 

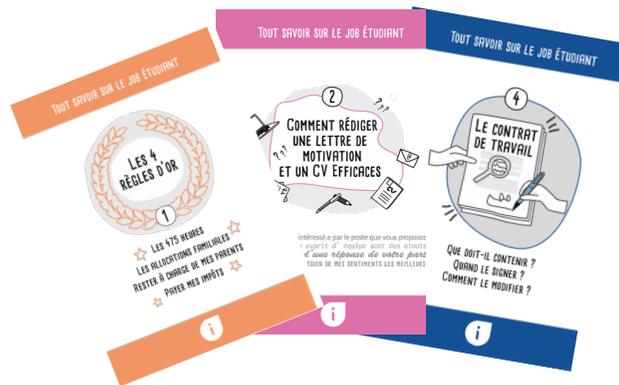
Confirmé par l'entreprise il y a 3 semaines

Téléphone : 02 514 41 11

Publications

2021 a été une année riche en publications. Nous avons ainsi produit et publié :

- **10 fiches d'information autour de la thématique du job étudiant.** Chaque fiche a pour objectif de répondre à une question particulière sur le job étudiant. Par exemple : Comment créer un CV ? Comment s'entraîner pour un entretien ? Comprendre ma fiche de paie ? Ces fiches sont disponibles dans toutes nos permanences.



- **Un guide « Etudiante et enceinte ».** Ce petit guide de 35 pages répond aux principales questions qu'une jeune étudiante qui découvre qu'elle est enceinte peut se poser. On y aborde notamment les questions liées au droit scolaire, aux aides financières, à la santé ou encore aux relations intrafamiliales. Ce guide est disponible dans toutes nos permanences. Nous donnons également des exemplaires à tout professionnel de la santé ou du secteur jeunesse qui souhaiterait le mettre à disposition de son public.



- **Débagora** : un nouvel outil pédagogique pour former au politique et au débat. Cet outil a été développé par Infor Jeunes Bruxelles, en partenariat avec trois centres de recherche : Girsef-UCLouvain, Cevipol-ULB, Poli-VUB; et trois autres associations : Jeune et Citoyen, le musée BELvue, et Ligue des Droits Humains.

Débagora vise à soutenir les enseignants et animateurs dans leur démarche pédagogique d'éducation au débat.

L'outil propose des activités et repères conceptuels pour former les jeunes à : collecter du contenu, nuancer, approfondir, exprimer leur opinion, soutenir leurs idées par des arguments et débattre dans un cadre respectueux.

Cet outil est en ligne sur notre site, mais également en brochure de 130 pages.



Capsules vidéo

Production de 12 capsules vidéo « Tout ce que je peux faire après mes secondaires »

Le service communication, en collaboration avec le service orientation et information, a travaillé sur le développement de 12 capsules vidéo abordant la période de transition qui suit la fin des études secondaires. Le but est d'informer les jeunes sur tout ce qu'ils peuvent choisir de faire une fois leurs études secondaires terminées : études supérieures, formations, emploi, voyages, année citoyenne ou encore possibilité de simplement faire un break pour réfléchir à la suite. Ces vidéos seront diffusées en fin d'année scolaire 2021-22.





