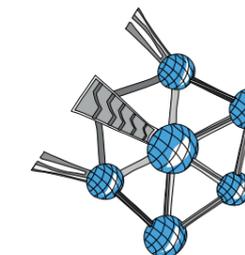
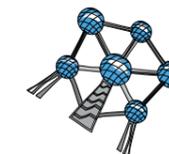
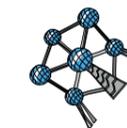


INFOR JEUNES BRUXELLES

Rapport d'Activité 2020

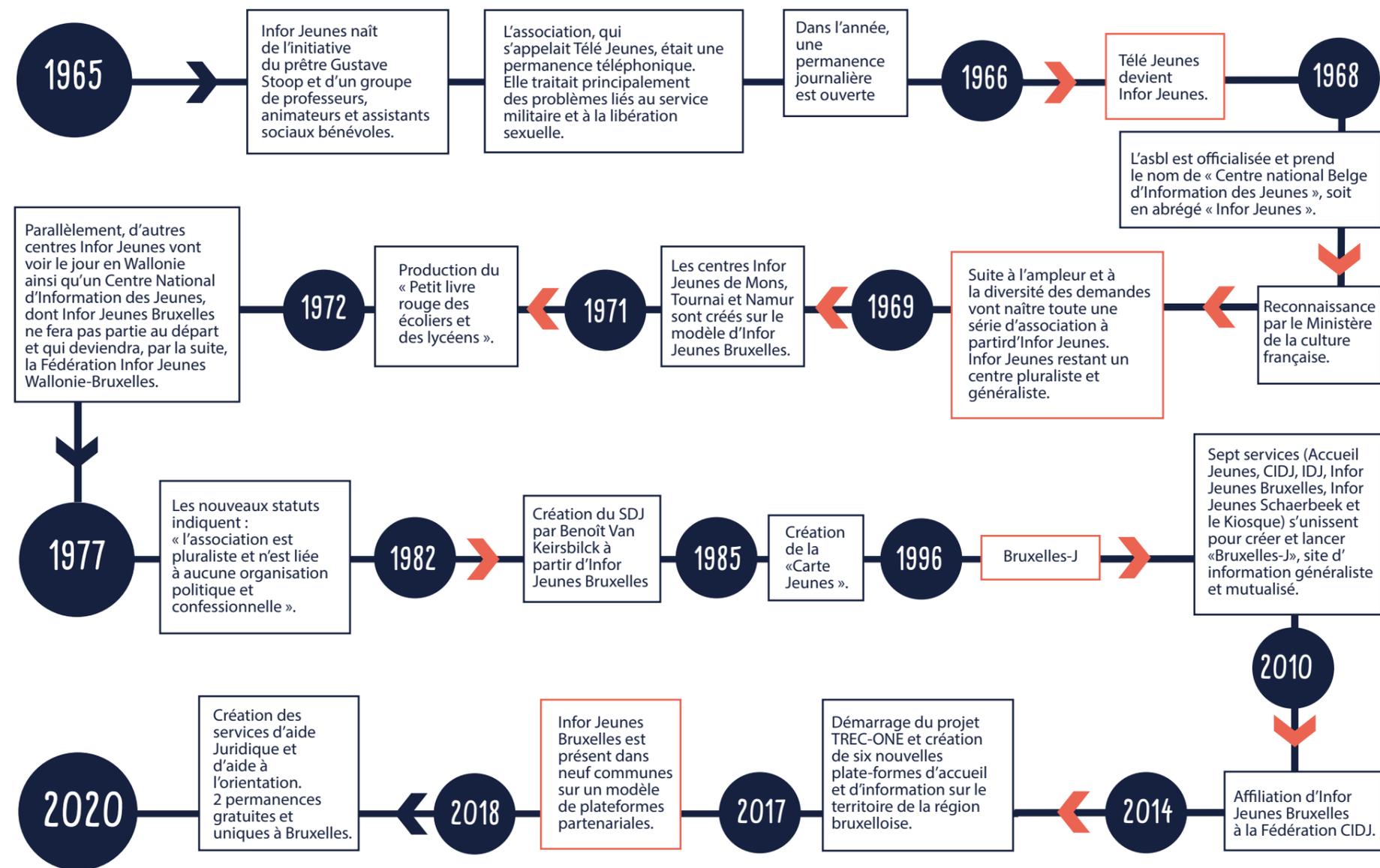
TABLE DES MATIERES

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	20
Nos actions collectives	22
Bruxelles-J	24
Demandes traitées par IJBXL sur le site de Bruxelles-J	26
Un réseau de partenaires	29
Notre méthodologie d'accueil	30
Communication	32
Ressources humaines	34
Finances	35
Conclusion et perspectives	36





Historique



Introduction

Parce que les pouvoirs publics sont préoccupés par l'impact de la crise sanitaire dans les différents secteurs de la société, il nous a été demandé de rédiger ce présent rapport d'activité 2020 en ce sens. Mais aurions-nous pu faire autrement, tant nos vies ont été bousculées et notre travail d'information jeunesse également ?

Les mois passant, cette pandémie s'est profilée d'une certaine manière en un laboratoire à ciel ouvert : comme dans une immense expérience de psychologie sociale, nous avons, du jour au lendemain, été privés de liberté de déplacement, de travailler, de consommer, d'étudier, de se rassembler, et quelques experts en blouse blanche ont observé notre comportement, notre capacité à nous soumettre à ce nouvel ordre. Des experts qui ont cadré ce nouvel ordre ont bel et bien existé. Malheureusement, il n'y avait aucun psychologue social parmi eux.

Evidemment, il ne s'agissait pas d'une expérience scientifique, et il n'est pas paru nécessaire d'utiliser un microscope pour voir les effets délétères d'une crise forte et durable sur les différentes franges de la population. Parmi ces franges, la jeunesse ne ressort pas comme une catégorie homogène qui aurait souffert de la même manière des privations évoquées ci-dessus. Il y a des jeunes aux

vécus très différents et dont le capital social, culturel et économique s'est constitué en une ressource clé pour prédire la capacité d'adaptation et de résilience. Sans déflorer le contenu de nos analyses qui suivent, cette crise aura de manière criante exacerbé les inégalités sociales et démontré qu'une grande partie de la population côtoyait dangereusement le point de basculement vers la pauvreté.

Malheureusement, ce basculement dans la précarité implique, pour tout un public qui ne l'a pas connu jusque-là, de devoir recourir aux différents systèmes d'aide sociale, accompagné du sentiment de honte ou de perte de dignité que la démarche implique. Parmi eux, des indépendants, des travailleurs aux emplois précaires et super flexibles, et bien entendu, les étudiants jobistes. Cependant, alors même qu'une déferlante de nouveaux allocataires du chômage et du CPAS se dirigent vers les services sociaux, ceux-ci, télétravail oblige, deviennent de moins en moins accessibles.

Ainsi, la triangulation « accessibilité de l'aide sociale – précarité – complexités des situations vécues » devient un cercle vicieux aggravant les situations des familles impactées. Le rôle d'Infor Jeunes Bruxelles s'est particulièrement distingué dans ce tra-

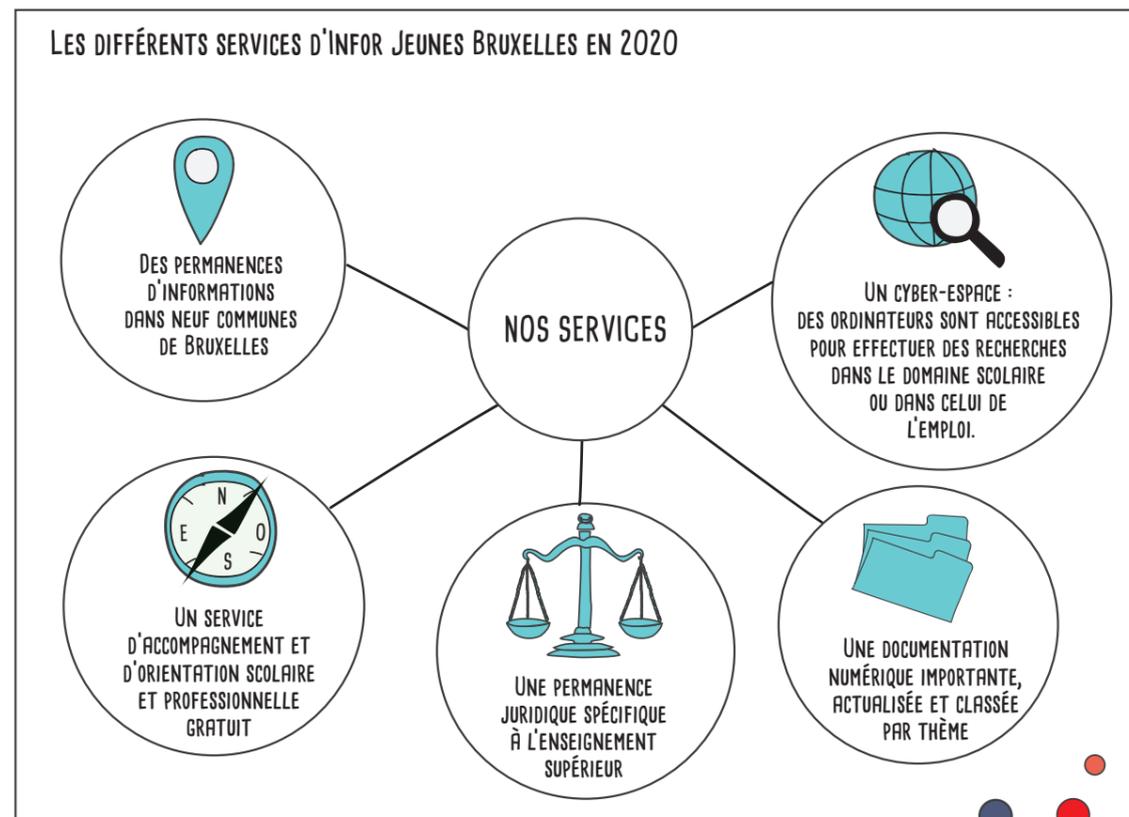
vail de soutien dans l'activation des droits des jeunes et de leur famille, par un travail d'information assidu et de connexion vers les dispositifs adéquats. Nonobstant, nous n'avons pas été reconnu comme service essentiel comme nos partenaires de l'aide à la jeunesse. Cela témoigne encore aujourd'hui de la méconnaissance des pouvoirs publics du rôle et des missions que remplissent les centres d'information jeunesse, du moins dans les grandes villes. Nous sommes encore trop souvent perçus comme des acteurs centrés sur des actions collectives, comme nos homologues des maisons de jeunes, alors que notre mission principale est d'ordre individuel. Espérons que la lecture de ce rapport permettra de clarifier davantage l'étendue de nos missions et l'impact social de nos activités.

Et puisque demain s'annonce avec ses nouveaux défis et un plaidoyer insistant autour de nos capacités de résilience, nous nous permettrons, en conclusion de ce rapport, d'interroger si cette notion ne devient pas injonction sociale et comment « les jeunes » pourront en définitive se les accaparer.

Bonne lecture,
 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 il 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 Julie Lumen.

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 opérationnaliser dès janvier 2014. Il fut élaboré sur les conclusions de nombreuses études qui pointaient alors, mais 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, elle 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 ré-

duire l'éparpillement des acteurs, les doublons et recouvrements de missions improductifs et de 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 :

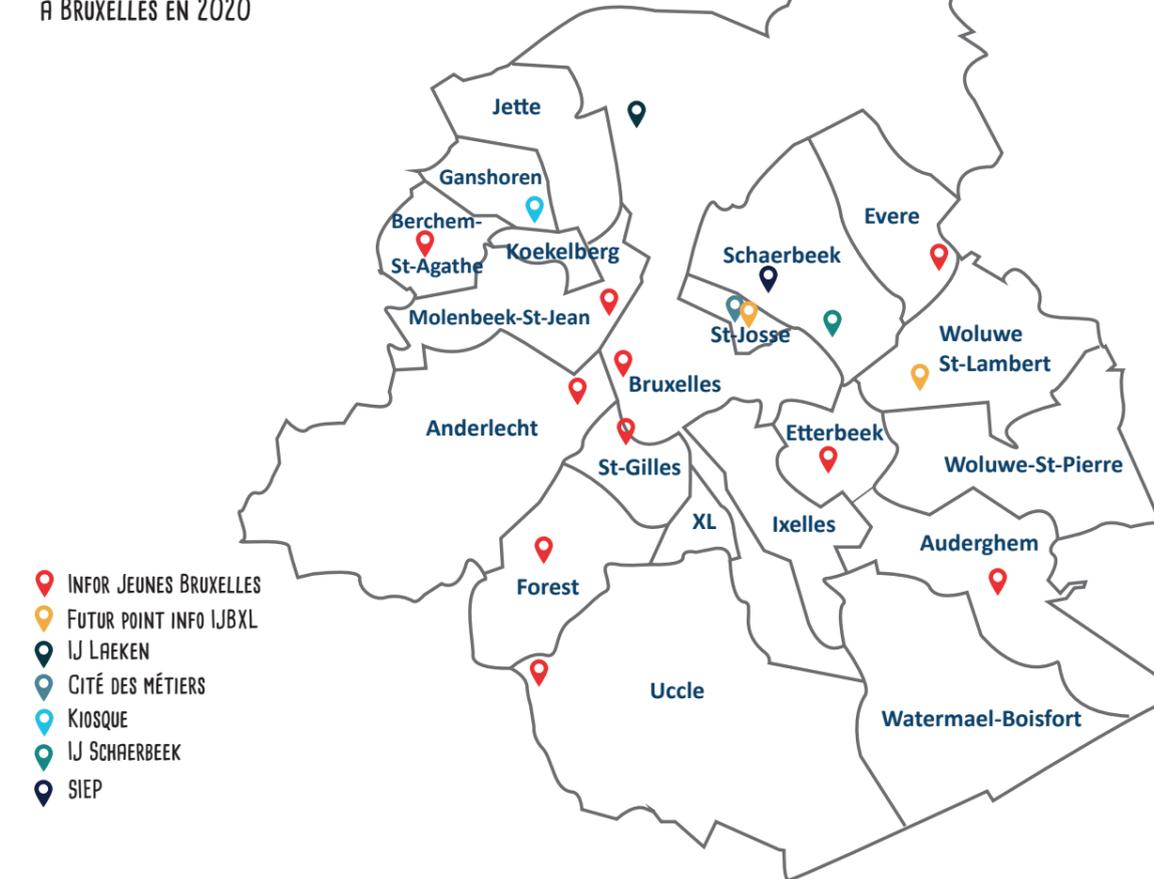
- Le développement de plateformes locales : appelées plateformes « physiques », elles sont le fruit d'une stratégie de rapprochement des services d'accueil avec le public jeune dans des zones prioritaires, généralement des quartiers plus défavorisés. Ce processus de décentralisation vise la proximité 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.

Cette année nous a démontré encore une fois la nécessité de l'existence de services d'information proches et accessibles. Nous n'avons hélas pas été repris comme service essentiel lors du premier confinement et avons dû limiter l'accès à nos centres par la suite pour permettre un accueil en toute sécurité. Cette réouverture a permis d'aider de nombreux jeunes en difficulté qui avaient un réel besoin de nous rencontrer. Ainsi, et comme nous le verrons dans l'analyse qui suit, bien que nous ayons mis en place un nouveau canal de communication interactif à distance, la nécessité de venir rencontrer un informateur proche de chez soi reste importante pour une grande partie du public.

