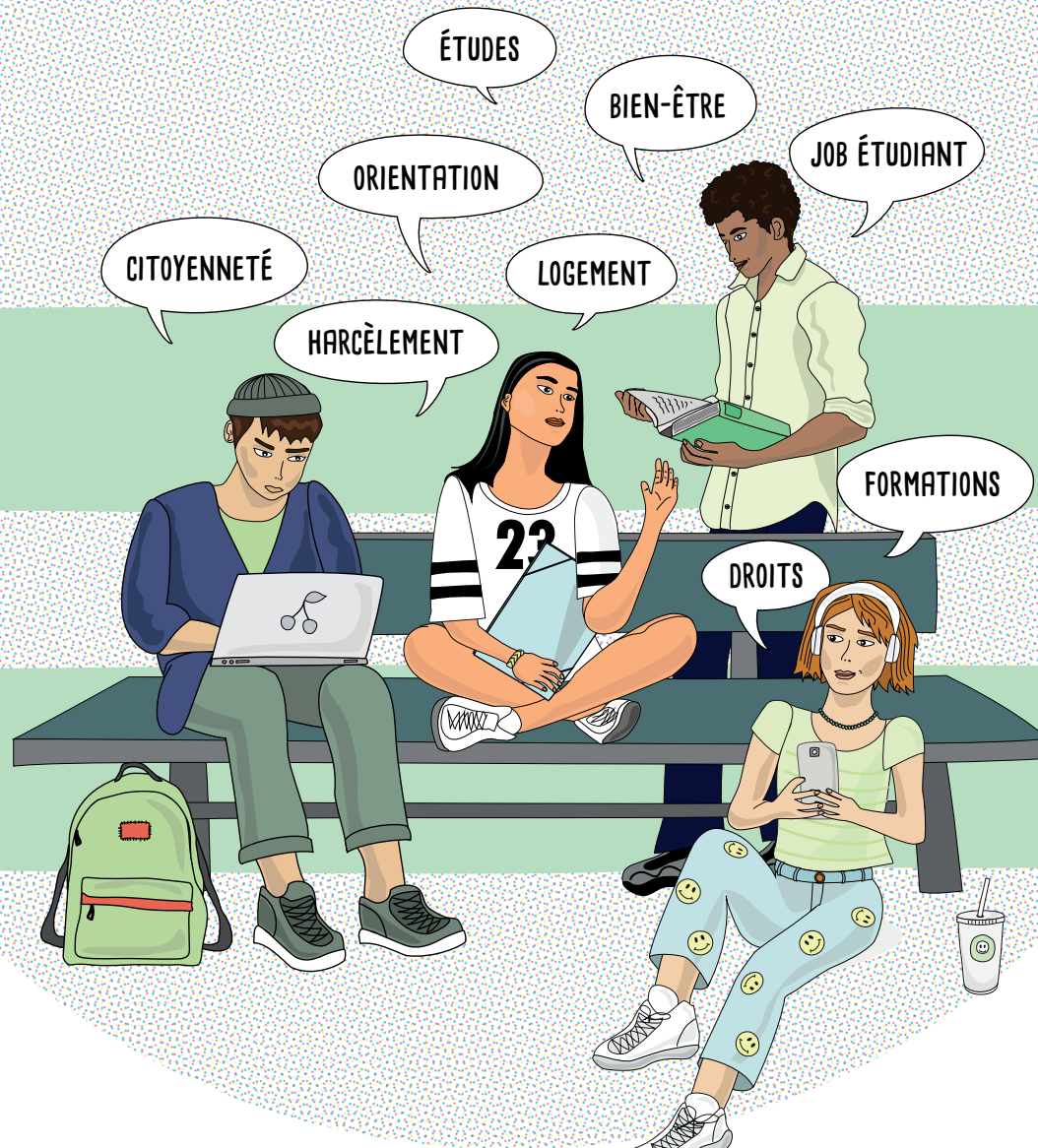


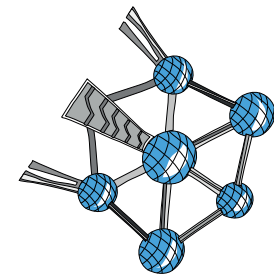
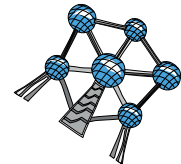
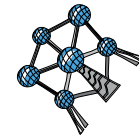
INFOR JEUNES BRUXELLES



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2022**

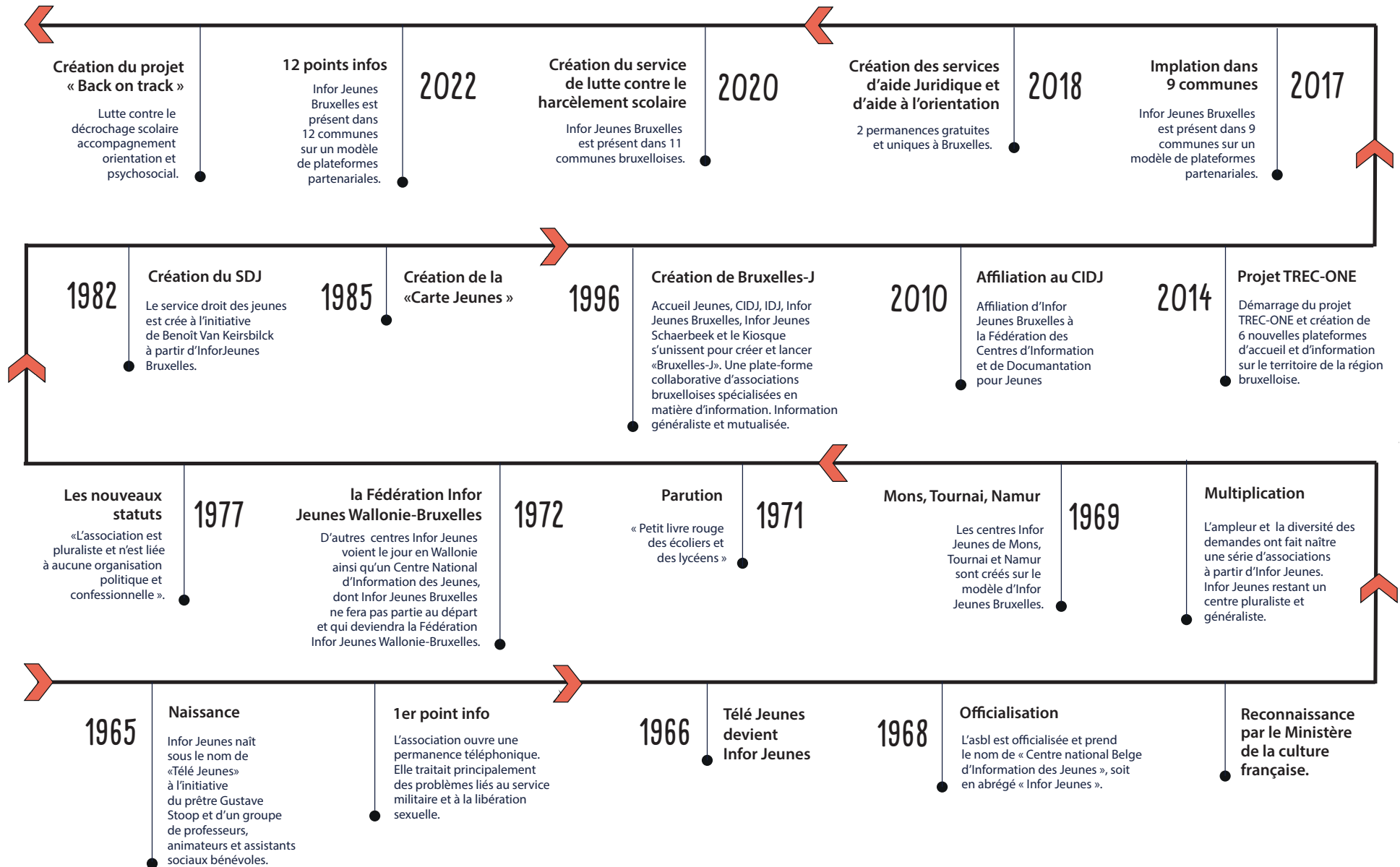
TABLE DES MATIERES

Historique	4
Introduction	5
Qui sommes-nous ?	6
Le projet Trec-One et le développement des implantations locales	8
Nos permanences d'accueil	10
Evolution des demandes traitées	12
Que demandent les jeunes ?	16
Service d'orientation	20
Back on Track	26
Service juridique	28
Service H	30
Nos actions collectives	32
Infor Jeunes en images	34
Bruxelles-J	36
Demandes traitées par IJBXL sur le site de Bruxelles-J	38
Un réseau de partenaires	42
Notre méthodologie d'accueil	44
Communication	46
Ressources humaines	48
Finances	49
Conclusion et perspectives	50





Historique



Introduction

L'année 2022 a marqué l'avènement dans la société de l'intelligence artificielle (IA) comme un outil utilisable par tous au quotidien et aux fonctionnalités surprenantes. En particulier, l'IA s'est profilée en peu de temps comme un compagnon à qui l'on peut poser toutes ses questions, disponible à tout moment, capable de produire du contenu et résoudre des problèmes à la demande. Tout aussi rapidement, nous avons vu foisonner des mises en garde sur la qualité de l'information produite et l'impossibilité de tracer la production de l'information générée par l'IA.