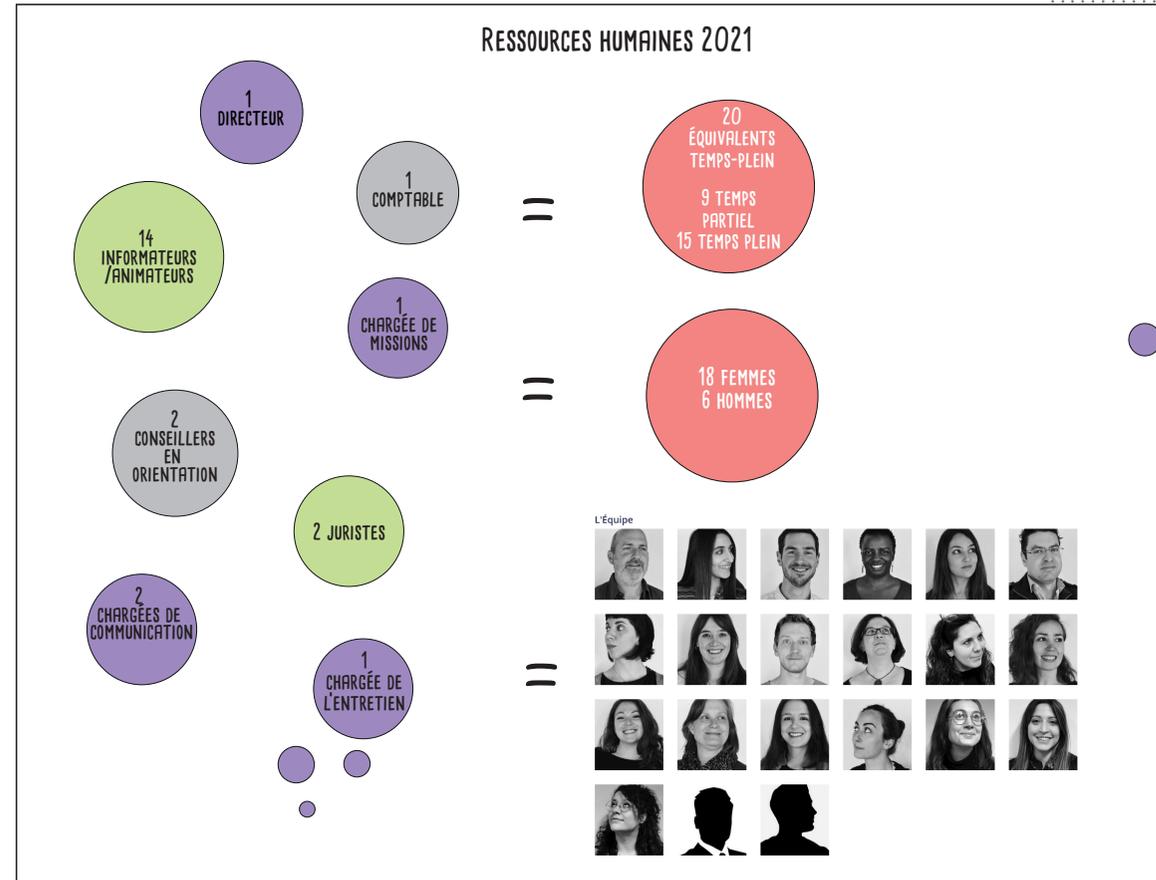
Ressources humaines et formations

Le taux de formation est particulièrement élevé dans notre association. Les informateurs doivent sans cesse remettre à jour leurs connaissances des différentes législations qui sont en évolution permanente. Vu la taille de notre équipe, le budget qui lui est consacré s'en ressent. Aussi, dans un souci de rationalisation, nous organisons de nombreuses formations en interne, soit avec un intervenant extérieur, soit via un informateur expert dans la matière. Certaines formations externes étant parfois onéreuses, nous organisons des retours de formation en interne afin que les infos les plus pertinentes soient directement partagées en équipe. Ces approches s'avèrent efficaces et permettent de contenir notre budget « formation » et ses coûts annexes (déplacements par exemple). Nous notons globalement pour 2021 une reprise significative de la formation continue (+ 45%) année moins impactée par la crise du Covid et les nombreuses annulations enregistrées en 2020.