CARTOGRAPHIE DES CENTRES D'INFORMATION JEUNESSE À BRUXELLES EN 2020



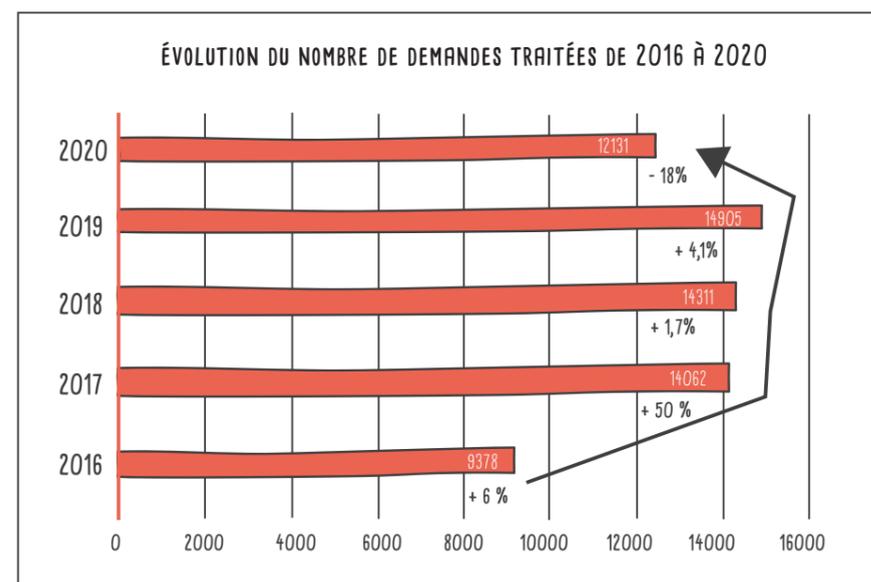
La cartographie des implantations des centres d'information jeunesse bruxellois montre que certaines zones restent encore mal desservies. Après avoir ouvert une nouvelle implantation sur le territoire de la commune d'Evere en partenariat avec le SIEP Bruxelles début 2021, nous prévoyons l'ouverture de

nouvelles implantations en partenariat avec la Cité des métiers sur le territoire de la commune de Saint-Josse ainsi que sur le territoire de la commune de Woluwe-Saint-Lambert.

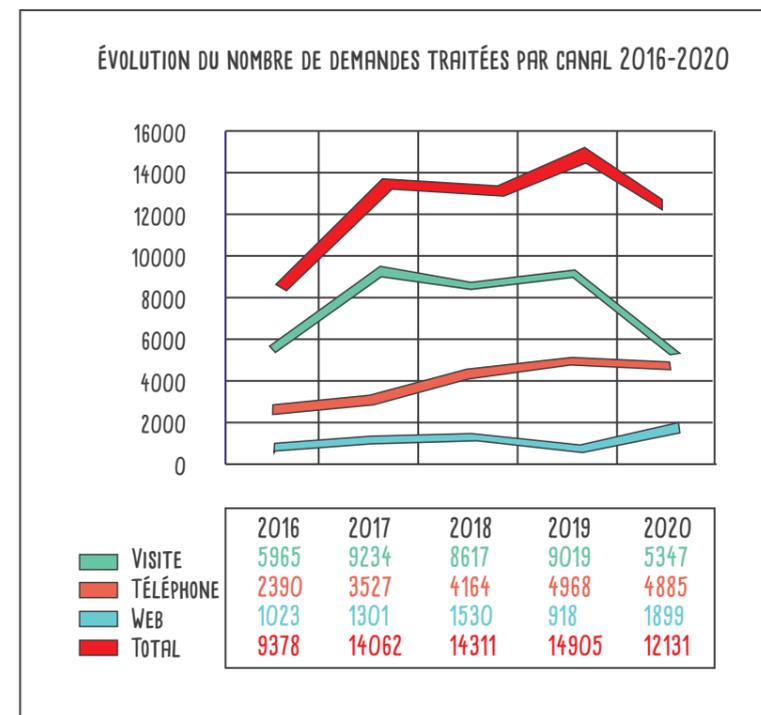


Nos permanences d'accueil

Pour la première fois depuis le début du projet Trec-One, nous enregistrons une baisse des demandes d'information. L'analyse des différents canaux nous montre que les visites dans les plateformes ont fortement diminué avec une baisse de 41%. La fermeture des plateformes physiques et de la permanence téléphonique durant une partie du premier confinement mais également le contexte sanitaire rendant les contacts anxiogènes expliquent très probablement cette diminution. L'imposition de mesures spécifiques à l'accueil en présentiel limitant le nombre de personnes à l'intérieur des bâtiments a également diminué notre accessibilité durant pratiquement 10 mois.



Notre présence sur les autres canaux ainsi que la création d'un tchat ont permis de maintenir le contact à distance avec une partie du public. Nous notons d'ailleurs une augmentation des contacts à distance via les différents canaux web de l'ordre de 52%. Nous avons exploité au mieux notre site internet et nos réseaux sociaux afin d'essayer de rester au plus près de notre public durant cette période.

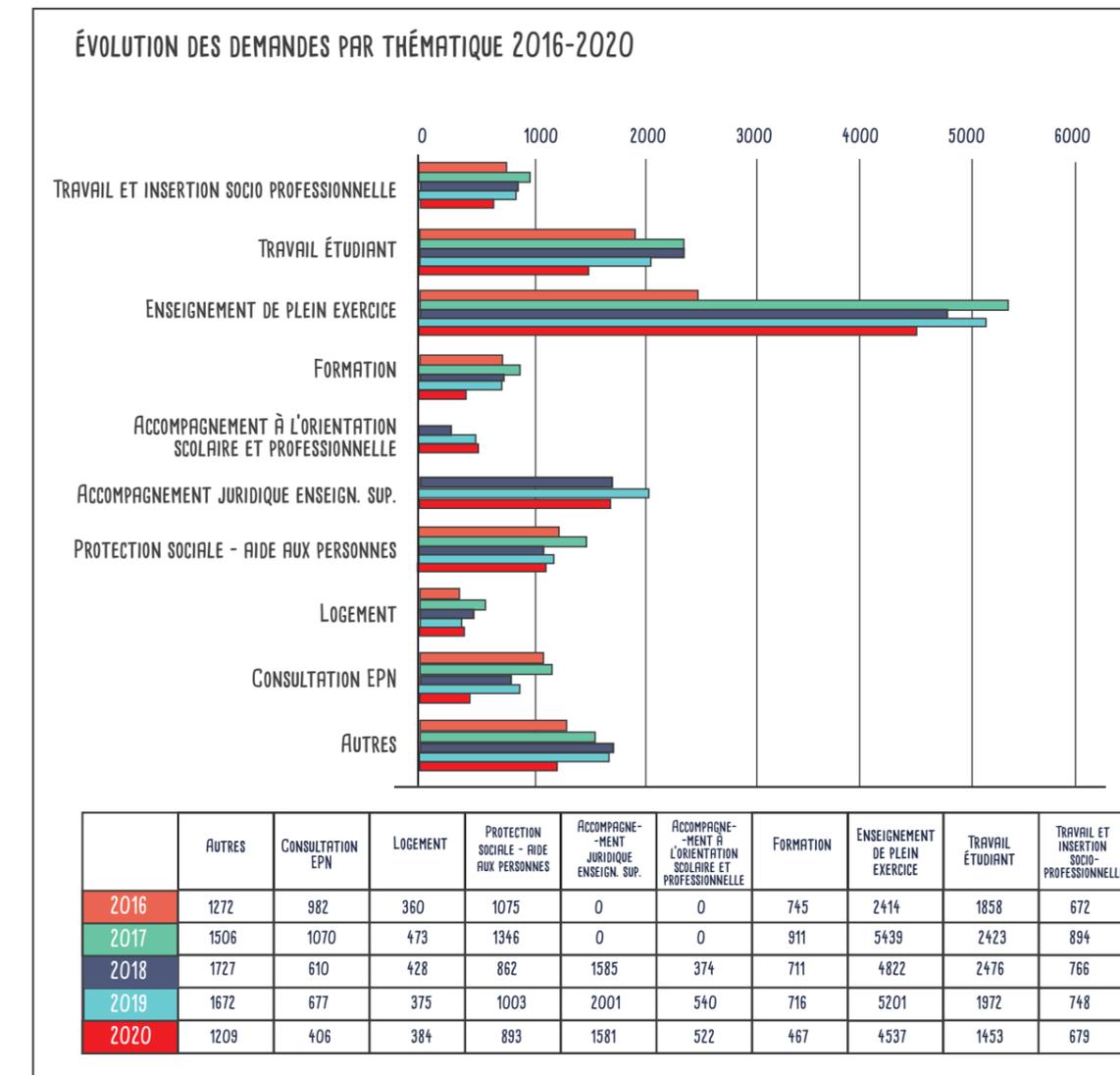


Évolution des demandes traitées par thématique de 2016 à 2020

La thématique de l'enseignement de plein exercice reste la thématique pour laquelle nous sommes le plus interpellés. Si nous regroupons toutes les thématiques touchant à l'enseignement et à la formation en ce compris les services spécialisés, cela représente 59% des demandes.

Au regard de la diminution globale du nombre de demande, les thématiques qui ressortent de cette année 2020, soit en raison d'une faible diminution, soit en raison d'une augmentation sont le logement, l'accompagnement à l'orientation scolaire et professionnelle, le travail et l'insertion socioprofessionnelle, la protection sociale et l'aide aux personnes et enfin, l'enseignement de plein exercice. Ces thématiques reflètent assez bien les problématiques liées à la crise sanitaire. Nous verrons dans l'analyse qualitative des demandes que sous les thématiques, les demandes ont évolué et se sont complexifiées.

Contrairement à ce que nous aurions pu imaginer, la fréquentation de l'EPN enregistre la plus forte diminution. La fracture numérique bien réelle aurait pu laisser présager du contraire. Cette diminution est potentiellement liée à 2 facteurs. Le premier facteur est la fermeture prolongée de nos EPN, dans un premier temps en raison de la fermeture temporaire des plateformes et dans un deuxième temps en raison de la difficulté d'appliquer les mesures de sécurité permettant l'utilisation d'un ordinateur par plusieurs personnes. Le deuxième facteur à plus long terme est la limitation du nombre d'ordinateurs par EPN afin de garantir suffisamment d'espace personnel et de limiter le nombre de personnes présentes dans ce même espace. Nous n'avons donc pu répondre que partiellement aux besoins liés à la fracture numérique alors que de nombreux EPN publics étaient également fermés.



Ventilation selon l'âge, le genre et le statut

L'année 2020 marque une nouvelle fois un léger vieillissement de notre public avec une prédominance des 19-26 ans.

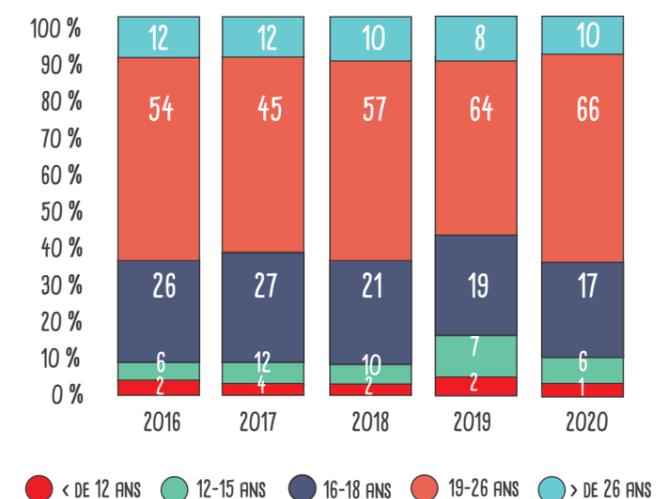
Au-delà de l'effet des services spécialisés attirant plus spécifiquement cette tranche d'âge, ce vieillissement pourrait également être lié à l'apparition de situations plus complexes chez les jeunes adultes en raison de la crise sanitaire. Cependant, il s'agit tout de même d'une tendance se dégageant sur plusieurs années. En effet, depuis 2018 nous constatons un vieillissement progressif de notre public avec une surreprésentation des 19-26 ans au détriment d'un public plus jeune.

Le passage à la majorité et la transition vers l'autonomie engendre évidemment un grand nombre de questions socio-juridiques poussant probablement plus de jeunes adultes à nous contacter. Le contexte socio-économique conduit également les jeunes vers une plus grande précarité et rend l'autonomisation plus complexe.

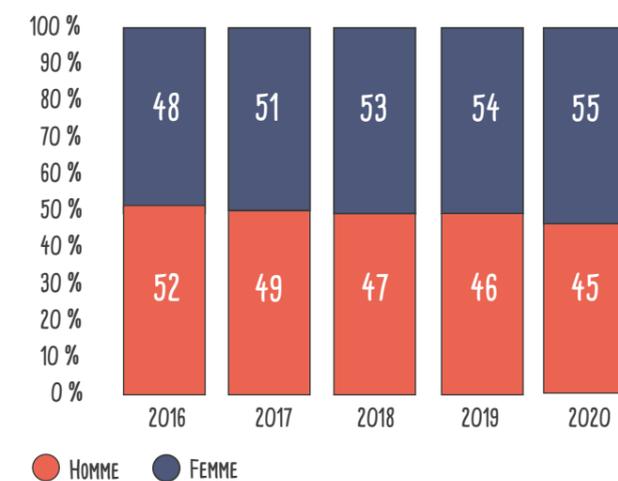
Ce vieillissement du public peut également être lié au prolongement de la durée des études. En effet, si nous regardons le graphique consacré aux différents statuts de notre public, force est de constater que ce sont principalement les étudiants qui nous contactent.

Concernant le genre, la féminisation du public continue à s'affirmer. Comme pour les années précédentes, les plus grandes disparités s'observent au niveau des services spécialisés. Cependant, nous constatons que cette tendance à la féminisation est également plus forte cette année dans la thématique du travail et de l'insertion socioprofessionnelle touchant un public féminin pour 58% des demandes. 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.

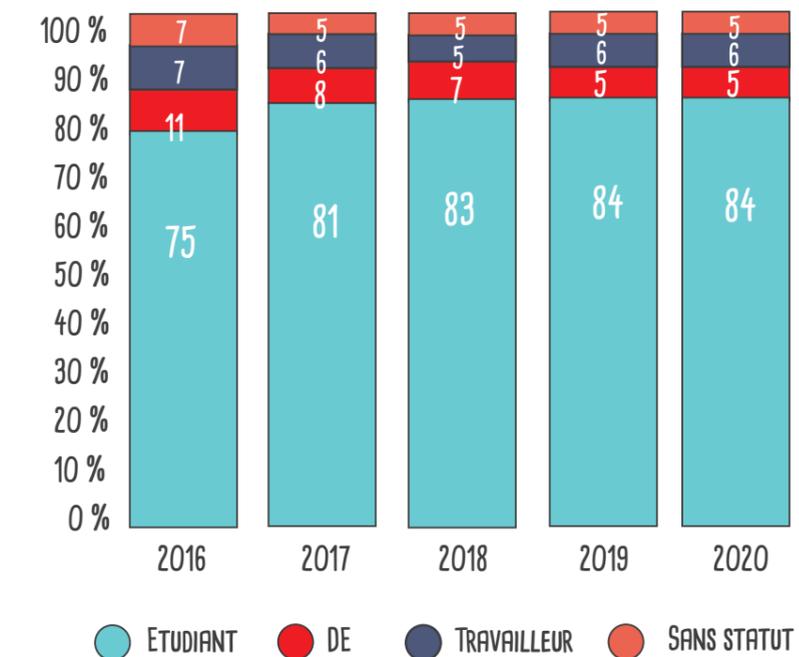
ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION SELON L'ÂGE 2016-2020



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION SELON LE GENRE 2016-2020



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION SELON LE STATUT 2016-2020



Enfin, la ventilation selon le statut des jeunes qui nous sollicitent se stabilise et le statut étudiant reste le statut dominant dans notre public. Encore une fois, nos services spécialisés attirent majoritairement un public étudiant.