« Est-ce que ChatGPT peut mettre à mal notre activité de centre d'information jeunesse ? »

Pour un centre d'information jeunesse, l'arrivée de ChatGPT, pour n'en citer qu'un, nous oblige à interroger à nouveau notre rôle dans l'espace public, comme l'avènement d'internet l'a provoqué en son temps, et à remettre en avant ce qui nous différencie des sources d'information numérique. A cet égard, nous avons demandé à ChatGPT ce qu'il pensait de l'utilité sociale d'un centre d'information comme Infor Jeunes Bruxelles. Voici ce qu'il nous répond :

« En tant qu'IA, je reconnais que les centres d'information jeunesse tels que Infor Jeunes Bruxelles sont d'une grande utilité car ils offrent aux jeunes un soutien, des conseils et des informations pratiques dans de nombreux domaines. Voici quelques exemples d'utilité d'un centre d'information jeunesse :

1. Offrir des conseils et des informations sur les études, les formations, les stages, les emplois et les métiers pour aider les jeunes à prendre des décisions éclairées et pertinentes.
2. Fournir des renseignements sur la vie quotidienne, tels que les logements étudiants, les transports publics, les services sociaux et les activités de loisirs.
3. Donner des conseils pratiques et personnalisés sur les droits des jeunes, y compris les droits à la protection, à l'éducation, à la santé et à la participation citoyenne.
4. Offrir un soutien psychologique et émotionnel, en écoutant et en conseillant les jeunes en difficulté, sur des sujets tels que la santé mentale, les relations interpersonnelles et la gestion du stress.
5. Organiser des activités éducatives, culturelles et sociales pour les jeunes afin de promouvoir l'engagement social et la participation citoyenne.
6. Offrir des outils de formation et de développement personnel pour aider les jeunes à renforcer leurs compétences et leurs capacités, tels que la gestion du temps, la communication efficace et la résolution de problèmes.

En somme, les centres d'information jeunesse tels que Infor Jeunes Bruxelles sont d'une grande utilité pour les jeunes, en leur offrant un soutien et des ressources qui les aident à prendre de meilleures décisions et à réussir leur transition vers l'âge adulte.»

Il faut bien avouer qu'il s'agit ici d'une vulgarisation de nos missions assez convaincante, mettant en lumière notre approche généraliste et nos missions d'éducation à la citoyenneté. La notion d'empowerment est aussi bien à propos, soutenant l'idée que les jeunes sont à même de prendre leurs propres décisions pour devenir les adultes de demain.

Alors, à la lecture de cette définition de notre utilité sociale, est-ce que ChatGPT peut mettre à mal notre activité de centre d'information jeunesse ? Pour les trois premiers points évoqués, l'IA sera un acteur très influent dont il faudra tenir compte à l'avenir. Pour les trois suivants, la nécessaire rencontre avec les jeunes laisse augurer que nos missions dans leurs dimensions psychoéducatives seront de plus en plus le terrain de notre différenciation, de notre plus-value en termes de service à la jeunesse.

Vous découvrirez dans ce rapport d'activité que nos actions en présentiel ont fortement décuplé cette année, gage que les effets du Covid s'éloignent très nettement, mais aussi que les jeunes nous réaffirment avec force leurs attentes en matière d'accompagnement dans la résolution des difficultés qui affectent leur vie.

Bonne lecture !

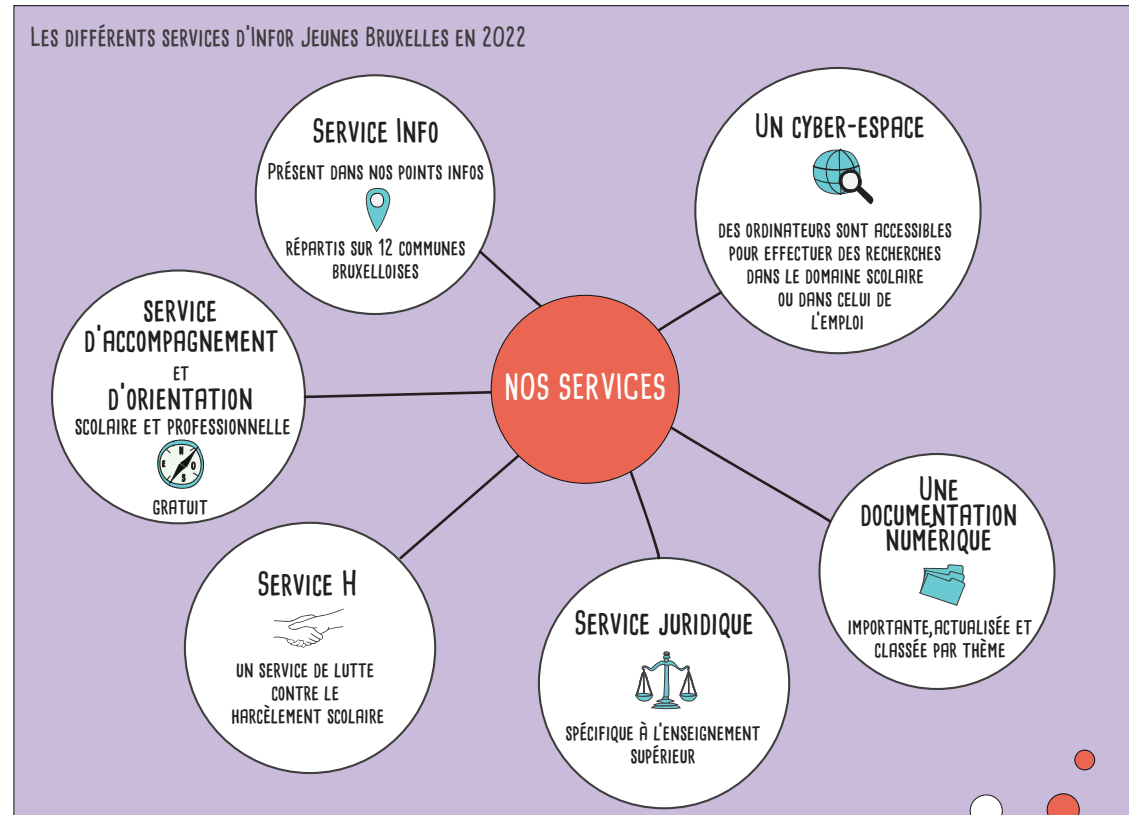
*Vincent Roelandt
Directeur d'Infor Jeunes Bruxelles*



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, etc.), 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.

Infor Jeunes Bruxelles 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 œuvre, 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 et la COCOF.



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 com-

plémentaires. 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

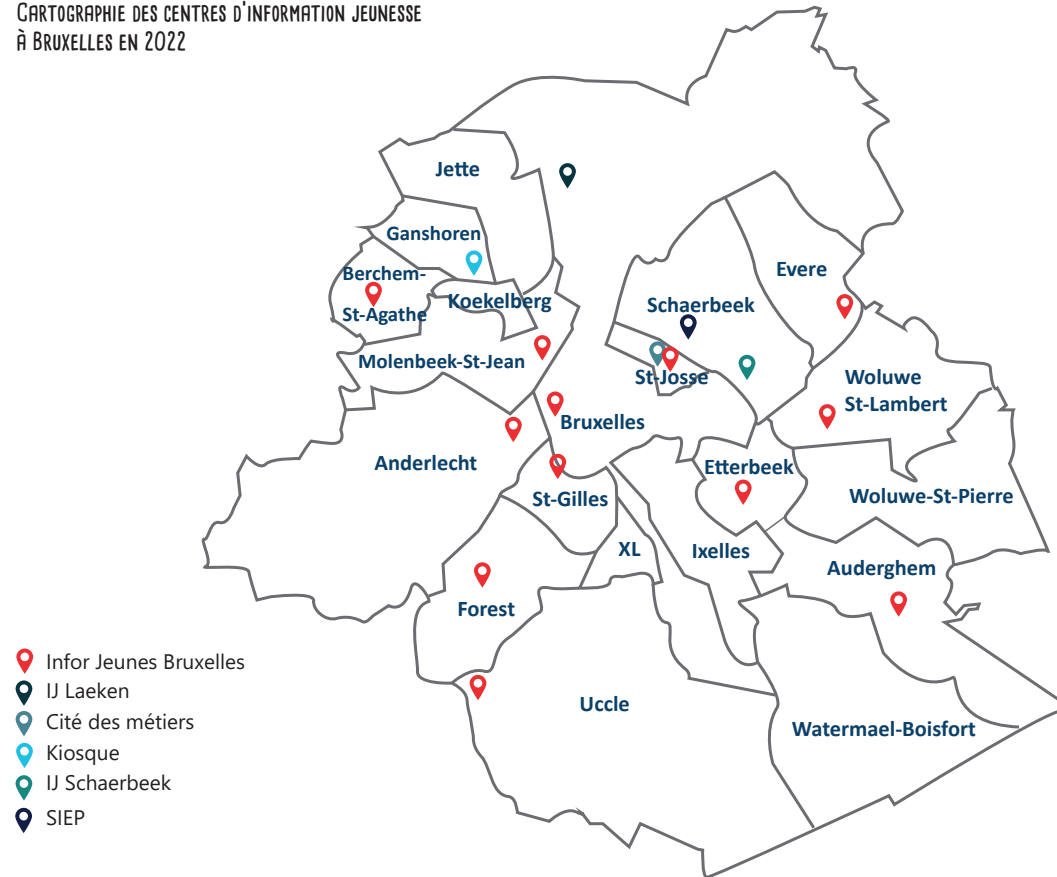
vertébrale des deux dispositifs, assure la continuité et la cohérence interne au projet Trec-One.