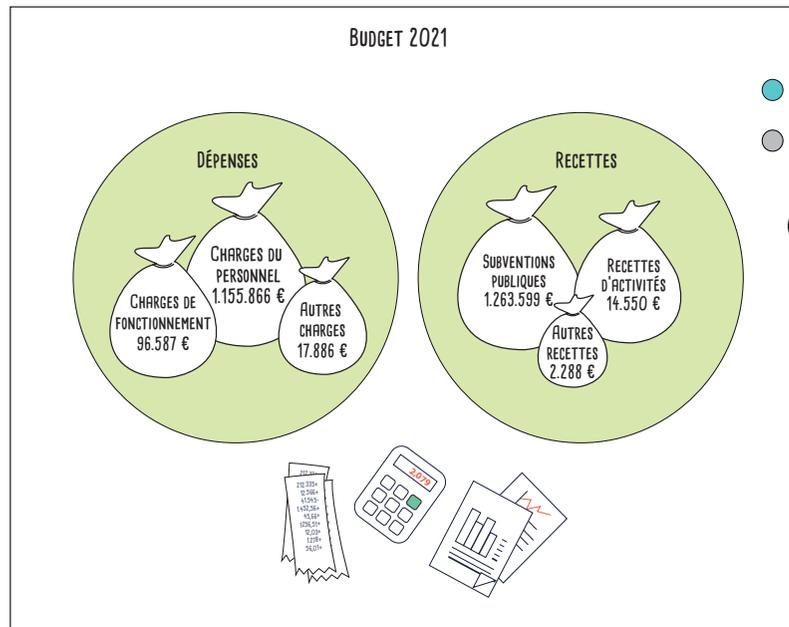
110 journées de formation suivies en 2021 par l'ensemble du personnel pour un budget total de 4349€

Pourcentage du temps de travail effectif consacré à la formation continue : 3 %

Taux de participation du personnel à la formation continue : 96 %



Finances



L'essentiel des recettes de l'association sont issues des subventions publiques, tous nos services étant gratuits pour les usagers.

Notre agrément comme centre d'information jeunesse nous octroie des subventions de la FWB et un soutien en postes ACS de la Région via la politique de l'emploi.

La reconnaissance du projet Trec-One dans l'axe 1 de la Garantie pour la Jeunesse à Bruxelles (orientation et information des jeunes) nous ouvre un financement de la Cocof, de la Région Bruxelloise et du FSE.



Conclusions et perspectives



La crise sanitaire a encore fortement marqué l'année 2021, et même si nous avons enregistré une activité globale supérieure à celle de 2019, année précédant la crise, force est de constater que les modes d'interaction avec les jeunes ont en partie évolué. En particulier, les mesures de distanciation ont conduit une grande partie de la population à privilégier les sites web comme première source d'information. Il n'y a rien de neuf dans cette tendance, mais nous devons souligner qu'elle s'est accentuée. Le site de Bruxelles-J a enregistré une croissance de 30 % d'utilisateurs en un an et surtout de 82 % de pages consultées, signe d'une activité nettement plus dense.



Les améliorations de nos propres outils numériques, avec l'adoption du «chat», entre autres, ont clairement fait glisser une partie des demandes d'info du présentiel de proximité vers un présentiel distanciel. Car répondre en direct à un jeune qui se connecte à notre site est bien une action présentielle, avec une véritable interaction comme nous l'aurions au téléphone. Elle a aussi comme avantage de répondre à une attente d'immédiateté, un des trois piliers du principe PIC, qui selon nous, caractérise les services que les jeunes attendent.

Ce principe PIC décrit trois caractéristiques essentielles d'un service à destination des jeunes :

- P pour proximité avec le public via des ancrages locaux et une posture d'accueil la plus inconditionnelle possible.
- I pour immédiateté : être capable de prendre en charge la demande dès qu'elle est posée
- C pour continuité : chaque acteur assure des relais efficaces dans une chaîne de prise en charge avec des partenaires choisis et fiables.

Le défaut de proximité, par éloignement physique ou culturel et psychologique, induit une non sollicitation des services par méconnaissance de leur existence ou par sentiment qu'ils sont difficilement accessibles ou peu adaptés à soi.

Le défaut d'immédiateté provoque une mise en concurrence immédiate avec des canaux plus disponibles (des pairs, de la famille, etc.) ou souvent un abandon de la demande.

Enfin, le défaut de continuité induit quant à lui un sentiment chez les jeunes d'être baladé d'un service à l'autre, avec une prise en charge chaotique, discontinue et non articulée. Le défaut de continuité conduit aussi à un

abandon de la demande et à une méfiance institutionnelle accrue.

Ce principe de fonctionnement PIC nous donne des axes d'amélioration et d'anticipation de ce que sera, demain, un centre d'information jeunesse en phase avec les attentes et besoins des jeunes.

P.I.C.