Que demandent les jeunes ?

De nouvelles problématiques apparaissent cette année en lien avec la crise sanitaire. En effet, nous notons l'apparition de nombreuses questions liées au chômage temporaire et ce dans différentes thématiques. Il s'agit des questions concernant l'accès à ce droit, l'inexistence de ce droit pour les travailleurs étudiants et les questions associant chômage temporaire et droit du travail. La saturation des organismes de paiement associée à la fermeture de leurs bureaux et des antennes Actiris a entraîné la complication de nombreuses situations laissant les personnes dans une grande inquiétude avec peu d'interlocuteurs accessibles. Certaines de ces personnes se sont alors tournées vers l'aide sociale multipliant ainsi des difficultés administratives.

La recherche d'emploi est aussi devenue plus compliquée. De par un potentiel manque de postes disponibles avec la fermeture des certaines entreprises mais également de par le manque d'accessibilité des services d'accompagnement vers l'emploi. Début 2020, nous avons développé un nouveau service d'accompagnement à la recherche de job étudiant, de stage et d'emploi au sein de la plateforme de 1000 Bruxelles. Ce service, mis en place grâce à l'aide de bénévoles, a permis de combler

le départ de l'asbl JEEP qui proposait précédemment un accompagnement pour les étudiants dans cette plateforme. Ce nouveau service de job coaching s'adressant tant aux étudiants jobistes qu'aux jeunes chercheurs d'emploi a pu être une réponse pour certaines personnes. En 2020, la coach a pu accompagner une centaine de personnes comptant environ 80% d'étudiants et 20% de jeunes demandeurs d'emploi.

Cette année a d'ailleurs révélé une problématique importante autour du statut de jobiste. De nombreux étudiants travaillent de manière régulière afin de subvenir à leurs besoins. Il ne s'agit alors plus d'une activité accessoire pour se payer des vacances mais bien d'un moyen de subsistance essentiel. Or le travail étudiant n'offre aucune sécurité. Licencié plus rapidement et sans accès à un revenu de remplacement de la sécurité sociale, la législation autour du travail étudiant pose question.

La thématique de l'enseignement montre également quelques changements symptomatiques. Les difficultés liées au suivi de cours à distance incluant tant les difficultés matérielles que les difficultés d'apprentissage et de décrochage ; l'inquiétude du retour à l'école et les demandes d'infor-

mation sur l'enseignement à domicile ; la problématique de la finançabilité et les changements de règles en lien avec la crise sanitaire ainsi que la problématique des examens à distance et les suspicions de triche sont autant de nouvelles questions qui sont arrivées dans nos permanences.

Les élèves et les étudiants ont subi de nombreuses conséquences de la crise sanitaire et ont vécu une scolarité chamboulée voire difficile. L'enseignement à distance a exigé des étudiants une grande adaptabilité et l'utilisation de ressources matérielles et personnelles avec peu de considération pour leur contexte personnel. De nombreux parents nous ont également contactés pour trouver de l'aide soit pour équiper leur famille soit pour les accompagner dans les apprentissages de leurs enfants. Il est évident qu'un tel système n'a fait que renforcer la discrimination et les disparités entre élèves dans un système d'enseignement déjà peu inclusif.

Une autre problématique que nous relevons dans la thématique de l'enseignement est l'incidence de l'interruption des stages sur le suivi des études. De nombreux étudiants n'ont pas pu valider leur année ou terminer leurs études en raison de l'impossibilité de faire leur stage. Il semblerait

que certains établissements scolaires se soient montrés peu flexibles par rapport à cette problématique obligeant les étudiants à prolonger leurs études.

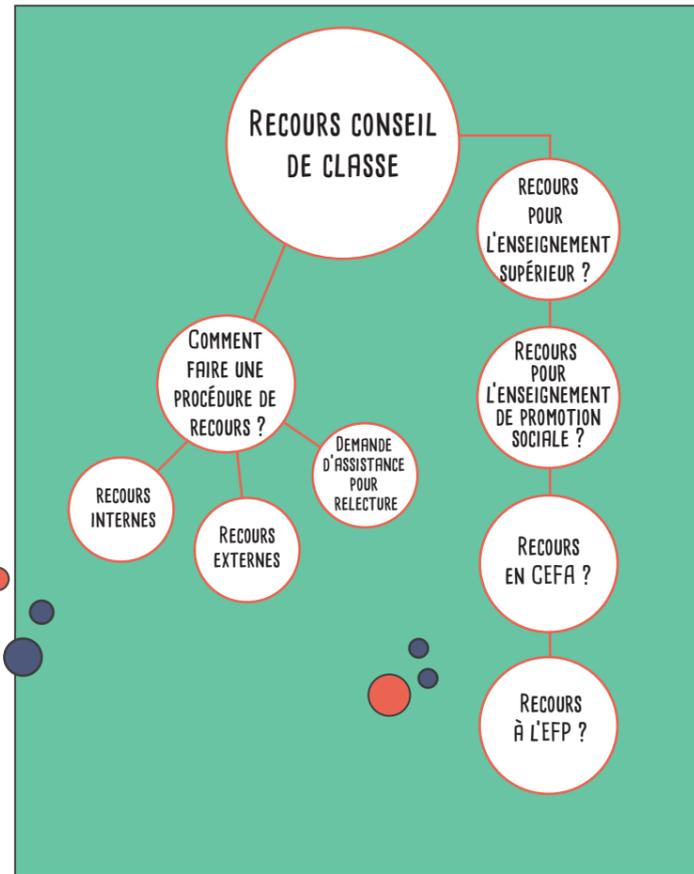
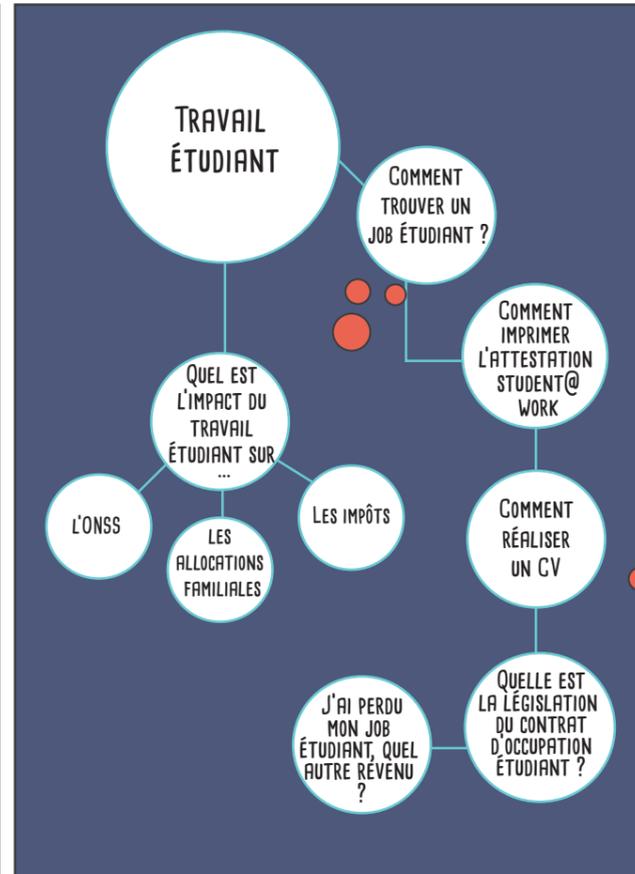
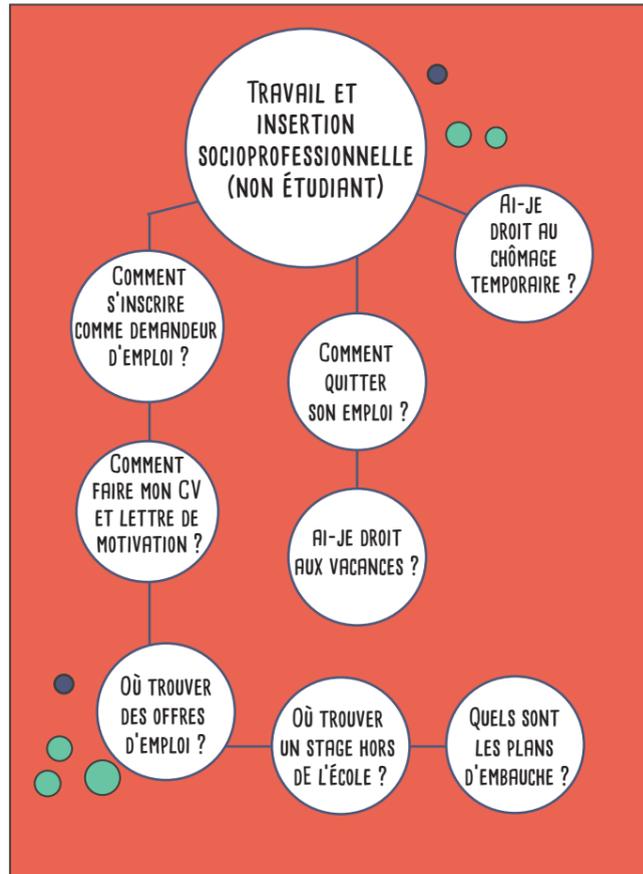
Nous relevons également des changements par rapport à la thématique du logement, thématique en augmentation par rapport à 2019 en termes de nombre de demandes traitées. De nombreux étudiants ont souhaité rompre leur bail durant le confinement. Pour de nombreux locataires, la difficulté à payer le loyer a augmenté entraînant des situations de vie plus complexes. La communication autour des nouvelles règles a été chaotique dans les médias et a provoqué de la confusion. Dans un contexte tel que celui que nous avons vécu, un organisme tel qu'Infor Jeunes Bruxelles, capable de trier les différentes informations et de les simplifier se révèle essentiel. De nombreux jeunes nous ont contactés s'avouant complètement perdus dans le flot d'informations parfois contradictoires qu'ils recevaient.

De manière générale, nous constatons une complexification des demandes. Elles sont de plus en plus souvent multiples avec des problématiques en cascades. La crise sanitaire a fortement impacté la vie de notre public cependant, de nombreux organismes ont été contraints de diminuer leur accessibilité. Une partie de notre public en 2020, nous a communiqué avoir des difficultés à trouver

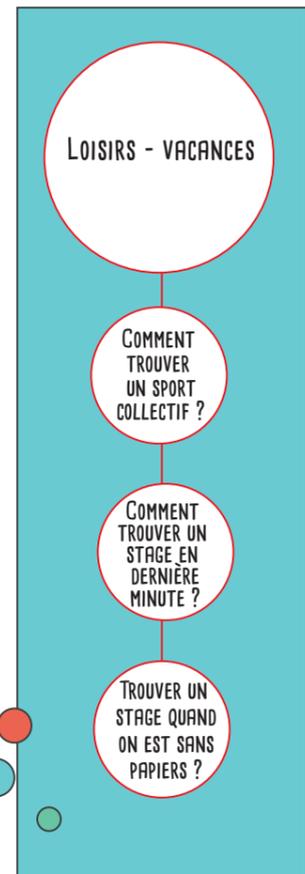
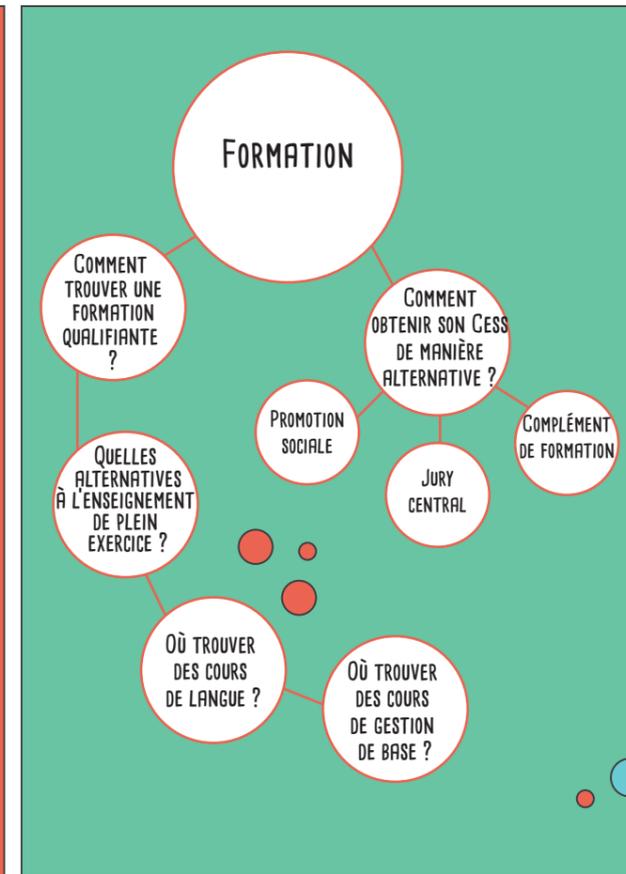
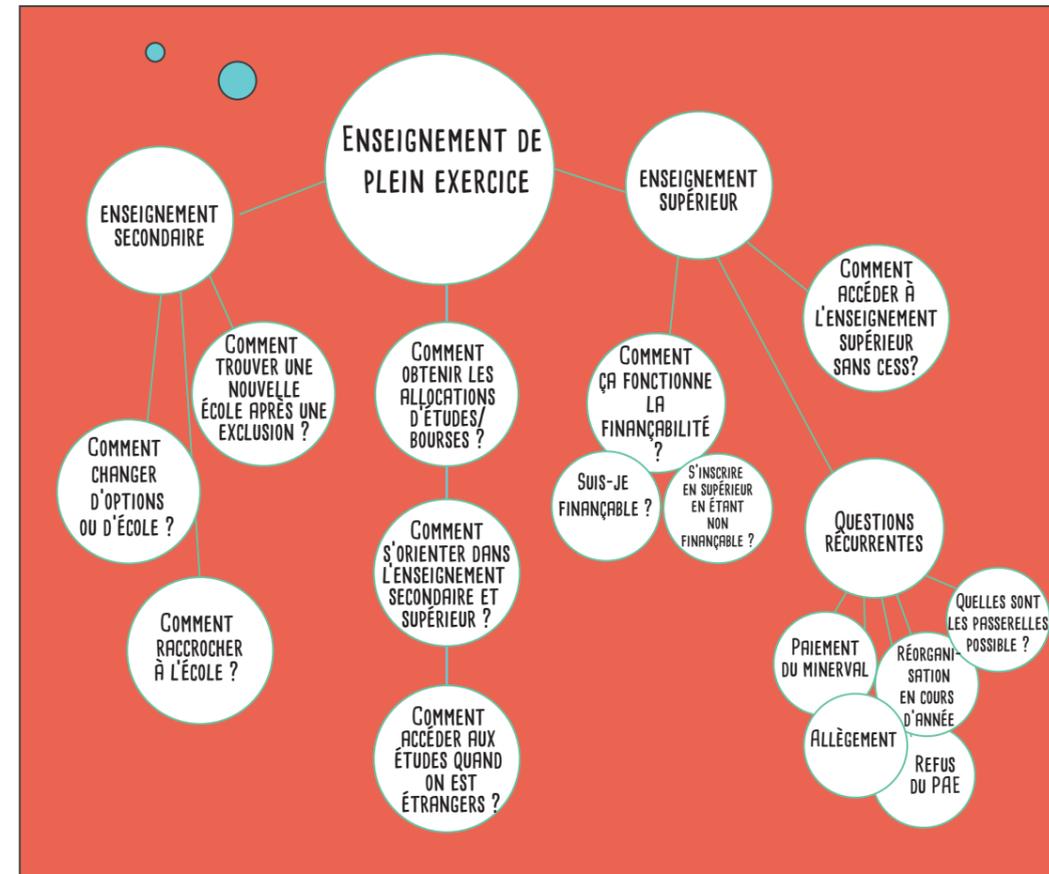
un interlocuteur pour les aider. Cela a également été une difficulté pour les informateurs confrontés à un manque de relais possibles. La limite entre notre mission d'information et le besoin d'accompagnement du public est devenue plus ténue et il a régulièrement fallu aller un peu plus loin, faire un peu plus pour combler le manque de services disponibles.



QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS

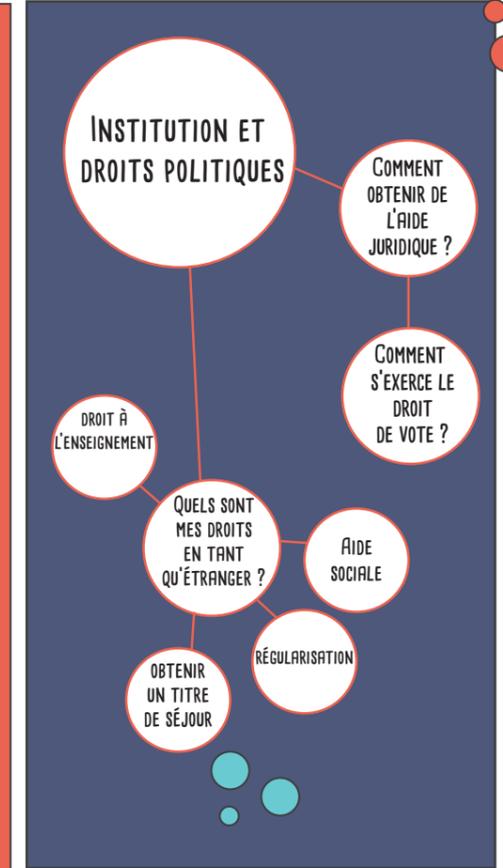
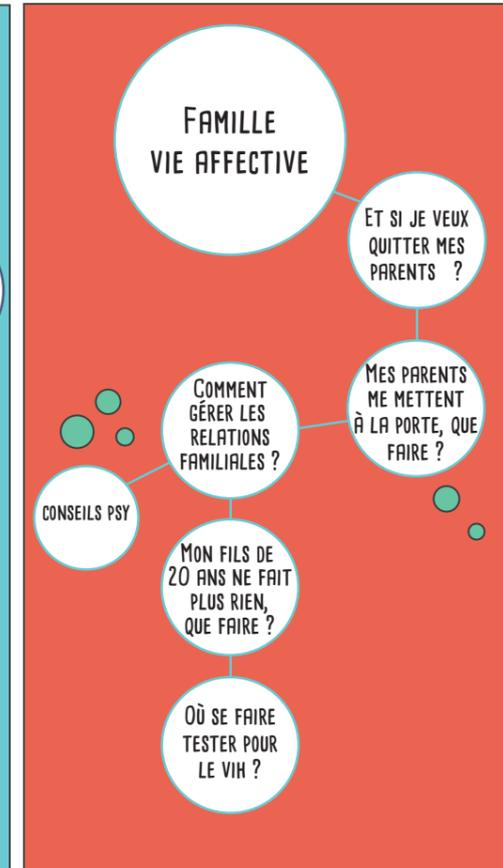
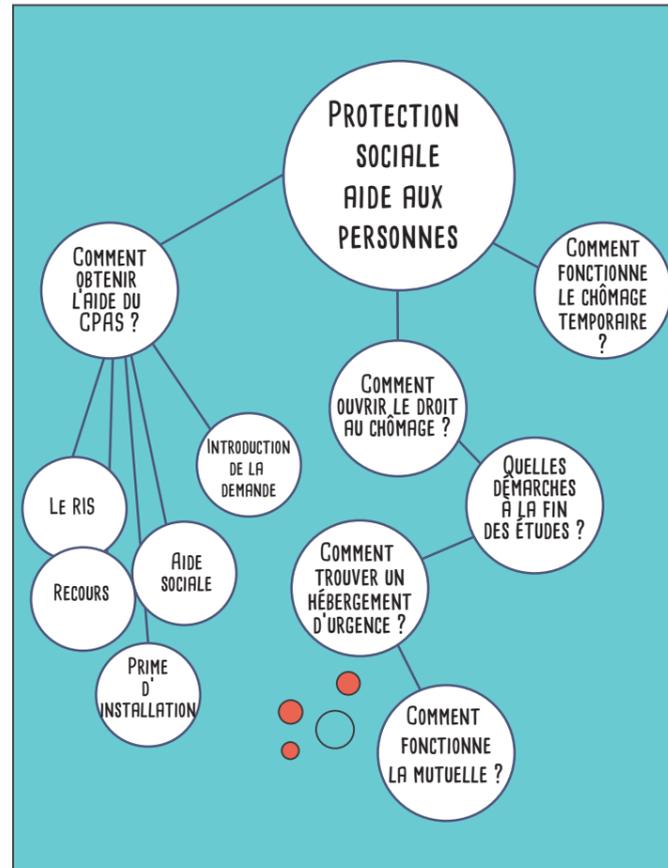


QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS

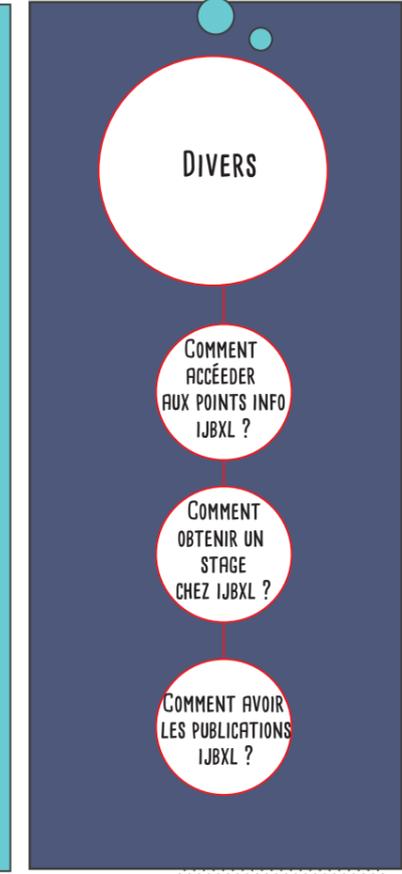
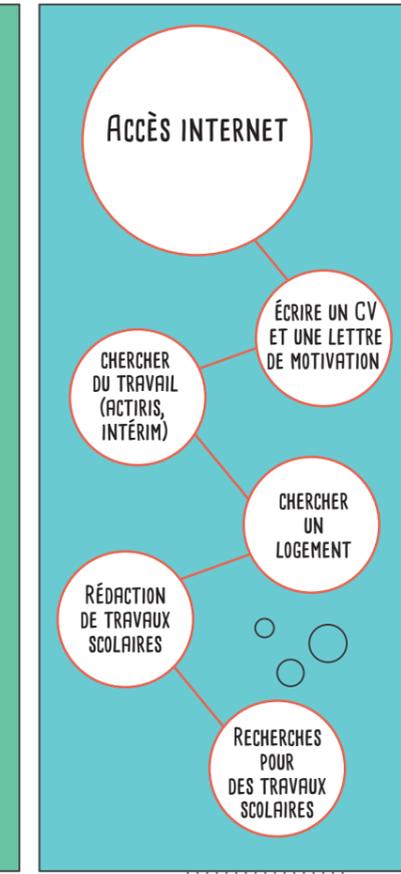
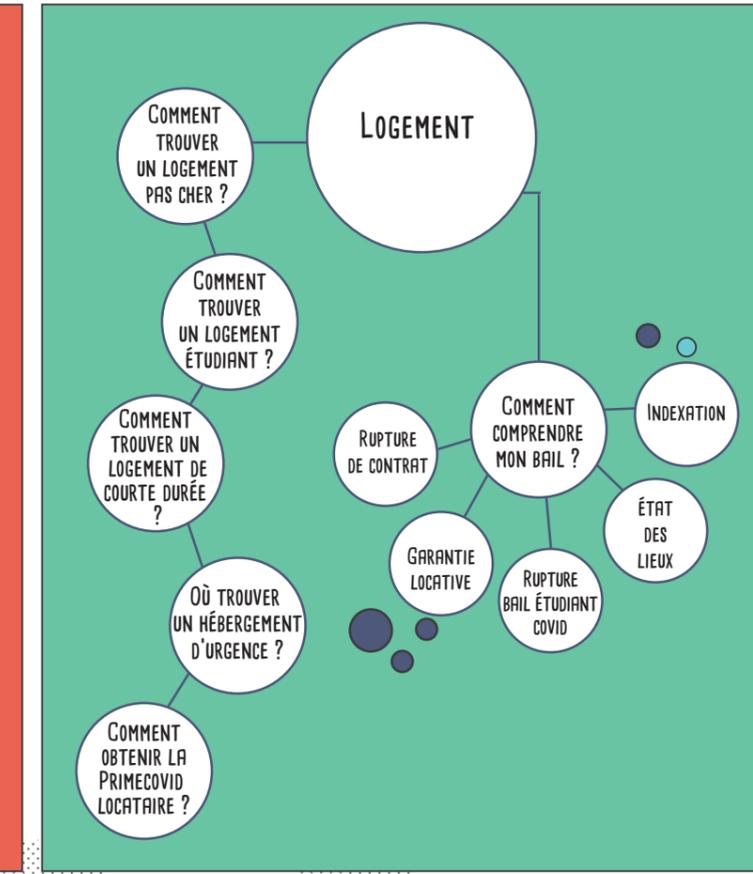
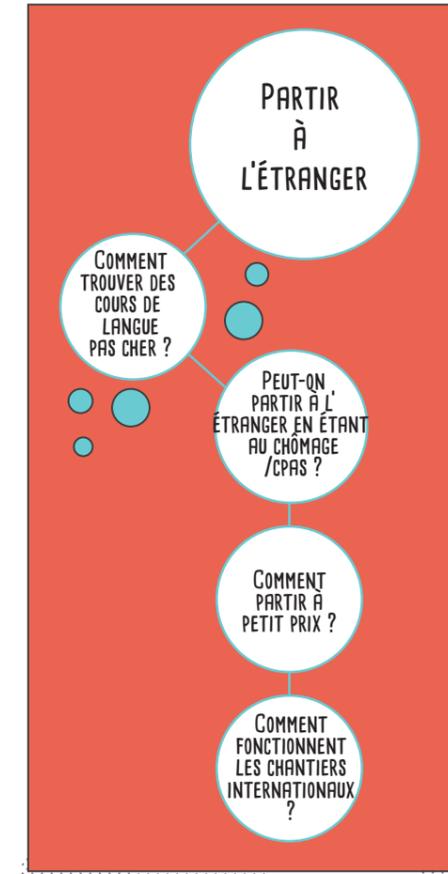




QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS



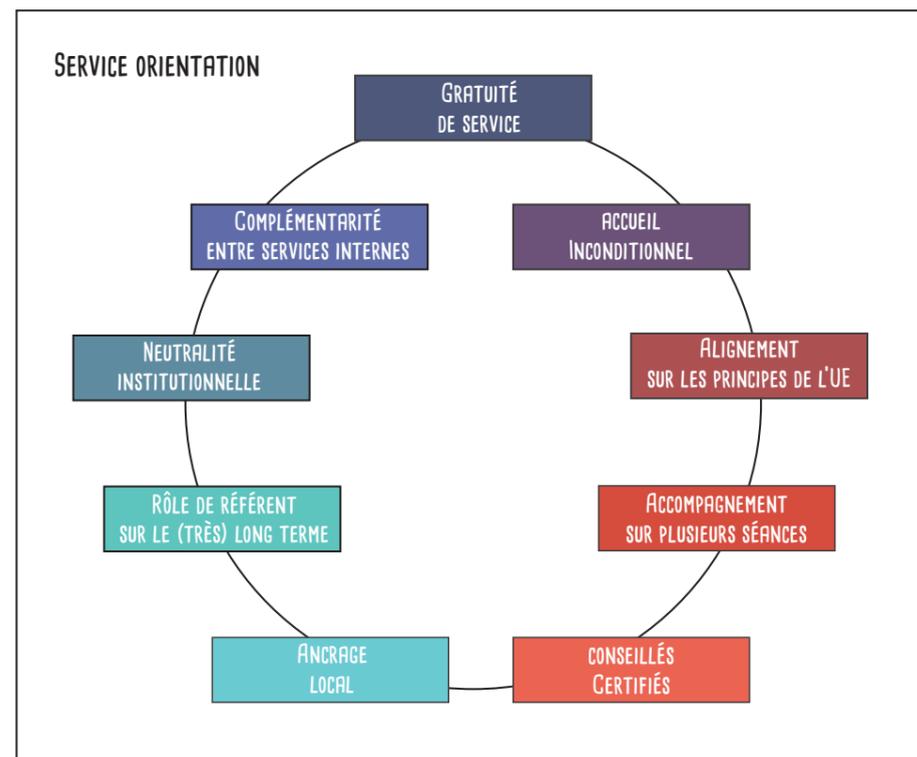
QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS



Service d'orientation

Créé en 2018, le Service Orientation (SO) d'Infor Jeunes Bruxelles est composé de conseillers certifiés en orientation scolaire et professionnelle (OSP) à l'UCL sensibles aux enjeux sociaux, à l'égalité d'accès aux services collectifs,

professionnels de l'accompagnement des jeunes et développeurs de méthodologies innovantes dans le cadre de leurs interventions en individuel comme en collectif. Au jour d'aujourd'hui il est le seul service bruxellois à allier :



Parce qu'il s'inscrit dans l'offre de services d'Infor Jeunes Bruxelles et de sa charte de fonctionnement, le cœur du service est resté l'entretien individuel, accessible sur rendez-vous sans filtre à l'entrée. L'accompagnement se fait sur plusieurs entretiens afin d'avoir le temps d'outiller les jeunes, de développer leur réflexivité et de les capaciter (empower). Travailler avec eux leur autonomie semble nécessaire afin qu'ils puissent assumer la responsabilité personnelle et l'engagement individuel que le monde du travail actuel attend d'eux. Apprendre à gérer l'incertitude, savoir réagir aux imprévus et s'adapter de manière continue tout au long de la vie seront des éléments clés de leur réussite professionnelle future.