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.

En 2022, dans le cadre du plan de relance, une troisième plateforme a été implantée en mai à la Cité des métiers, à Saint-Josse. Des collaborations avec la Cité des Métiers étaient déjà réalisées dans le cadre de nos actions collectives en orientation avec la section enseignement secondaire et avec le Pôle Académique pour le supérieur. Notre présence physique au sein de

CARTOGRAPHIE DES CENTRES D'INFORMATION JEUNESSE À BRUXELLES EN 2022



la CDM s'est d'abord formalisée avec une journée de permanence par semaine et sera renforcée en 2023 avec une seconde journée de permanence dès le mois de mars.

Enfin, alors que l'année dernière nous annonçons notre présence à Molenbeek au sein de l'antenne du CPAS dans le cadre d'un dispositif d'accueil pour les jeunes Neets, c'est finalement le processus inverse qui

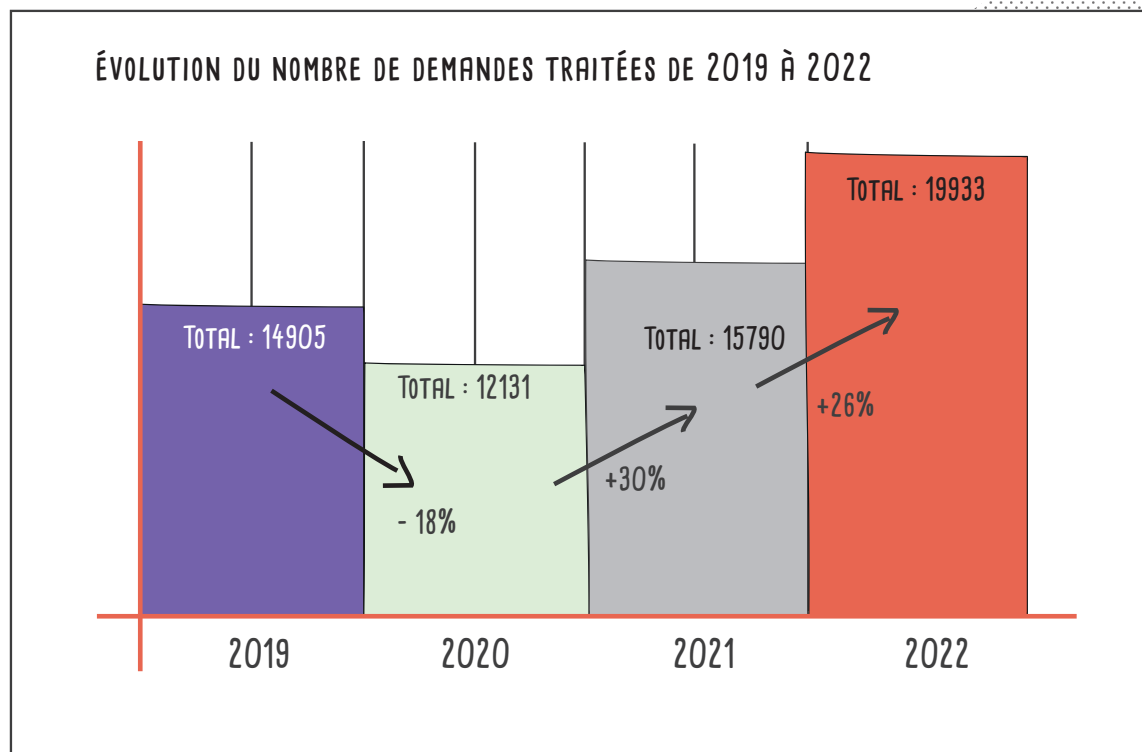
s'est opéré. Le CPAS ainsi que D'Broej et Art2Work nous ont rejoint dans notre permanence du lundi au Pôle Jeunesse.



Nos permanences d'accueil

Nos permanences d'accueil

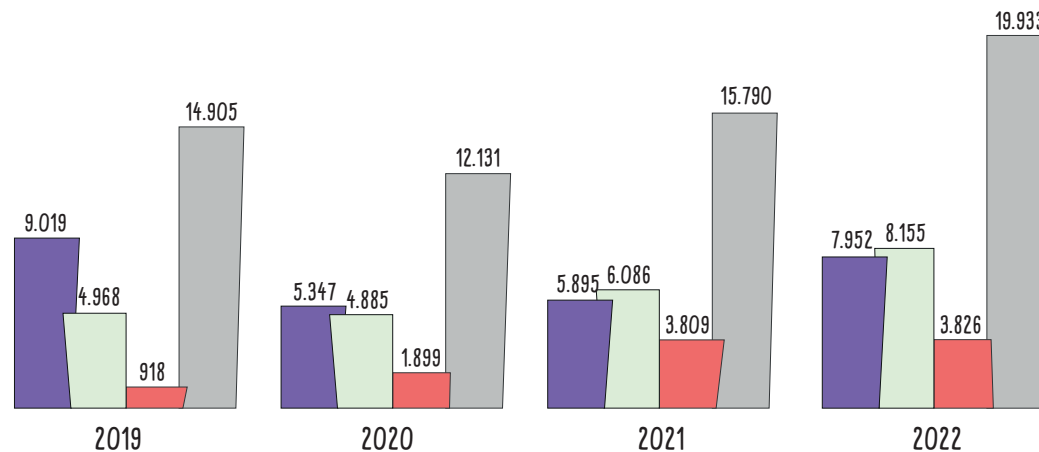
Depuis la crise sanitaire, l'année 2020 était devenue un réel point de repère pour commenter l'évolution des indicateurs de réalisation. L'année 2022 est la première année à ne plus être impactée par des mesures restrictives pour lutter contre la pandémie. Elle marque donc le retour aux conditions de 2019. A la sortie de la crise covid, nous avons observé une croissance importante du volume de demandes avec une augmentation de 30% en 2021, dépassant ainsi déjà les chiffres de 2019. Pour l'année 2022, Infor Jeunes Bruxelles a enregistré, pour la première fois, un volume proche des 20.000 demandes en permanence (hors contribution à Bruxelles-J ou animations collectives), ce qui représente une augmentation de 26 %.



« Pour l'année 2022, Infor Jeunes Bruxelles a enregistré, pour la première fois, un volume proche des 20.000 demandes en permanence (...), ce qui représente une augmentation de 26 % ».

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES PAR CANAL 2019-2022

VISITE ■ TÉLÉPHONE ■ WEB ■ TOTAL ■



« (...) une volonté affirmée des jeunes d'avoir un contact humain direct avec nos travailleurs et travailleuses ».

Evolution des demandes traitées par thématiques de 2019 à 2022

En 2021, nous avons observé un glissement des demandes des canaux présentsiels vers des canaux distanciels (téléphone et web). Nous avons donc naturellement considéré que la numérisation de la relation d'aide avec les jeunes pouvait devenir une tendance à laquelle nous devrions nous adapter pour les prochaines années. Finalement, cette tendance semble s'être essoufflée puisque le nombre de jeunes dans les permanences physiques a frôlé les 8.000 visites alors que le volume de demandes via web est resté sensiblement similaire à 2021. Il est également important de noter que le canal téléphonique a également pris une place prédominante pour les jeunes, ce qui peut également témoigner d'une volonté affirmée des jeunes d'avoir un contact humain direct avec nos travailleurs et travailleuses.



Évolution des demandes traitées par thématique de 2019 à 2022

La crise sanitaire avait impliqué des demandes d'information spécifiques, dont celles relatives au chômage temporaire ou aux amendes Covid par exemple. Pour 2022, la thématique phare est celle de l'enseignement de plein exercice, ce qui est normal en vue de la proportion d'étudiants dans notre groupe cible (plus de 70%). L'année 2022 est également celle du changement du rythme scolaire en secondaire et de la modification du calendrier d'inscription en supérieur, ainsi que des premières mises en application des réformes du décret Paysage. Ces modifications ont donc eu pour effets de condenser les demandes des jeunes sur le mois de septembre et de provoquer un véritable raz-de-marée dans nos permanences. Nous avons d'ailleurs été obligés durant cette période de fermer le canal Chat de notre site internet, étant dans l'impossibilité d'être disponible sur tous les canaux à la fois.

Dans l'ensemble, les demandes majoritaires liées à l'enseignement de plein exercice concernent le supérieur et les questions relatives aux règles de finançabilité qui restent encore très compliquées à appréhender. Ensuite, le besoin d'informations concernant les aides financières (allocations d'étude, paiement du minerval, etc.) semble toujours autant important que ces dernières années. En ce qui concerne l'enseignement secondaire, la problématique du décrochage scolaire est au centre des demandes d'information : changement d'option, d'école, demande d'accompagnement à l'orientation, sanctions scolaires, enseignement à distance, etc. A côté des études, les demandes relatives à la

formation professionnelle tendent à augmenter. A l'égard de la problématique du décrochage scolaire, la formation professionnelle représente réellement une alternative à l'enseignement de plein exercice, bien qu'elle soit difficilement envisagée comme telle par les jeunes qui souhaitent privilégier les voies diplômantes dans un premier temps.