Tout d'abord, les notions de proximité et d'immédiateté renvoient ensemble à la notion d'accessibilité de l'information et de l'aide de première ligne. Infor Jeunes Bruxelles n'est pas un dispositif d'urgence et ne doit donc pas assurer une permanence 24h sur 24. Par contre, les contenus d'information doivent l'être et répondre le plus pédagogiquement possible aux questions que les jeunes se posent sans nécessiter l'intervention d'un professionnel. Ensuite, pour toute demande qui ne peut être satisfaite par une démarche en autonomie, la rencontre avec un professionnel doit être la plus fluide et évidente possible. Cela implique que les lieux de permanence soient parfaitement identifiés et connus des jeunes, à l'accès inconditionnel, sans filtre à l'entrée, avec une posture d'accueil adaptée et ouverts dans des créneaux compatibles avec leurs activités.



Cela n'implique pas, comme il est courant de l'entendre, d'être ouvert le samedi ou en soirée. La recherche d'information n'est pas prête de concurrencer les activités de loisirs des jeunes !

La crise sanitaire a remis en évidence que la qualité du lien créé avec le professionnel est fondamentale dans l'accueil des jeunes. En particulier lorsque le jeune est en difficulté et que la démarche de solliciter de l'aide lui a déjà coûté. L'élargissement du cadre d'accueil dont nous faisons écho en introduction s'inscrit bien dans cette volonté de ne laisser personne sur le côté et de prendre le temps nécessaire pour trouver le relais adéquat. C'est dans cette fonction essentielle de nos permanences d'accueil que la collaboration avec des services connexes devient particulièrement précieuse et indispensable. L'association d'un centre d'information et d'une AMO nous semble à cet égard la synergie la plus évidente et à même de garantir le principe de continuité décrit ci-dessus.

L'offre de services spécialisés est considérable et souvent saturée à Bruxelles. Par contre, l'offre de service d'accueil généraliste est plus limitée, et, faute de pouvoir relayer les demandes de prise en charge spécifiques, ces services doivent assurer une pré-prise en charge dans l'attente de pouvoir activer un relais. Si l'on veut respecter le principe de ne pas lâcher le

jeune, alors souvent on se retrouve à devoir faire un peu plus que ce que l'on aurait dû faire.

Les travailleurs d'Infor Jeunes Bruxelles se retrouvent souvent dans des situations complexes pour lesquelles la volonté du travailleur à chercher un maximum de réponses par lui-même est la seule stratégie possible pour aider le jeune en face de lui, tant il existe malgré tout de nombreux vides de services ou que les relais sont impossibles dans l'immédiat.

La sortie de crise nous permet aujourd'hui de prendre un peu de recul et de ré-appuyer la nécessité d'avoir une approche plus unifiée des politiques jeunesse. Sur le terrain, une AMO et un centre d'information jeunesse sont parfaitement complémentaires et peuvent être ouverts pour un même et seul public. Par expérience, nous aurions tendance à dire que cette complémentarité est tout aussi évidente avec les services communaux de prévention du décrochage scolaire.



Demain, nous nourrissons l'espoir qu'au sein de chaque commune bruxelloise, les jeunes puissent se rendre selon leurs besoins dans

un espace d'accueil qui rassemble ces acteurs dans une continuité de services dont ils seront les vrais bénéficiaires.

Et puis, après-demain, derrière nos avatars respectifs, nous nous retrouverons dans le métaverse. Nous appréhenderons une nouvelle forme de service de proximité distancielle qui nécessitera de réinventer notre métier et nos modes de relation à autrui. Ce sera peut-être une opportunité de mieux appliquer encore ces principes de fonctionnement (proximité – immédiateté – continuité), si toutefois nous parvenons à régler les problèmes de fracture numérique !

Vincent Roelandt
Directeur









ijbxl.be

Centre d'Accueil et d'Information Jeunesse de Bruxelles
En abrégé Infor Jeunes Bruxelles ASBL
RPM Région de Bruxelles Capitale
Numéro d'entreprise : 0417635874

Siège social :
Rue Van Artevelde 155
1000 Bruxelles
Tél : 02/514.41.11
IBAN : BE57 0680 6669 8035 - Belfius

Siège administratif :
Bld Adolphe Max 13-17
1000 Bruxelles
Tél : 02/223.12.52

be youth 