Ce service est le seul dans le paysage bruxellois à proposer un accompagnement en OSP gratuit sur plusieurs entretiens

en étant institutionnellement et politiquement neutre et désintéressé. Cette indépendance permet notamment de partir des projets des jeunes pour améliorer l'ajustement entre l'individu et les besoins collectifs et ainsi d'éviter de les assujettir à des besoins institutionnels. Les jeunes peuvent également entrer en relation avec les conseillers – et revenir vers eux tout au long de leur parcours – sans qu'il n'y ait d'enjeux de contrôle ou de conséquences potentielles. La méthodologie du Service s'inscrit dans les principes définis par l'Union Européenne concernant l'OSP, à savoir :

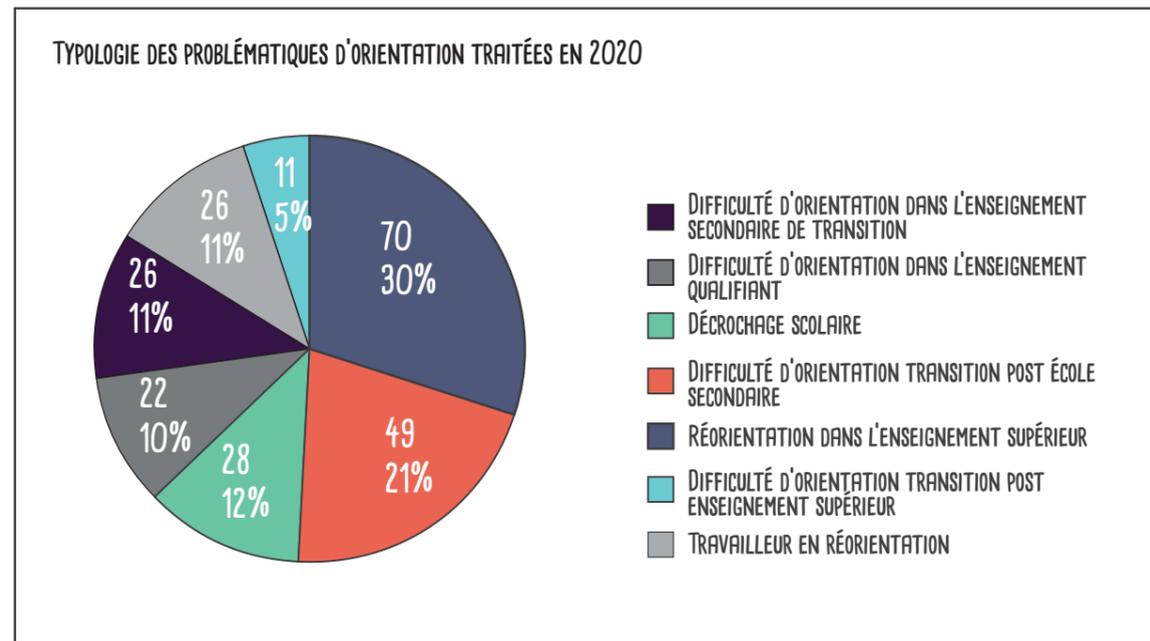
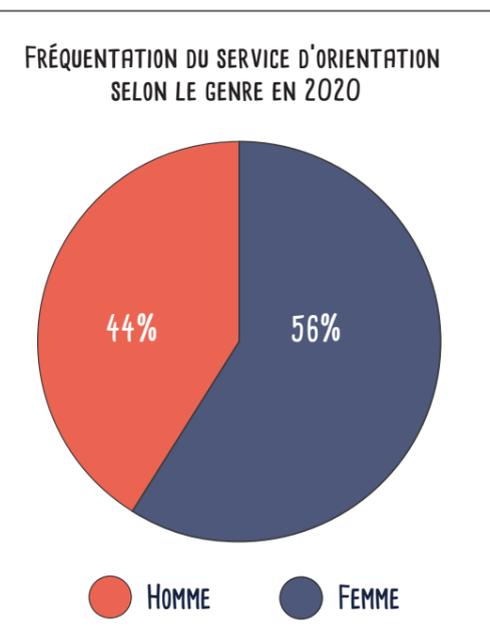
- L'orientation comme enjeu démocratique : une orientation de qualité participant à garantir l'équité.
- La centralité du bénéficiaire : une approche holistique est préconisée, accordant une

place à la fois au contexte personnel, culturel et économique dans la prise de décision.

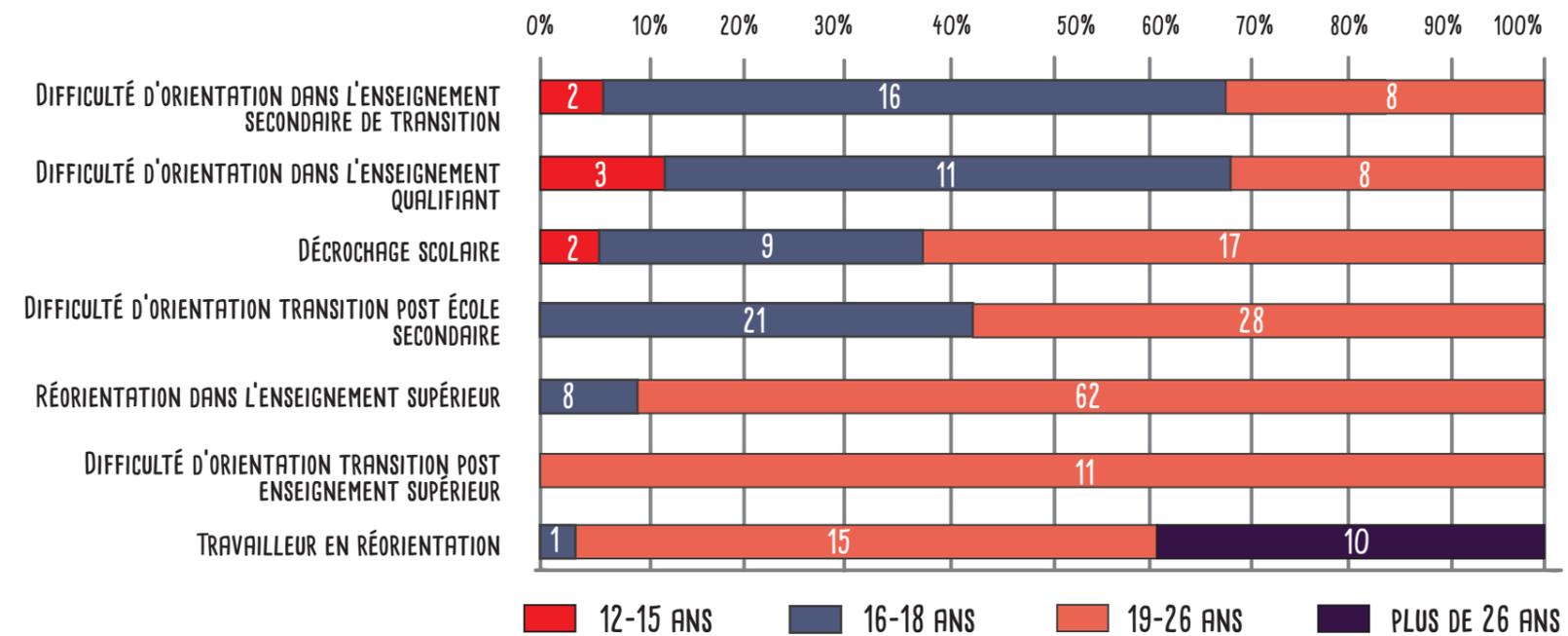
- Une assurance qualité : utiliser des méthodes pertinentes et éprouvées avec un souci d'amélioration continue.
- La notion d'empowerment : rendre les citoyens plus compétents par une implication active dans la planification et la gestion des parcours de formation et professionnels ainsi que les transitions.

Ce service entretient une forte complémentarité avec le Service Information et le Service Juridique d'Infor Jeunes Bruxelles pour ce qui concerne les préoccupations sociojuridiques et administratives qui gravitent autour des

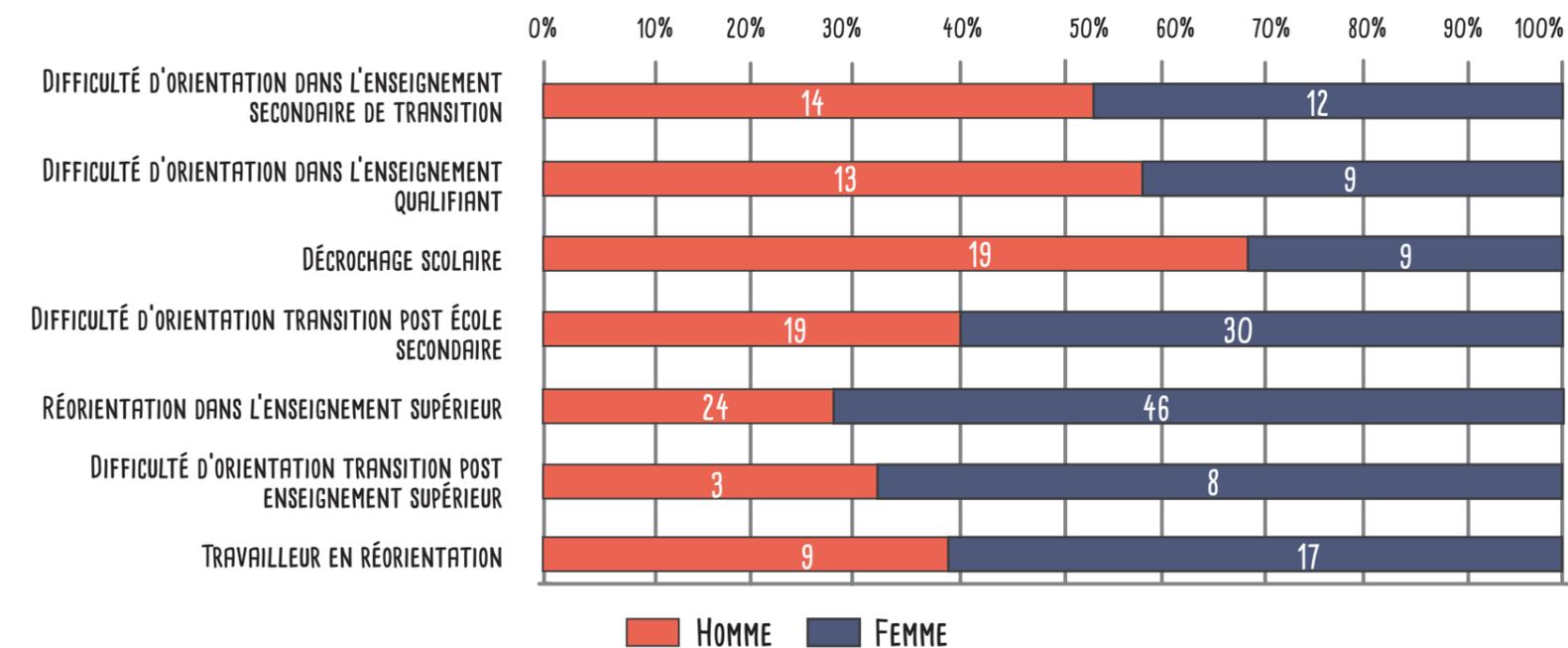
questions d'OSP. Depuis sa création, le service est saturé de demandes, ce qui n'a fait que s'intensifier depuis mars 2020 : actuellement il n'y a pas encore assez de conseillers engagés pour accueillir les jeunes avec assez de temps et de qualité nécessaire à une prise en charge globale.



TYPLOGIE DES PROBLÉMATIQUES D'ORIENTATION PAR CATÉGORIE D'ÂGE 2020 (N=232)



TYPLOGIE DES PROBLÉMATIQUES D'ORIENTATION SELON LE GENRE 2020 (N=232)



« 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.

Cadre général

Depuis trois ans déjà, Infor Jeunes Bruxelles met à disposition des étudiants et des jeunes bruxellois un juriste pour qu'il les assiste dans les domaines qui les concernent. En pratique, il s'agit de les conseiller quant à leurs droits suite à des décisions de jurys de délibération, de sanctions disciplinaires, de décisions en matière d'allocation d'études ou de refus d'inscription. Parfois, ce champ de compétence est élargi mais l'enjeu reste le même et emporte des éléments liés à l'émancipation et à l'accès à la citoyenneté des adultes de demain. Or, comment conseiller adéquatement notre public sans vision claire sur le cadre juridique dans lequel la décision qui lui est opposée s'insère ? Cette décision est-elle conforme au droit et quelle est la position de la jurisprudence ?

Bien souvent, cette question requiert des compétences juridiques et nécessite de faire le lien compliqué entre la réalité sociale du terrain, les règles de droit et la pratique jurisprudentielle. Outre cette expertise, le positionnement est délicat. D'une part, l'émetteur de la décision n'est évidemment pas neutre ; il est lui-même partie prenante quant à sa décision. D'autre part, le service doit satisfaire les besoins d'une diversité bruxelloise extrêmement variée et sensible à ce que sa demande soit traitée de manière neutre.

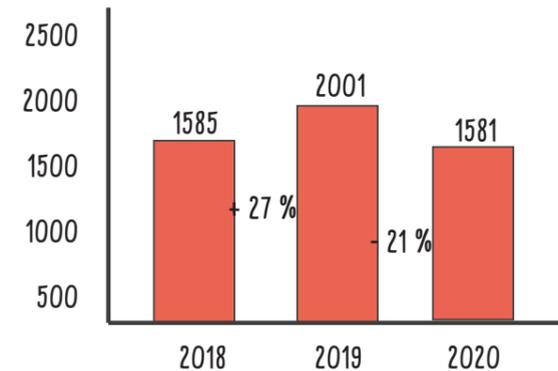


Enfin et à défaut de balises juridiques claires, le travailleur social qui conseille le jeune fondera nécessairement son conseil sur sa sensibilité personnelle, son vécu et ses valeurs. Sur quelle base conseiller un recours ? Sur ce point, on soulignera combien la question est délicate. Et difficile. Pour le seul Conseil d'État, 81 arrêts ont été rendus sur la période comprise entre les mois de juin et de décembre 2020. Cette période correspond grosso modo à la période de recours. Or, seulement 8 ont été accueillis favorablement. C'est au carrefour entre ces valeurs que se positionne ce service juridique : dans le prolongement de notre positionnement apolitique, apartisan et non-militant.

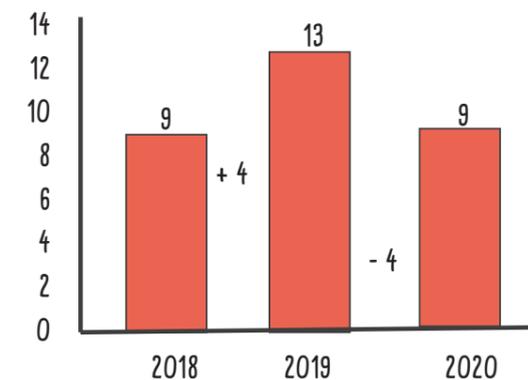
Incidence du covid19, chiffres et repositionnement

La crise sanitaire a eu pour principale conséquence d'imposer le télétravail. Par conséquent, l'envoi des documents et le traitement des dossiers s'est fait à distance. Peut-être s'agit-il de la raison pour laquelle nous avons enregistré seulement 1.581 demandes d'assistance, soit une diminution d'environ 21% des demandes traitées par rapport à l'exercice précédent. Il ne s'agit toutefois pas de la seule explication possible.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CAS TRAITÉS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECOURS EN JUSTICE



En effet, les travailleurs de première ligne sont désormais mieux formés et prennent plus volontiers en charge les demandes, quitte à prendre conseil auprès du juriste. En ce sens, nous avons poursuivi notre effort de formation à destination des autres acteurs de première ligne externes, (AMO, travailleurs sociaux, autres centres d'information et de documentation). Nous avons également renforcé le nombre de formations et les échanges avec les travailleurs plus spécialisés que sont les juristes et avocats. Si les formations reconnues par l'Ordre des Barreaux francophones et germanophones ont été maintenues malgré le contexte sanitaire, nous avons également dispensé le 30 octobre 2020 notre premier « midi du droit », une formation en ligne rassemblant une centaine d'avocats du Barreau de Bruxelles.