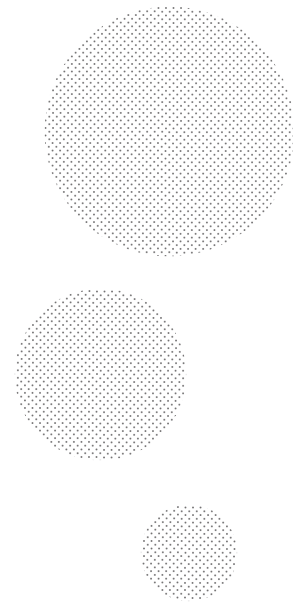
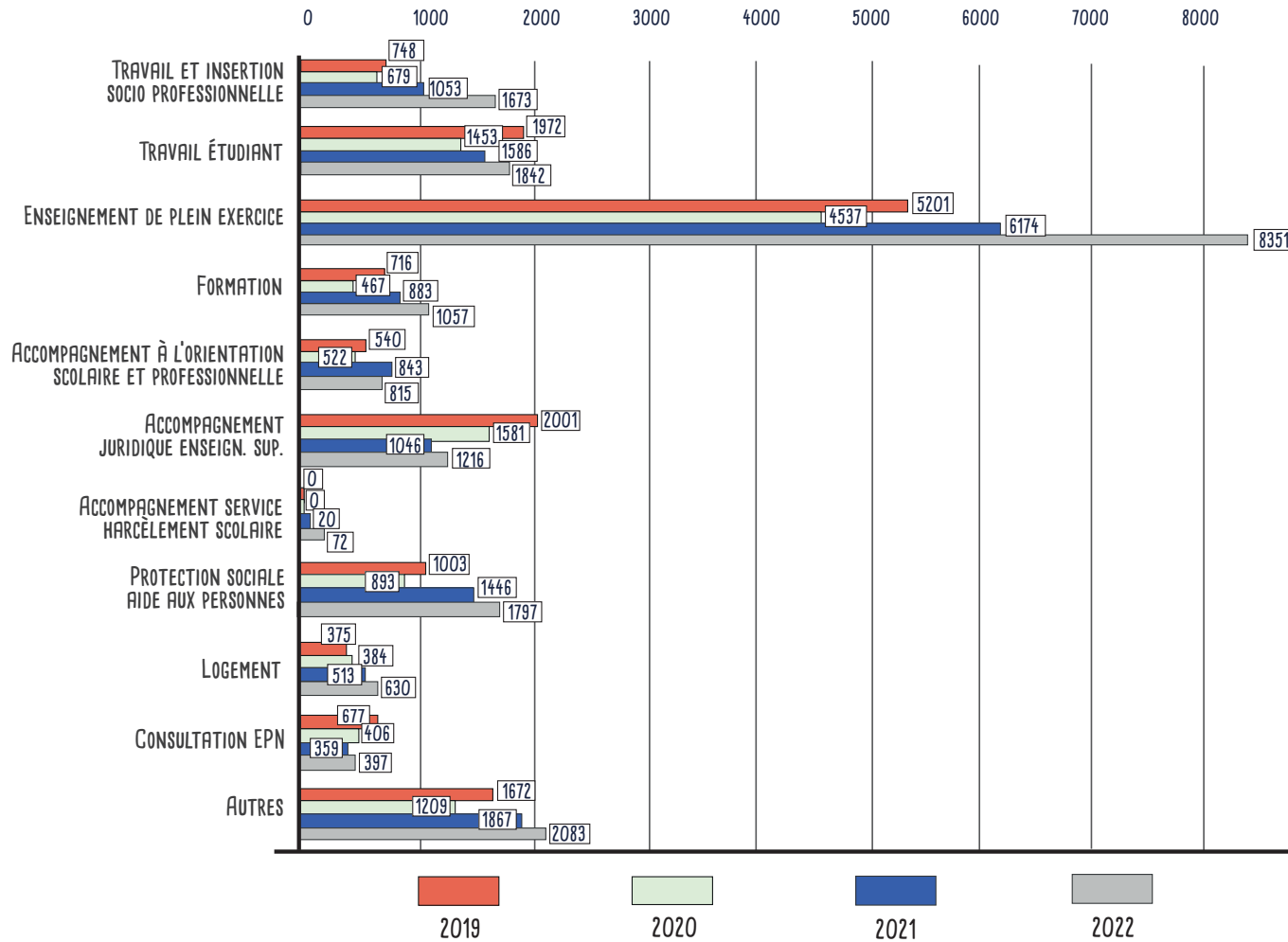
« En ce qui concerne l'enseignement secondaire, la problématique du décrochage scolaire est au centre des demandes d'information : changement d'option, d'école, demande d'accompagnement à l'orientation, sanctions scolaires, enseignement à distance, etc. ».

La seconde thématique principale, l'emploi (sur le marché de l'emploi classique ou relative au job étudiant), montre une évolution notoire sur les quatre dernières années. L'augmentation en termes de public est essentiellement due à un élargissement des catégories d'âge. En effet, la part des plus de 26 ans est passée progressivement de 8 à 19% depuis 2019. En conséquence, les problématiques vécues par ces jeunes évoluent également. De plus, la part des jeunes non étudiants est passée sur la même

période de 16% à 26%. Les demandes d'informations sont donc évidemment corrélées au statut du jeune. Dans l'ensemble, la thématique de l'emploi regroupe les questions de recherche d'emploi, de coaching dans la rédaction de CV et de lettre de motivation, de démarches d'inscription comme demandeur d'emploi, de mobilité professionnelle incluant la délicate transition de la démission d'un emploi pour un autre travail ou pour un retour vers la formation ou les études, ainsi que toutes les questions relatives à la législation sociale et au droit du travail.

Enfin, la troisième thématique majeure concerne les questions de droits sociaux. Notre public vivant souvent dans des conditions plus précaires, l'information sur les aides sociales est fondamentale. Le non-recours aux droits sociaux est une problématique de fond contre laquelle nous essayons de lutter en vulgarisant au mieux les informations relatives aux conditions d'accès aux aides. De plus, la crise du Covid et la crise de l'énergie laissant des traces profondes et de nombreux étudiants ont dû également se tourner vers le CPAS. Selon le quotidien Le Soir, la progression du nombre d'étudiants au CPAS sur les quatre dernières années (de 2018 à 2022) est de 20%. En ce qui concerne les allocations d'études, le quotidien mentionne également une progression de 24% entre 2019 et 2022 ! Il est donc évident que ces évolutions économiques ont un impact fort sur les statuts des jeunes, ce qui influence les thématiques que nous traitons.

ÉVOLUTION DES DEMANDES PAR THÉMATIQUE 2019-2022



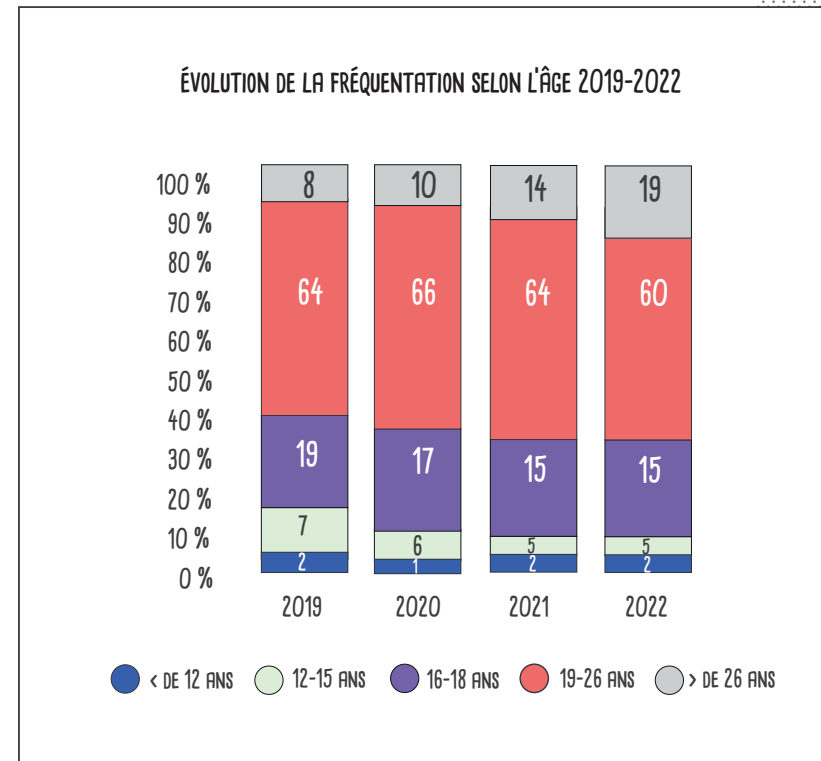


Ventilation selon l'âge, le genre et le statut

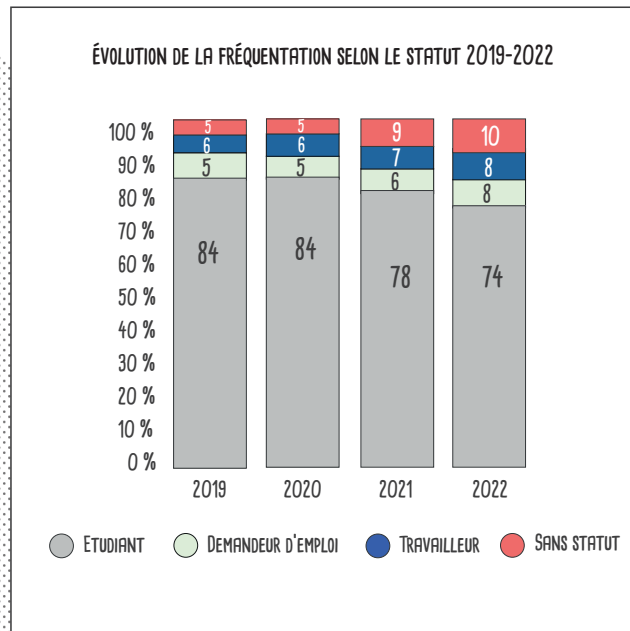
Depuis quelques années, notre public s'élargit progressivement vers des catégories d'âge supérieur. Alors qu'il était déjà possible d'observer ce léger vieillissement de notre public en 2021, la tendance semble se confirmer puisque la part des plus de 26 ans est passée à 19% en 2022. Il est néanmoins important de noter que l'âge moyen de diplomation dans le supérieur est de 25 ans et demi, ce qui implique que l'autonomisation complète vers l'âge adulte se poursuit bien au-delà de 26 ans. Cette observation sur notre public reflète donc un fait social marqué depuis de nombreuses années qui peut également s'observer au travers de l'élargissement du groupe cible de la Youth Garantie à 29 ans.

De plus, il est probable aussi que nous attirons 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. Ainsi, chacun apporte un élément de réponse et c'est au public de rassembler les morceaux et de constater parfois les pièces manquantes ou les incohérences.

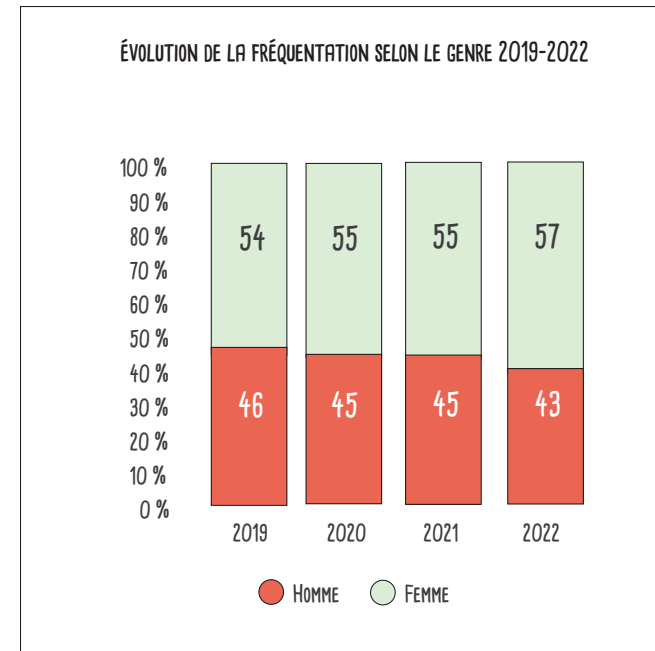
Nous touchons toujours un public de jeunes mineurs qui finalement ne diminue pas en valeur absolue, mais force est de constater que c'est davantage par des actions collectives en milieu scolaire que nous le touchons le plus (les statistiques des actions collectives ne sont pas intégrées ici).



« (...)l'autonomisation complète vers l'âge adulte se poursuit bien au-delà de 26 ans ».



En ce qui concerne le statut de notre public, la part des étudiants a significativement diminué depuis deux ans pour coïncider à nouveau avec la répartition d'étudiants en Région de Bruxelles Capitale. Nos dispositifs d'accueil attirent de plus en plus de jeunes plus âgés, sortant de l'école, avec ou sans diplôme. La part des jeunes en transition entre différents statuts tend également à augmenter. En effet, les Neets ou jeunes « sans statut » représentent dorénavant 10% de notre public, alors qu'ils n'en représentaient que 5% en 2019. L'augmentation du décrochage scolaire constaté dans le secondaire et dans le supérieur est probablement une des causes de cette évolution. Il est également important d'ajouter que beaucoup de jeunes Neets sont dans des situations temporaires ou transitoires liées, par exemple, à l'abandon des études ou à la perte d'un emploi. Ces moments de rupture nécessitent parfois un peu de temps pour rebondir.

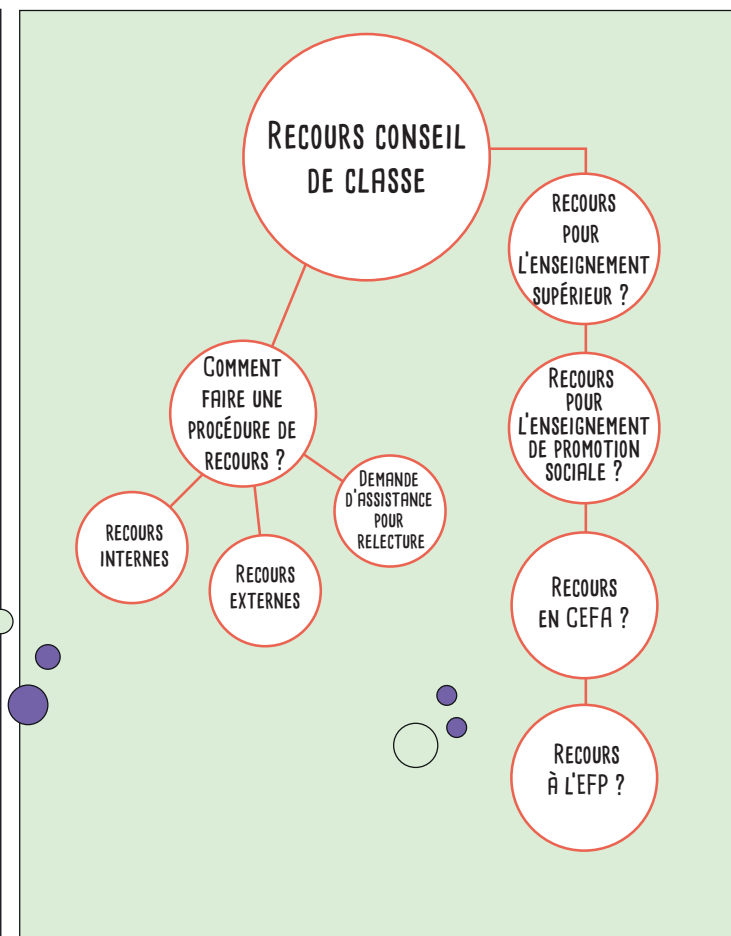
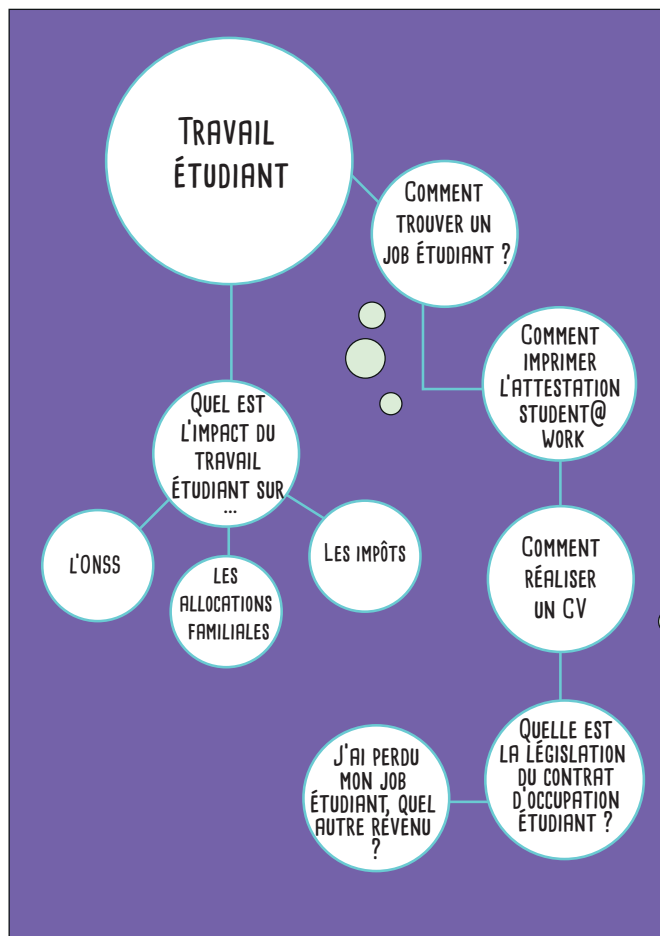
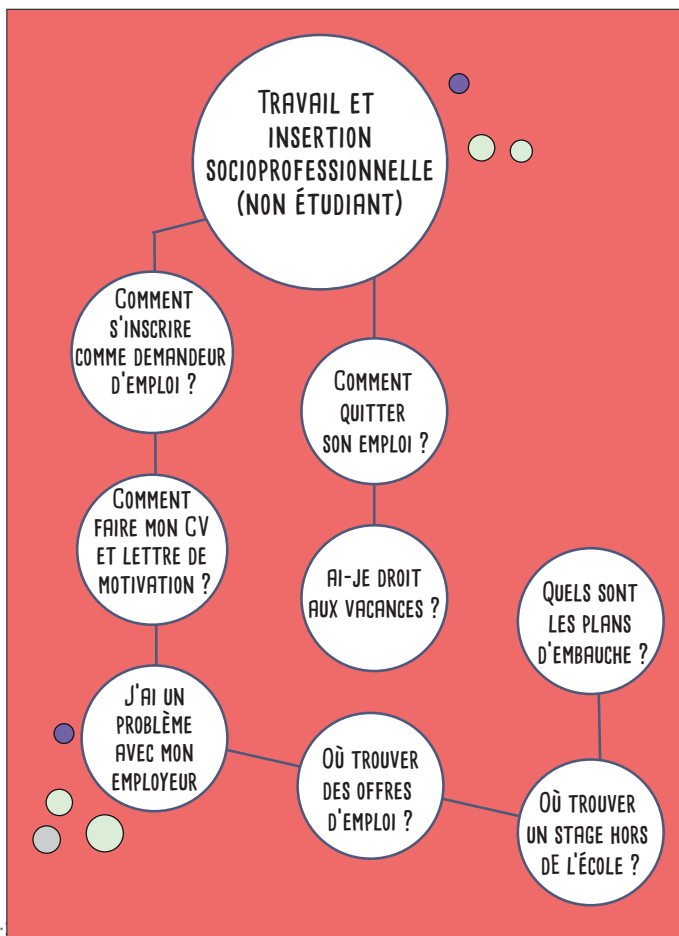