Au cours de l'année 2020, nous avons également participé à l'introduction de 9 recours auprès du Conseil d'État. 4 recours concernaient des matières disciplinaires et les 5 autres concernaient des matières diverses telles que le refus d'inscription, la prolongation de session, etc.

Une action aussi médiatique

Au cours de cet exercice, notre juriste est intervenu en direct et à plusieurs reprises sur BX1, Vivacité ou dans la presse écrite (Le Soir et Lalibre) pour relayer des situations ou, plus généralement, répondre à des demandes d'informations.



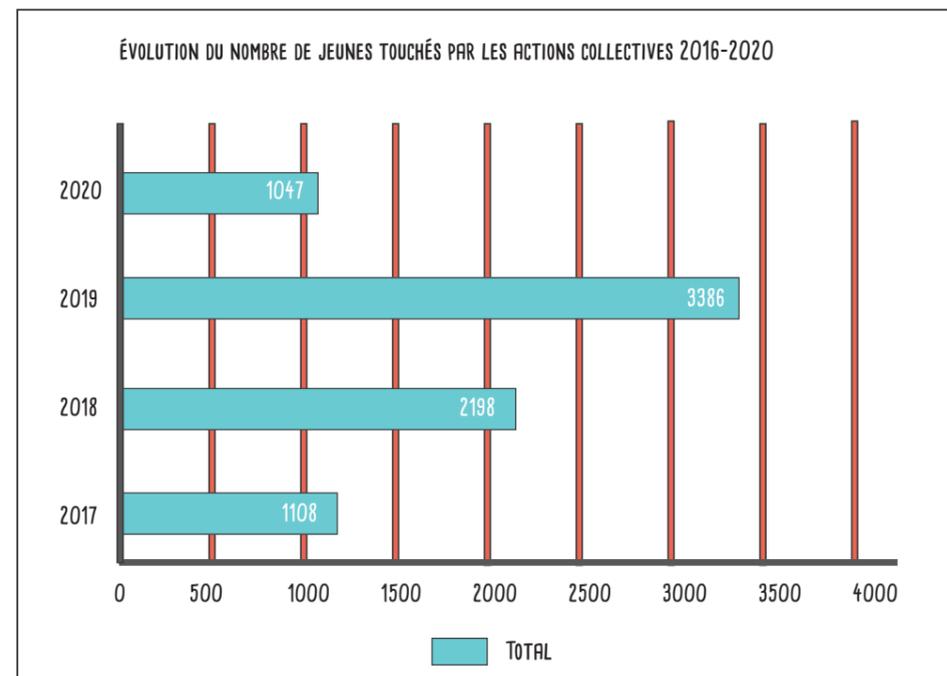
Nos actions collectives

Après deux années de développement plus intensif de nos actions collectives répondant à notre volonté d'agir plus en amont et d'améliorer notre action préventive, nous enregistrons une forte diminution du public touché suite aux mesures liées à la gestion de la crise sanitaire. En effet, de nombreuses actions qui étaient déjà planifiées ont hélas dû être annulées.

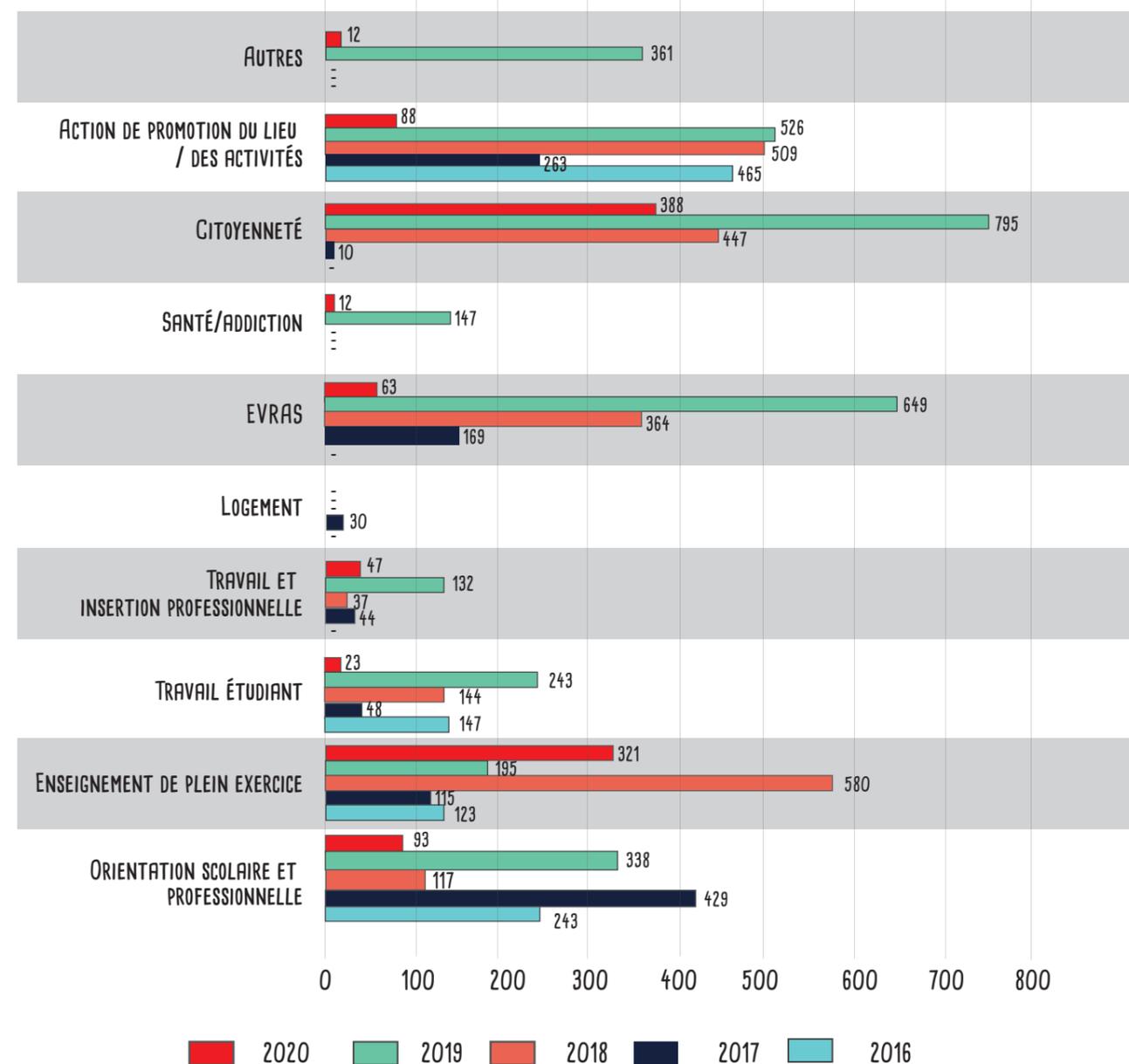
Sur les 43 séances d'animation réalisées en 2020, 33 ont eu lieu avant le premier confinement, 10 séances ont été réalisées durant le reste de l'année en partie via vidéo-conférences et 49 séances d'animation planifiées ont dû être annulées pour respecter les mesures liées à la crise sanitaire.

Nous avons pu maintenir notre collaboration avec le Parlement bruxellois et organiser 4 séances d'animation juste avant le confinement. Cela confirme la force du projet et l'intérêt des écoles pour cette thématique même en dehors d'une période électorale. Notre collaboration solide perdure et nous espérons donc pouvoir organiser à nouveau ces animations dès que la crise sanitaire le permettra. Nous avons d'ailleurs déjà fixé des dates avec le Parlement bruxellois pour début 2022. Cette année a malgré tout permis d'explorer de nouveaux outils et de concrétiser de nouveaux projets. Les quelques séances d'information en vidéo-conférences nous ont permis de tester cette nouvelle forme d'interactivité avec différents

groupes de jeunes et nous avons pu concrétiser notre collaboration avec Promo Jeunes asbl dans le cadre du mouvement Educasport. Dans le cadre de ce projet, 2 nouvelles animations ont été créées « Sport et genre » et « sport et civilité ». Animées principalement durant des stages sportifs, ce projet nous permet de rencontrer un nouveau public, souvent plus jeune et de rencontrer de nouvelles structures encadrant de nombreux jeunes.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE JEUNES TOUCHÉS PAR LES ACTIONS COLLECTIVES PAR THÉMATIQUE 2016-2020



En 2019, nous étions arrivés à saturation de nos ressources. Malgré nous, la crise sanitaire a réglé ce problème de saturation. Cependant, notre expérience de 2019, nous a 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. C'est dans ce contexte que nous développons actuellement, en partenariat avec l'asbl Bienveillance à l'école, un service spécialisé en harcèlement scolaire, permettant d'intervenir en situation de crise mais proposant surtout un programme de prévention global à destination des écoles visant leur autonomie dans la gestion de cette problématique. Bien que 2020 nous ait forcé à ralentir au niveau des actions collectives, elle ne nous a pas empêché de continuer à avancer et à imaginer de nouvelles perspectives.

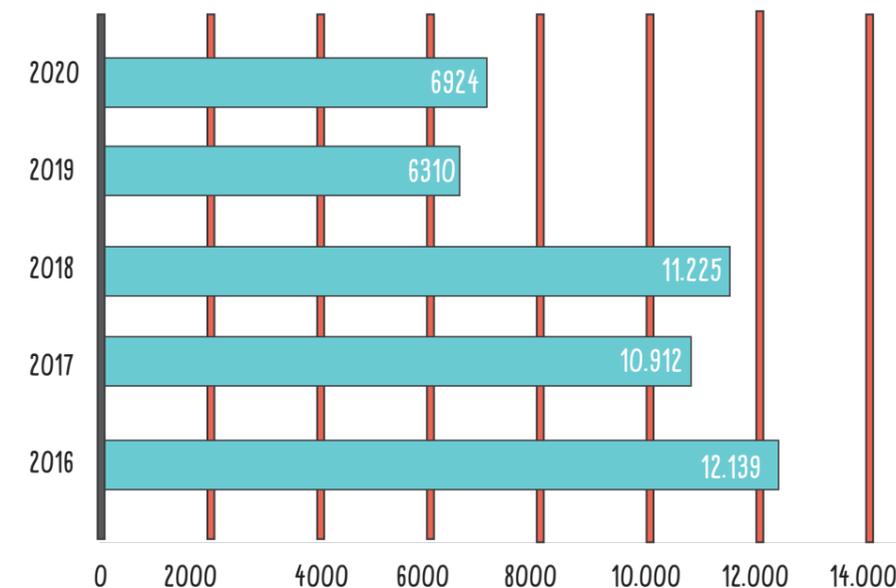


Bruxelles-J est le portail internet d'information jeunesse à Bruxelles. Il rassemble quelques 200 fiches d'information regroupées en 11 thématiques gérées ensemble par 11 partenaires. Ce portail unique démontre que la mutualisation de ressources et compétences permet d'atteindre des objectifs impressionnants : en 2020, Bruxelles-J enregistre une augmentation d'utilisateurs de 3% avec 1.838.036 utilisateurs pour 2.870.844 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 14.609 questions qui ont été posées en 2020 et qui ont toutes reçues une réponse ! La place d'Infor Jeunes Bruxelles est importante dans ce projet : Sur les 14.609 demandes reçues par Bruxelles-J, 6.924 ont été traitées par Infor Jeunes Bruxelles.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE QUESTIONS TRAITÉES PAR INFOR JEUNES BRUXELLES SUR LE SITE DE BRUXELLES-J 2016-2020



Depuis la refonte du site de Bruxelles-J en 2018, le nombre de demandes traitées sur le site (dans les commentaires) diminue et 2020 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.



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

TES DROITS AU CHÔMAGE



1. Droit au chômage temporaire pour force majeure ou pour raisons économiques : conditions d'obtention, répercussions sur le chômage complet, répercussions sur les droits sociaux, ... ;
2. Le montant de l'allocation à laquelle la personne peut prétendre ;
3. Les conditions pour ouvrir le droit au chômage complet (sur base des études ou sur base du travail) ;
4. 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.) ;
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 une partenaire régulière, une inconnue ou une travailleuse 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 mineur(e) et majeur(e) et sur les abus sexuels (viol, inceste, attentat à la pudeur) ;
7. Questions sur les premiers rapports (découverte des relations sexuelles).

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 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.

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.

TRAVAILLER PENDANT TES ÉTUDES



1. J'ai perdu mon job étudiant. A quelle aide puis-je prétendre ?
2. Questions sur les 475 heures et comment faire pour garder ses allocations familiales, impôts ... ;
3. 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.) ;
4. La recherche de jobs étudiants ;
5. Être étudiant et les possibilités de travailler en tant qu'indépendant ou en P2P (Uber, Deliveroo,...) ;
6. Travail étudiant étranger et changement de statut ;
7. L'âge à partir duquel on peut commencer un job étudiant.

QUITTER TES PARENTS



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

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. Réclamer un supplément ;
4. Percevoir ses allocations familiales soi-même ;
5. Déménagement d'une région à une autre ;
6. Allocation de naissance et ouverture du droit ;
7. Conflit de paiement avec la caisse d'allocations familiales.

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.

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 ?
3. Comment trouver un projet de volontariat à l'étranger ?
4. Questions autour de l'âge minimum, des indemnités, de la fiscalité.

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 ?
3. Comment rester sous la mutuelle de mes parents ?
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. Cette année nous avons pu constater une augmentation de la complexité des procédures pour les jeunes souhaitant entamer cette démarche. La fermeture des ambassades pendant le confinement a provoqué des retards dans la gestion des demandes de VISA. De nombreux étudiants ne savaient pas s'ils seraient autorisés à voyager jusqu'en Belgique. Ce n'est hélas qu'au mois de juin que nous avons appris que les voyages pour raison d'études étaient considérés comme

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

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. En 2020, nous avons eu plus de questions à propos des centres de planning familial et leur accessibilité, notamment concernant la possibilité de pouvoir prendre un rendez-vous pour pratiquer une IVG.

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 le confinement. 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 une hausse des questions autour du statut étudiant indépendant et de l'économie collaborative (Uber, Deliveroo, ...). De nombreux jeunes semblent avoir opté pour cette solution après la perte de leur job salarié.

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, ...) deviendrait de plus en plus un passage obligatoire pour s'insérer sur le marché du travail.