Enfin, concernant le genre, la féminisation du public, stabilisée depuis plusieurs années, se confirme. Globalement, nos thématiques s'adressent à l'ensemble de notre public, ce qui témoigne bien que c'est en réalité plus la démarche d'aller poser une question dans un centre d'information qui est une tendance plus féminine que la demande en elle-même. Il est donc important de nous pencher sur cette situation puisqu'elle pourrait laisser penser que les garçons pourraient être davantage touchés par les effets délétères d'un non-recours aux droits sociaux. Néanmoins, il est important de noter que les questions relatives au logement et à la protection sociale sont généralement plus posées par des femmes. Comme le démontrent de nombreuses études, le public féminin reste un public globalement plus confronté à la précarité et aux discriminations. Il n'est donc pas étonnant que notre public reflète également ces discriminations de genre.

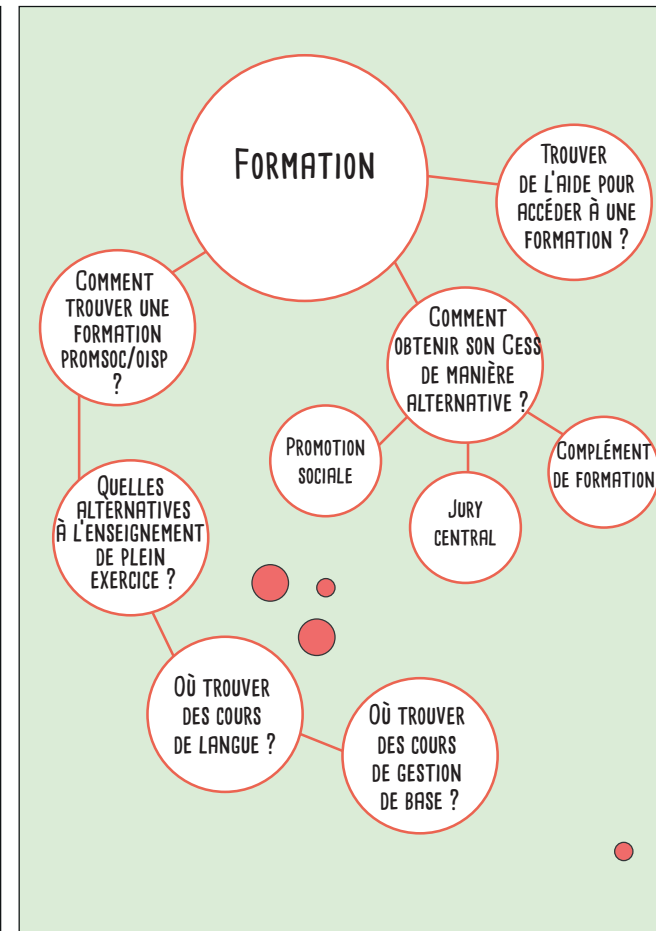
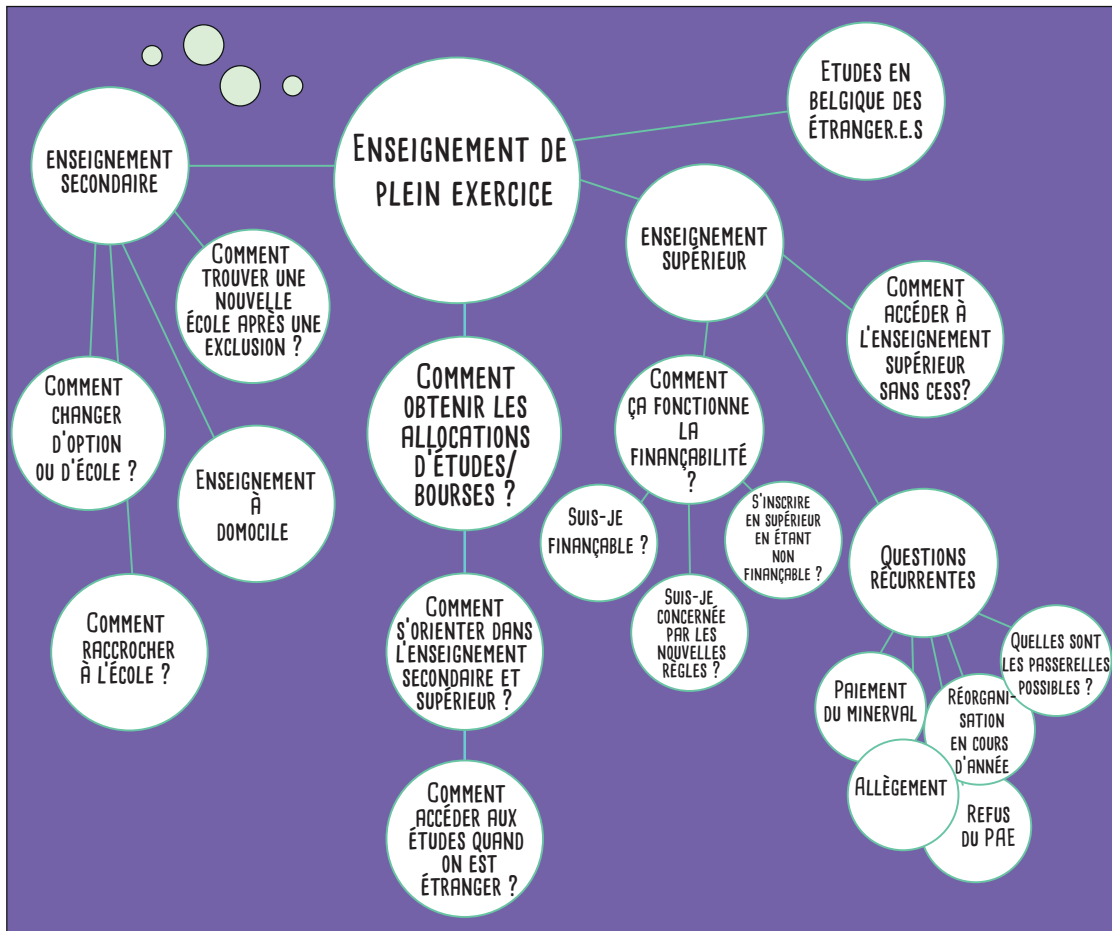


Que demandent les jeunes ?

QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS

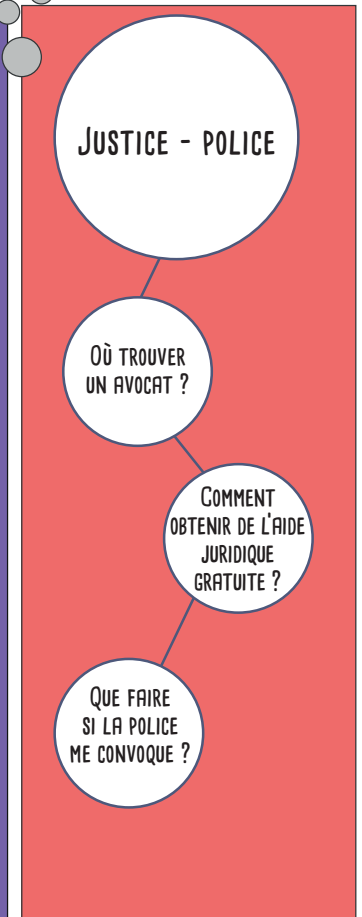
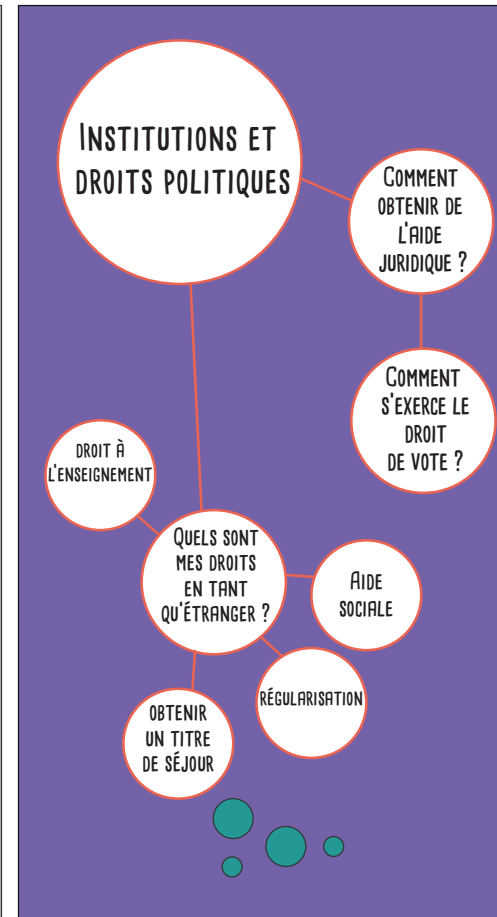
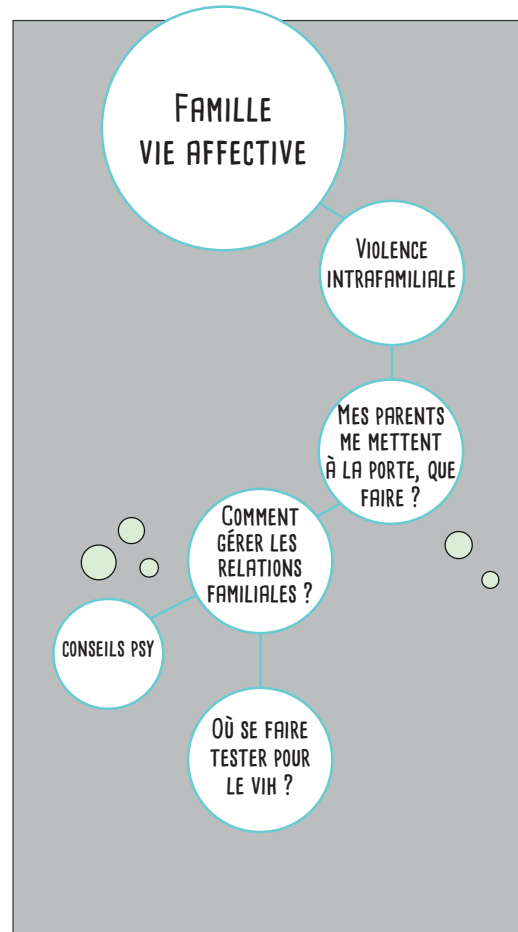
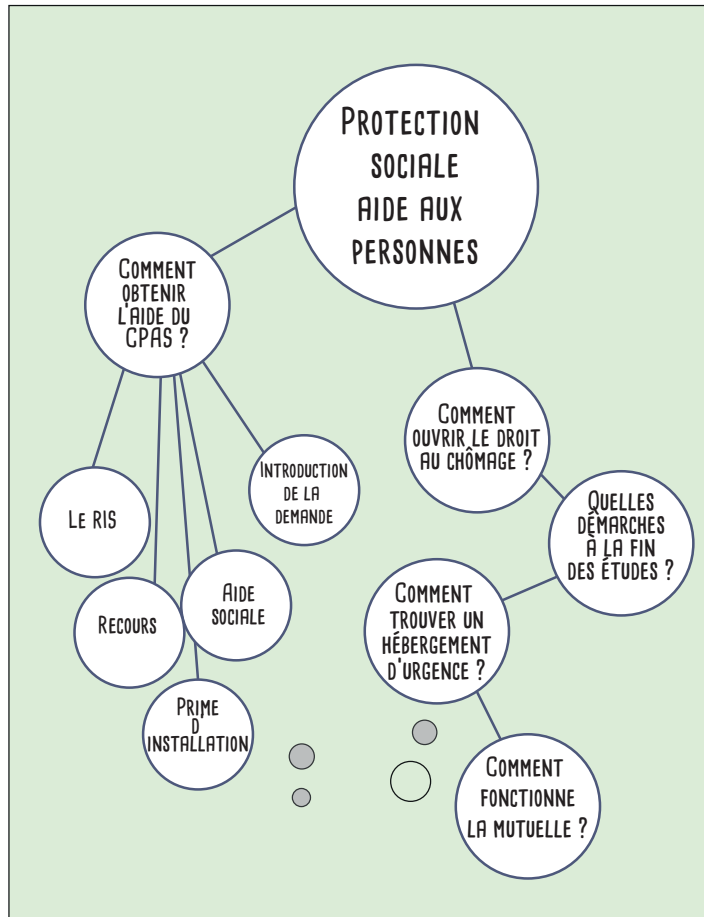


QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS



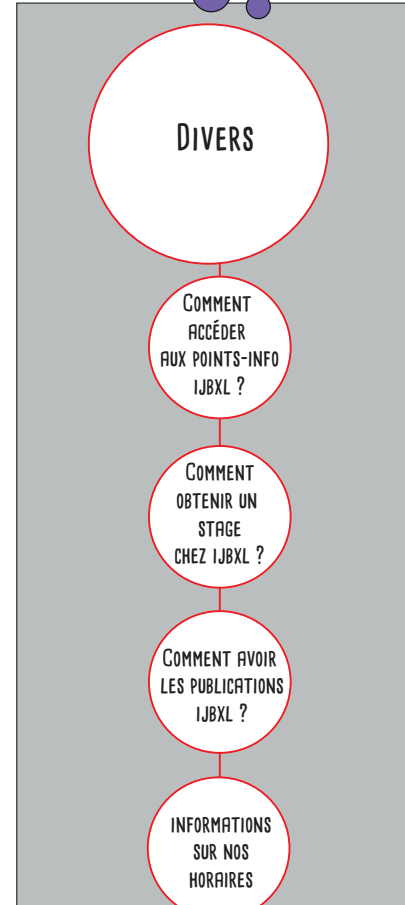
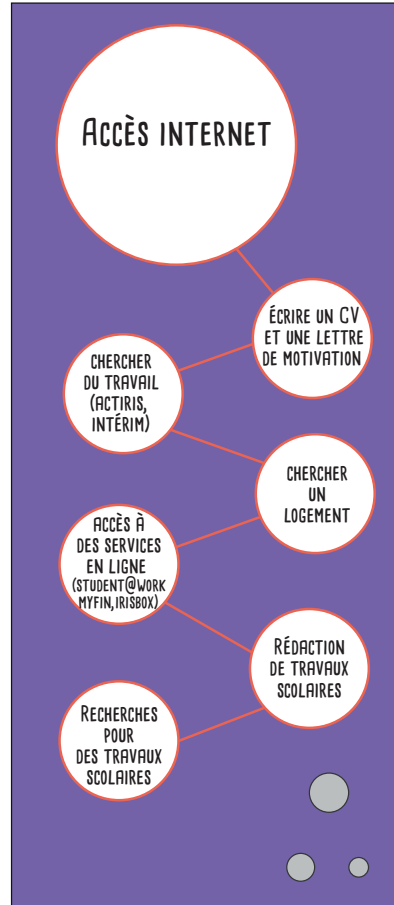
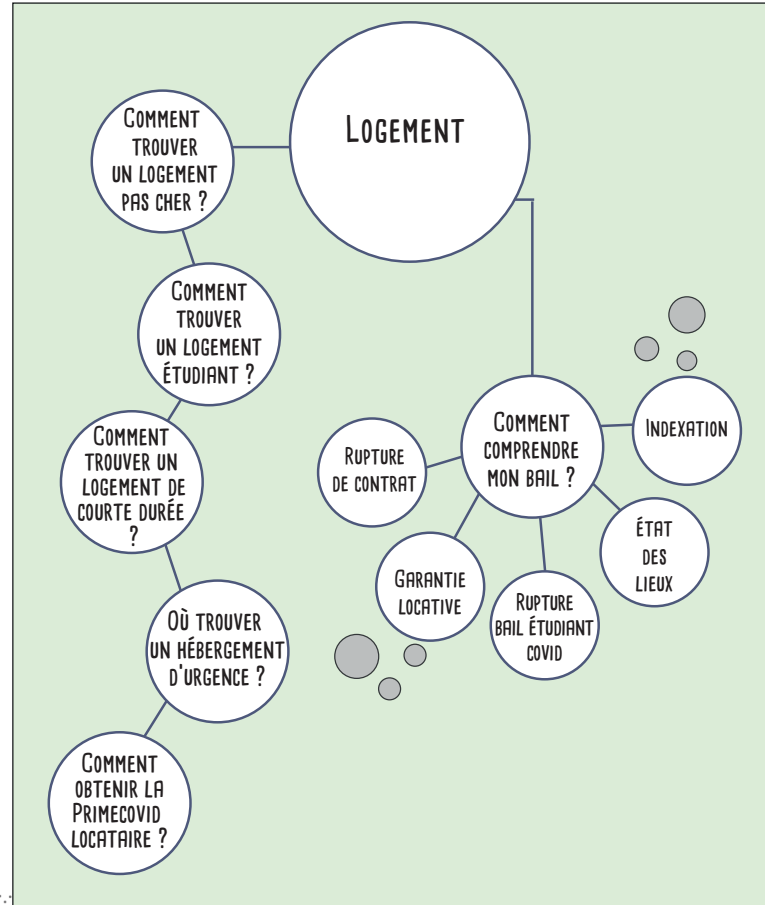
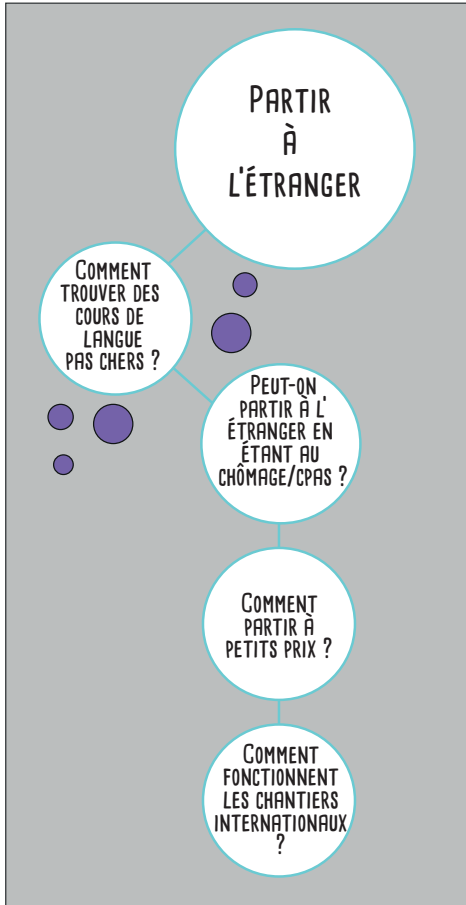


QUE DEMANDENT LES JEUNES : THÈMES ET QUESTIONS





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 : Anne, Victor et Vincent et d'une éducatrice/animatrice/accompagnatrice : Noémy.