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. Au regard de la grille de lecture ci-contre, nous remarquons que les partenariats construits avec les services communaux s'articulent surtout sur une complémentarité de ressources « mise en commun de moyens » et une complémentarité de compétences. Les communes font appel à Infor Jeunes pour sa maîtrise du métier de l'information jeunesse. Infor Jeunes, à son tour, fait appel à la connaissance des services communaux des réalités locales et leur transversalité sur un territoire donné. Dans les relations avec les services communaux, les collaborations avec les services jeunesse sont les plus fréquentes. Par extension, les collaborations avec les

acteurs de la prévention communale sont devenues plus systématiques dans les communes où le partenariat est conventionné (toutes sauf 1000 Bxl et 1040). Les médiations scolaires occupent également une place importante dans nos collaborations structurelles. Les collaborations avec les services emploi sont moins fréquentes.

Le second axe de partenariat qui se dégage est celui avec les AMO. Dans ce cadre, c'est une complémentarité de missions qui nous paraît être la plus évidente et, en particulier, autour de l'accompagnement des jeunes. Lorsque cet accompagnement est ouvert au majeur (comme au Chass'Info) c'est là que la complémentarité devient la plus porteuse. Certes, les zones de recouvrement sont nombreuses, mais la maîtrise de compétences différenciées entre les services, nous assure une véritable articulation pédagogique cohérente au bénéfice du jeune qui nous consulte. La continuité de service est ici bien réelle, dans une posture d'accueil et un cadre déontologique très similaire. La collaboration avec JEEP présente les

mêmes caractéristiques qu'avec les AMO. Cependant, ce service étant à saturation, les effets de la complémentarité de services s'estompent, voire disparaissent. Les collaborations ponctuelles s'articulent souvent autour d'actions collectives. Hélas, durant cette année, le nombre d'actions collectives est resté très limité, ce qui explique le peu de partenaires ponctuels passant de 34 en 2019 à 10 en 2020. Par contre, nous constatons que les collaborations avec de nombreux acteurs se renforcent dans le temps pour devenir des partenariats structurels. Nous sommes passés de 44 partenaires structurels en 2019 à 50 en 2020.



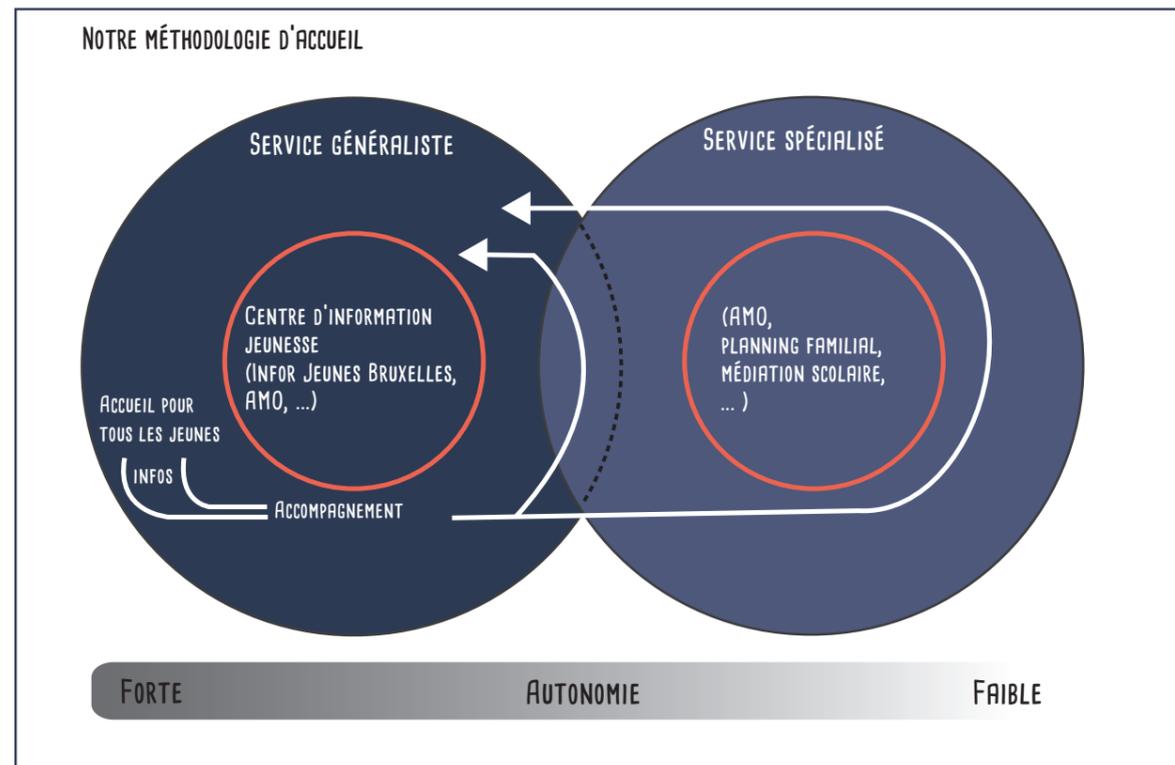
RÉSEAUX DE PARTENAIRES									
PARTENAIRES	1000 BXL	CHASS'INFO 1040	PIJ 1060	EIJ 1190	PÔLE JEUNESSE 1080	EFP 1180	PIF 1070	PIJ 1160	ESPACE JEUNESSE 1082
CATÉGORIE 1 (STRUCTUREL)	SDJ PROMO JEUNES ASBL PARLEMENT BRUXELLOIS PROMO JEUNES AMO COMÈTE AMO COORDINATION SOCIALE DE LA SENNE BACKSTAGE NETWORK TADA	SAMARCANDE JEEP MENTOR ESCALE CPAS MLOC 1040	SERVICE JEUNESSE JEEP CELLULE SCOLAIRE ET JEUNESSE MJ CITÉ DES JEUNES MJ LE BAZAR CIFA	SERVICE JEUNESSE DYNAMO INT. MAISON DE L'EMPLOI SERVICE LOGEMENT HOME 18-24 ISV FOREST	MOVE - SERVICE PROXIMITÉ JEEP O'YES PROFORAL MOVE - CELLULE DE LUTTE CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE	EFP SFPME SERVICE PRÉVENTION ISV UCCLÉ SERVICE JEUNESSE	SERVICE JEUNESSE INFOR JEUNES SCHAERBEEK ANTENNE SCOLAIRE JEEP LEE	CEMPA SERVICE JEUNESSE MAISON DE L'EMPLOI MQ LE PAVILLON MJ D'AUDERGHÉM	SERVICE JEUNESSE SERVICE EMPLOI SERVICE PRÉVENTION MJ BERCHEM SERVICE DE MÉDIATION SCOLAIRE
	CATÉGORIE 2 (PONCTUEL)	CENTRE PÉDAGOGIQUE PAROLES CIO	ANTENNE SCOLAIRE WSL	CPAS EDD			IMMI SERVICE POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES SERVICE SANTÉ DE LA COMMUNE	O'YES ARA	

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 marine) sont peu nombreux : nous avons noté ici les centres d'informations 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 part de spécialisation ou de généralisme en fonction des demandes traitées.

La plupart des demandes peuvent être traitées par un opérateur généraliste, pour autant qu'il soit suffisamment professionnalisé évidemment. 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. En fonction du type de



demande et des difficultés identifiées, et du degré d'autonomie du jeune, peut apparaître la nécessité d'une prise en charge par un service spécialisé. Soit ce service est présent sur la plateforme, soit nous devons (à nouveau en fonction du degré d'autonomie du jeune) 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'avancement de leurs démarches. Il leur est possible de retrouver le même informateur s'il le souhaite, même sur plusieurs plateformes différentes. Une fois que le lien est établi, le jeune est plus enclin à poursuivre avec la même personne.

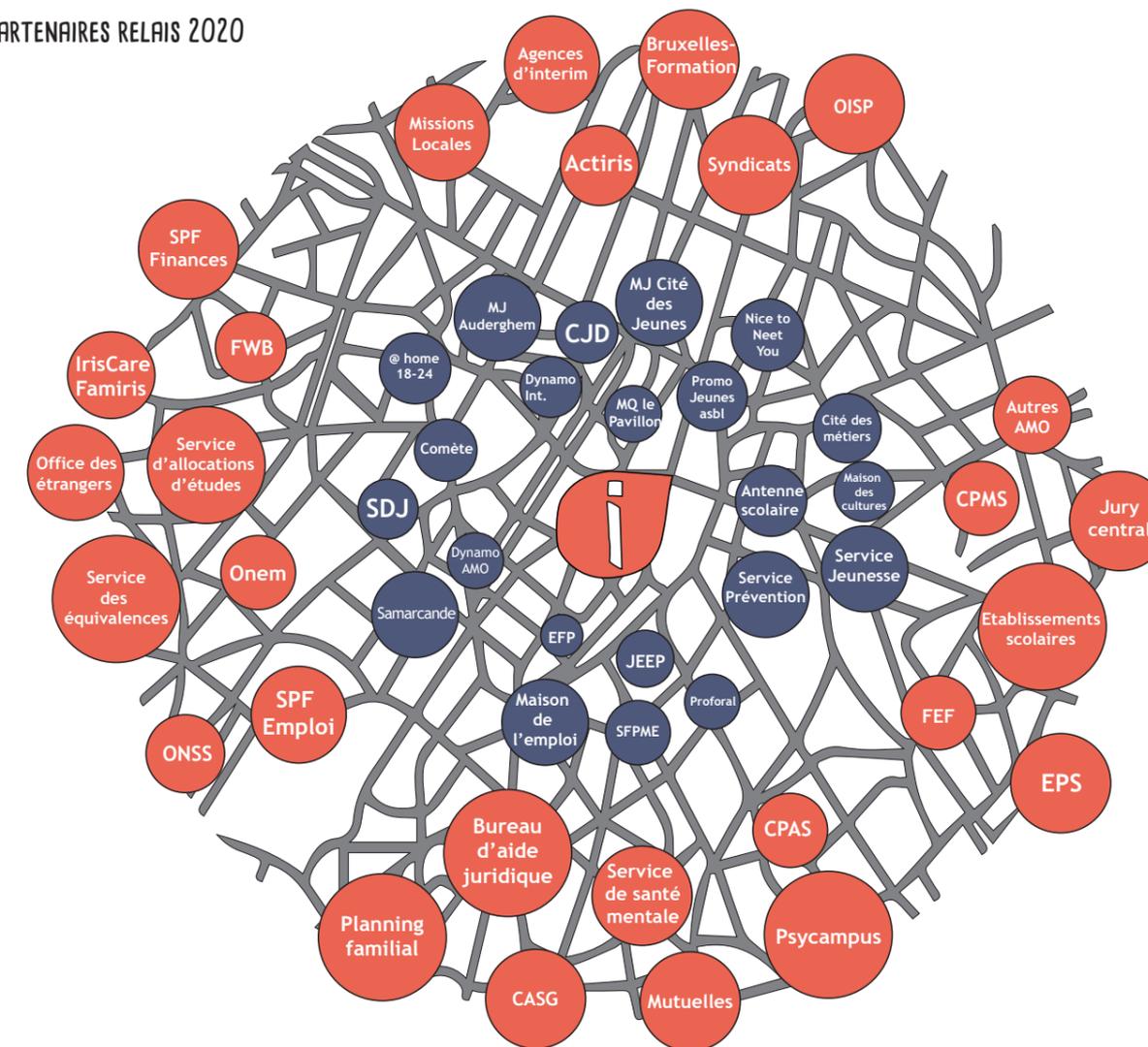
Le graphe ci-contre à droite vous donne un aperçu des acteurs avec qui nous avons des liens de collaboration.

En premier lieu, des liens structurels au centre :

- 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 des acteurs scolaires de plus en plus.

En seconde couronne, 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.

RÉSEAU PARTENAIRES RELAIS 2020



Communication

En tant qu'association existant depuis plus de 50 ans, Infor Jeunes Bruxelles jouit d'une notoriété certaine au sein de la région de Bruxelles-Capitale. Néanmoins, notre offre de services, les différentes thématiques traitées et l'ouverture de nouvelles antennes dans la capitale ne sont pas toujours bien connues des jeunes. Afin de promouvoir chacun de ces aspects, l'équipe de communication travaille sur la mise en place de plusieurs outils et supports pour une diffusion externe.

Outre cette promotion externe et la gestion quotidienne du site internet et des réseaux sociaux, le pôle communication définit également les stratégies de communication. Il conçoit, rédige et diffuse les informations relatives à l'image de l'association, ses missions, ses projets actuels et futurs, ses évolutions, etc.

Durant cette année 2020, l'équipe s'est également penchée sur les conséquences de la crise sanitaire sur l'accessibilité des services et de l'information. Nous avons toujours essayé d'adapter chacun de nos outils existant en version numérique et avons augmenté le

nombre de canaux de contact en ligne.

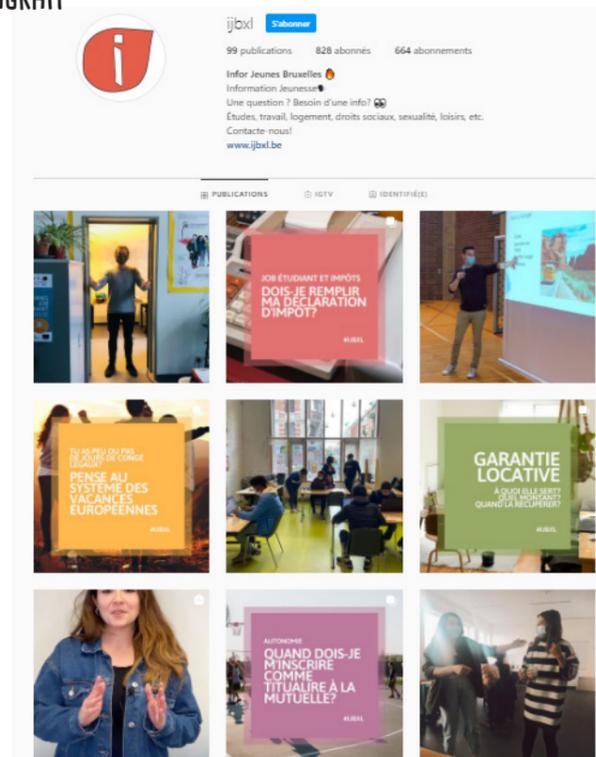
Afin de maintenir le contact avec les jeunes, nous avons eu recours à plusieurs outils :

- Mise en place d'un chat sur notre site internet ; celui-ci est géré par notre équipe d'informateurs qui répondent en temps réel aux questions que les jeunes posent, comme dans une permanence physique. Un horaire spécifique a été instauré pour cela et une petite formation pour la gestion du chat a été donnée par l'équipe de communication.
- Présence sur Instagram, nouveauté : nous avons également créé un compte Instagram pour IJBXL. Ce canal nous permet de partager des story en temps réel pour tenir notre public informé de nos activités et partager rapidement toutes les informations d'actualité. Ce réseau permet également aux jeunes de nous poser leurs questions via notre messagerie Instagram.

TCHAT



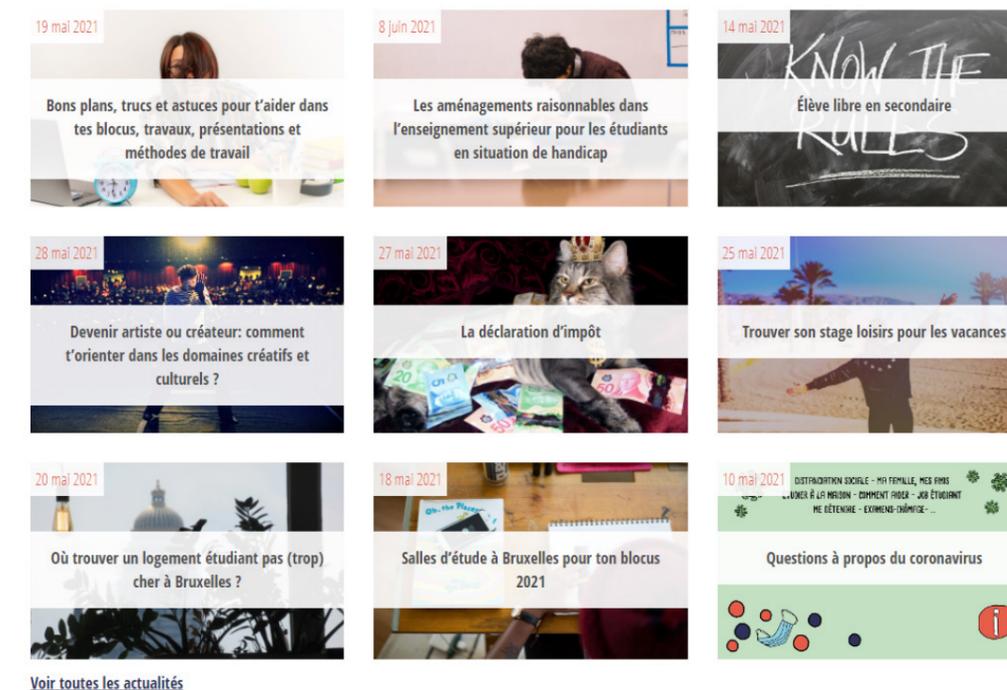
INSTAGRAM



- FAQ COVID-19 : sur base des questions les plus fréquemment posées, nous avons créé une Foire Aux Questions sur notre site Internet avec des mises à jour quotidiennes pour informer notre public des actualités liées aux mesures COVID-19. La FAQ est organisée par thématiques, ce qui permet d'avoir une meilleure vision des questions traitées.
- News : nous avons bien sûr continué à traiter les divers sujets d'actualité liés à nos thématiques générales. Pour cela, lors de nos réunions d'équipe, nous faisons un point sur les sujets à faire paraître et l'ensemble de l'équipe rédige des articles que nous partageons d'abord sur notre site web et ensuite sur nos différents réseaux sociaux.

En termes de création de contenus et d'impression de nos différents supports nous avons dû postposer certains projets. En effet, nous avons mis le focus sur les contenus accessibles en ligne et avons adapté chacune de nos créations pour le format web. Nous avons notamment créé un guide citoyenneté en vue de nos prochaines animations élections, en partenariat avec le Parlement Bruxellois. Nous avons également créé un dossier sur la mobilité alternative à Bruxelles. Tous ces contenus existent pour l'instant en ligne mais nous espérons pouvoir concrétiser leur impression et leur donner vie sur papier à l'avenir.

SITE



BANNER FACEBOOK





Ressources humaines

Formation

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 plus en plus de formations en interne, soit avec un intervenant extérieur, soit via un informateur expert dans la matière.

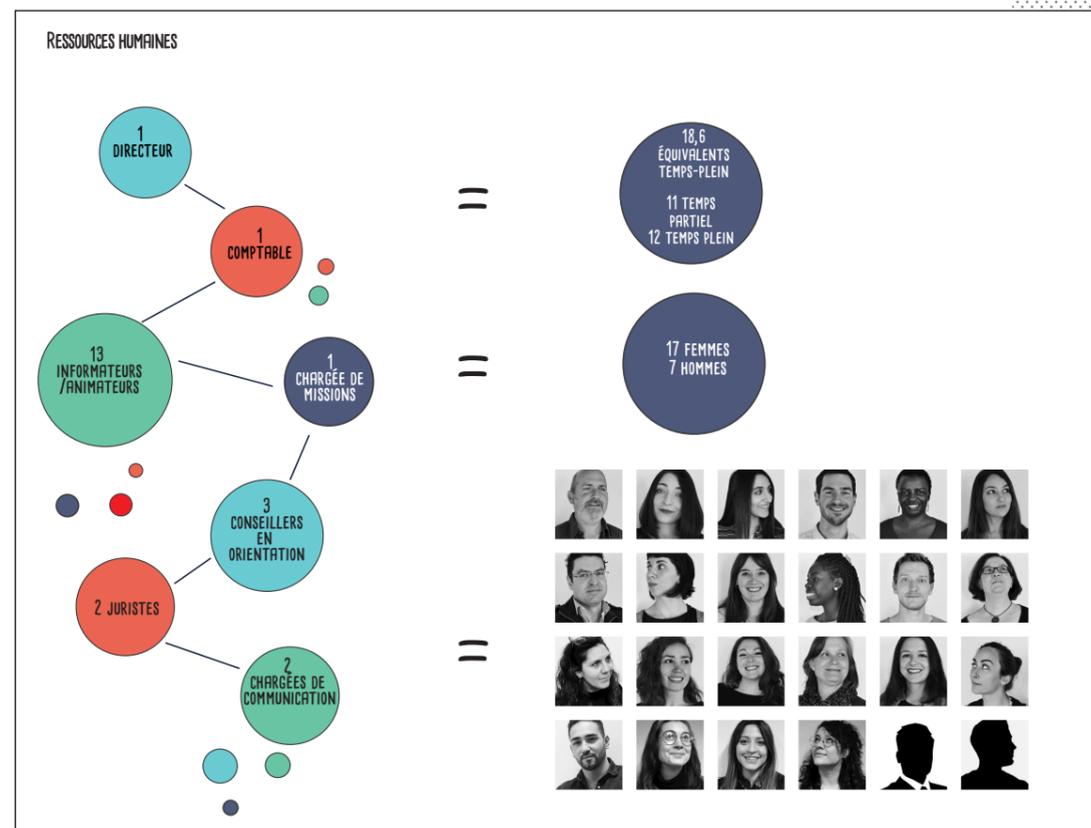
Certaines formations externes étant parfois onéreuses, nous organisons des retours de formation en interne afin que les infos les plus pertinentes soient directement partagées en équipe. Ces approches s'avèrent efficaces et permettent de contenir notre budget « formation » et ses coûts annexes (déplacements par exemple).

Nous notons globalement pour 2020 une baisse significative de la formation continue (- 50%) due à l'annulation de nombreuses formations par les prestataires externes.

76 journées de formation suivies en 2020 par l'ensemble du personnel pour un budget total de 5083€

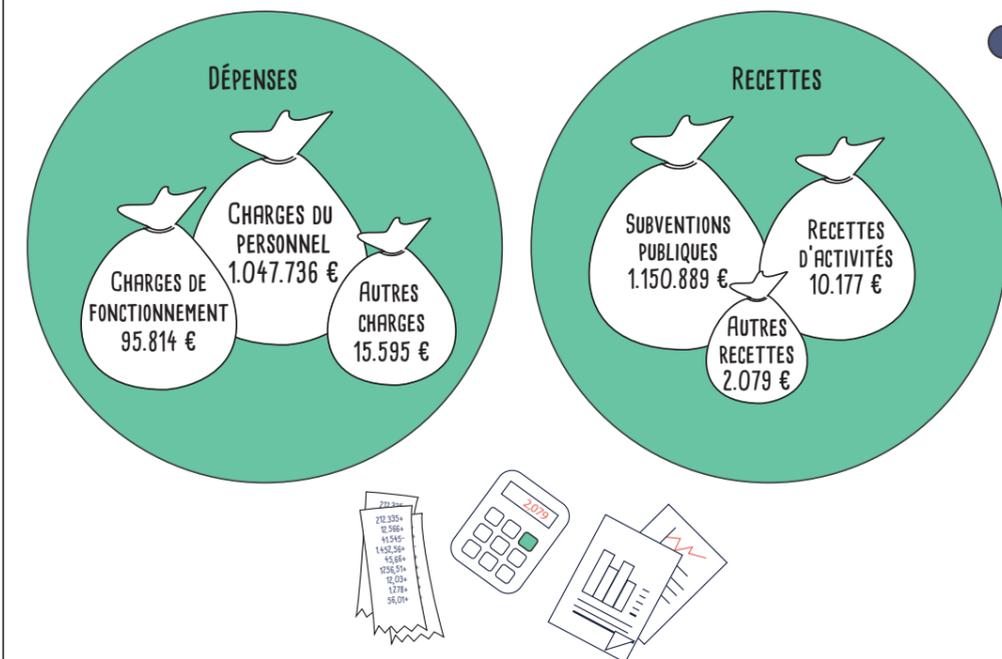
Pourcentage du temps de travail effectif consacré à la formation continue : 2 %

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



Finances

BUDGET 2020



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.

Conclusion et perspectives

Relance et résilience sont les deux termes génériques qui vont guider les actions de l'état pour les prochaines années. L'Union Européenne a donc décidé de booster une économie fortement impactée par le Coronavirus en proposant un Plan pour la Reprise et la Résilience (PRR). Ce plan de relance vise essentiellement des investissements dans les domaines de la transition énergétique et numérique, dans la recherche et l'innovation, l'écologie au sens large mais aussi dans l'inclusion sociale, l'emploi et des aides spécifiques pour des publics plus fragilisés. Il s'agit ici d'une logique d'investissement à moyen et long terme devant augmenter la productivité des états membres et d'inscrire très largement la société européenne dans un monde numérique, technologique et plus respectueux de l'environnement. L'école de demain devra former des citoyens digitalisés, hautement qualifiés et c'est leur maîtrise de la technologie qui leur permettra de diminuer leur empreinte écologique. Si nous y ajoutons quelques principes hygiénistes pour gérer les peurs et phantasmes de contamination en tout genre, il devient assez aisé d'entrevoir le profil de nos chères petites têtes blondes dans les 5 à 10 ans qui viennent.

Nous avons ici l'affirmation d'un modèle dominant très puissant, fondé sur un développement économique et le maintien d'une croissance suffisante, qui va impacter tous les aspects de notre vie.



Aussi la notion de résilience devient ici une injonction sociale, qui inscrit l'individu dans une sorte de fuite en avant, obligé de cicatrifier ses plaies, de rebondir en s'investissant dans une société technologique et hygiéniste. Son bonheur dépendra de sa capacité à s'adapter à cette proposition d'éco-citoyenneté ou le préfixe éco veut tout autant évoquer le souci collectiviste de l'écologie et la préoccupation néo-libérale d'un citoyen producteur de richesse et participant à la croissance économique. Une croissance verte, dans une réalité virtuelle, pour des citoyens rassurés par l'incertitude du lendemain, car ils auront appris à s'y adapter. Ces oxymores expriment assez bien les contradictions qui animent nos projets de société aujourd'hui. Ici, il n'y a rien de neuf, pas de nouveaux modèles de vivre ensemble, pas de propositions de transformation de la société pour qu'elle ne reproduise plus les inégalités, une nouvelle fois révélées par la crise que nous traversons. Bien au contraire, habillé de vert, la proposition est de ne rien changer, de refaire un peu plus de la même chose sans toucher à ce qui conditionne dans notre système la permanence des inégalités sociales. En ce sens, le terme « reprise » est bien choisi, par contre celui de résilience est un peu galvaudé.

On ne peut que se réjouir que le gouvernement bruxellois ait choisi de consacrer des investissements du PRR pour soutenir le retour à l'emploi des publics plus fragilisés parmi d'autres mesures, mais nous doutons en même temps que ces mesures seront suffisamment capacitantes pour aider réellement ces travailleurs à ne pas être en tête de gondole des victimes de la prochaine crise.



Lorsque l'on travaille avec des jeunes, qu'on les accompagne dans l'élaboration de leur projet de vie, on se met très vite à rêver, et parfois plus fort qu'eux, dans leur capacité à transformer le monde de demain. Nous en connaissons toutes les imperfections et espérons toujours, intimement, que le courage qui nous a manqué ou que l'ignorance qui nous a habité, ne viendront pas à nouveau chez eux empêcher cette transformation de se réaliser. Nous voulons les soutenir, les encourager sans les influencer mais, malheureusement, ce que nous faisons le mieux, c'est les discréditer, les empêcher de s'exprimer, sanctionner leur désobéissance et tentative de contestation de l'ordre établi. La Jeunesse est confrontée à une injonction paradoxale de la société dans son ensemble qui leur demande d'être les auteurs

et acteurs de la société de demain tout en ne compromettant pas la société d'aujourd'hui. Si ce paradoxe existe, c'est parce que la société globalement a peur de ce que les jeunes pourraient en faire.



Cependant au regard des mouvements de contestation des jeunes en l'espace d'un an, il faut bien avouer que la manière dont l'état et le politique ont réagi laisse apparaître que l'empathie exprimée à l'égard des jeunes est très variable. Les propos de certains politiques, relayés dans les médias, ont bien alimenté une vision polarisée et polarisante de la jeunesse. Entre les manifestations qualifiées d'émeutes, gangrénées par la racaille, en soutien à la mort d'Adil et les boums organisées au Bois de la Cambre par des jeunes cette fois qualifiés de fêtards, il y a clairement au moins deux jeunesse aux préoccupations différentes : une revendiquant une égalité de droit, l'autre un régime d'exception. Entre des jeunes des quartiers populaires de Bruxelles, et ceux de la classe moyenne et supérieure, étudiants du supérieur des communes du sud-est de la région, il y a un gouffre de plus en plus

important : les uns sont perçus comme se rebellant contre les injustices et les inégalités de droits dont ils font l'objet, les autres comme réclamant des privilèges comme si leur groupe était davantage impacté par la pandémie que le reste de la population.

Cette seconde catégorie alimente d'ailleurs assez bien l'imaginaire collectif autour de la jeunesse : une étape transitoire bercée d'insouciance ayant pour centre de gravité la conquête de la liberté et le rejet des responsabilités. Notre propos n'est pas de disqualifier La Boum, d'autant qu'il y avait dans ce mouvement aussi une volonté d'interpeller le politique sur le défaut de démocratie institué dans la gestion de la crise, mais notre volonté est avant tout de rappeler qu'il y a une jeunesse porteuse d'un message de colère contre les inégalités structurelles dont elle est victime, inégalités dont l'essentiel de la société s'est accommodée, et qui ne trouve pas de relais médiatique ou politique. Les efforts de résilience qui seront exigés de cette frange-là de la jeunesse seront forcément beaucoup plus importants, laissant à la responsabilité de ces jeunes de trouver les ressources pour y arriver.

Alors, fêtard ou racaille, ces mots ne sonnent justes ni pour les uns, ni pour les autres. Il y a bien une dualisation forte de la société autour du statut socio-économique, mais au sein des classes sociales, il y a une multitude de jeunesse qui aspirent à un avenir meilleur. Il

en va de notre responsabilité de les soutenir dans cette quête en évitant de les enfermer dans des représentations figées.



Dans sa mission d'interpellation politique, Infor Jeunes Bruxelles doit se faire le relais, non pas de la parole des jeunes, car elle serait inévitablement instrumentalisée, mais plutôt des inégalités de droits dont nous sommes témoins au quotidien. Néanmoins, nous nous garderons de nous profiler comme relais d'une seule jeunesse, car ce serait le chemin le plus court pour renforcer les clivages existants.

Vincent Roelandt

¹ Lire à cet égard l'excellente carte blanche de Magali Michaux, enseignante : Qui agite le drapeau de la jeunesse – La ligue de l'enseignement



www.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 



be 
be.brussels