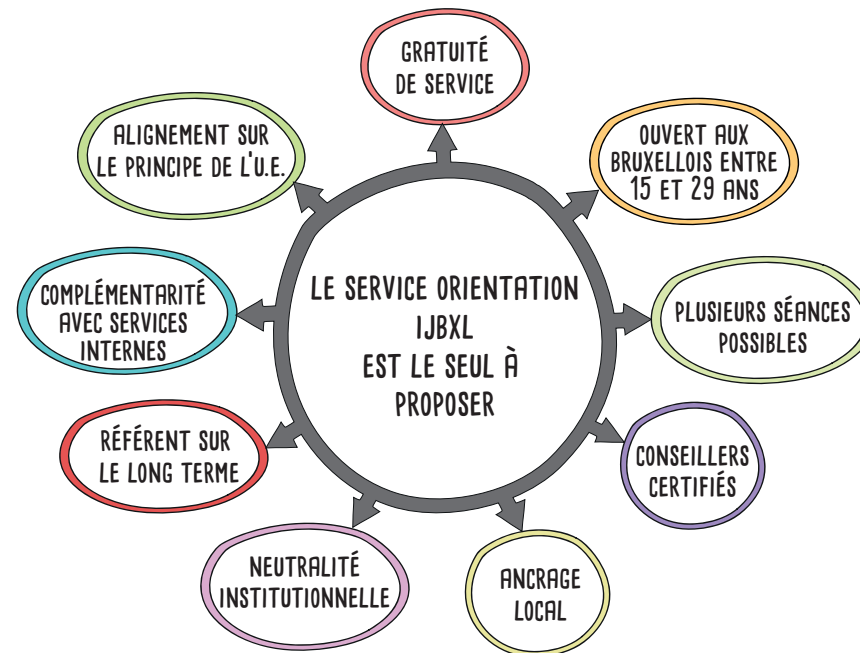
Au menu :

- Rédaction d'articles
- Animation d'ateliers
- Création de méthodes innovantes
- Collaboration avec Proforal et le Pôle Académique de Bruxelles
- Mise en place du Dispositif d'Orientation Expérientielle (DO-Ex)
- Spécificité 2022 : développement du projet Back on Track (BoT)

Cela dit, le cœur du SO est resté l'accompagnement individuel sur plusieurs entretiens, accessible sur rendez-vous. L'objectif étant d'accueillir, d'écouter, de valoriser, 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 nécessairement poser de choix unique au terme des entretiens.

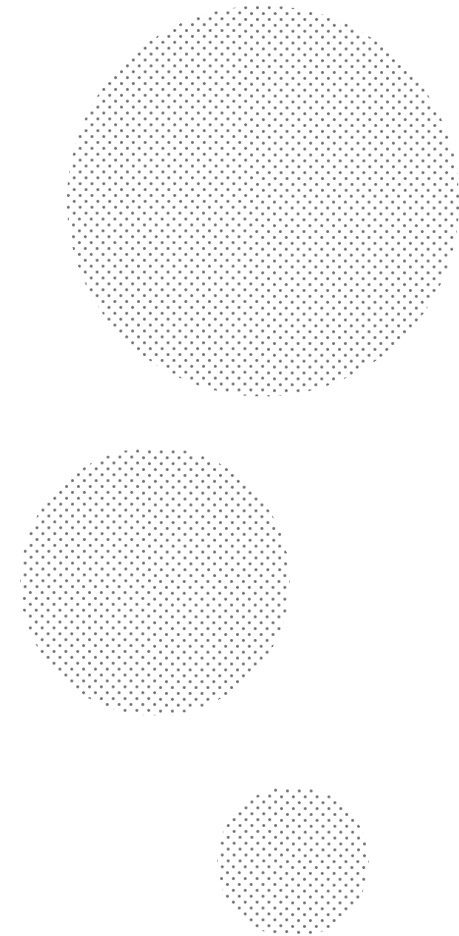
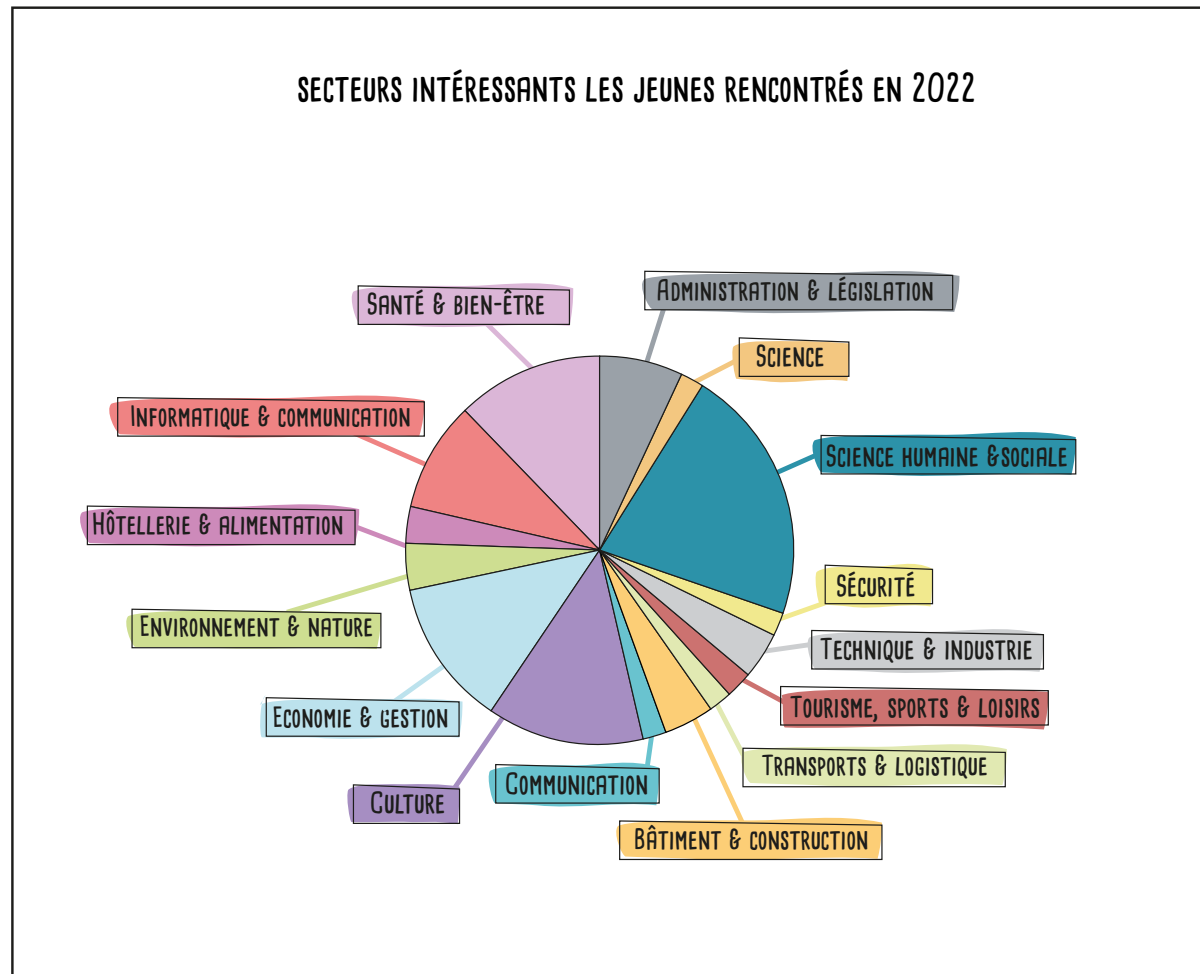
Le SO est le seul service bruxellois à proposer un accompagnement en OSP gratuit sur plusieurs entretiens en étant institutionnellement et politiquement désintéressé. Cette indépendance permet notamment de partir des projets des jeunes en évitant de les assujettir à des besoins institutionnels. Les jeunes peuvent également revenir vers les conseillers tout au long de leurs parcours.

LA PARTICULARITÉ DU SERVICE ORIENTATION D'INFOR JEUNES BRUXELLES

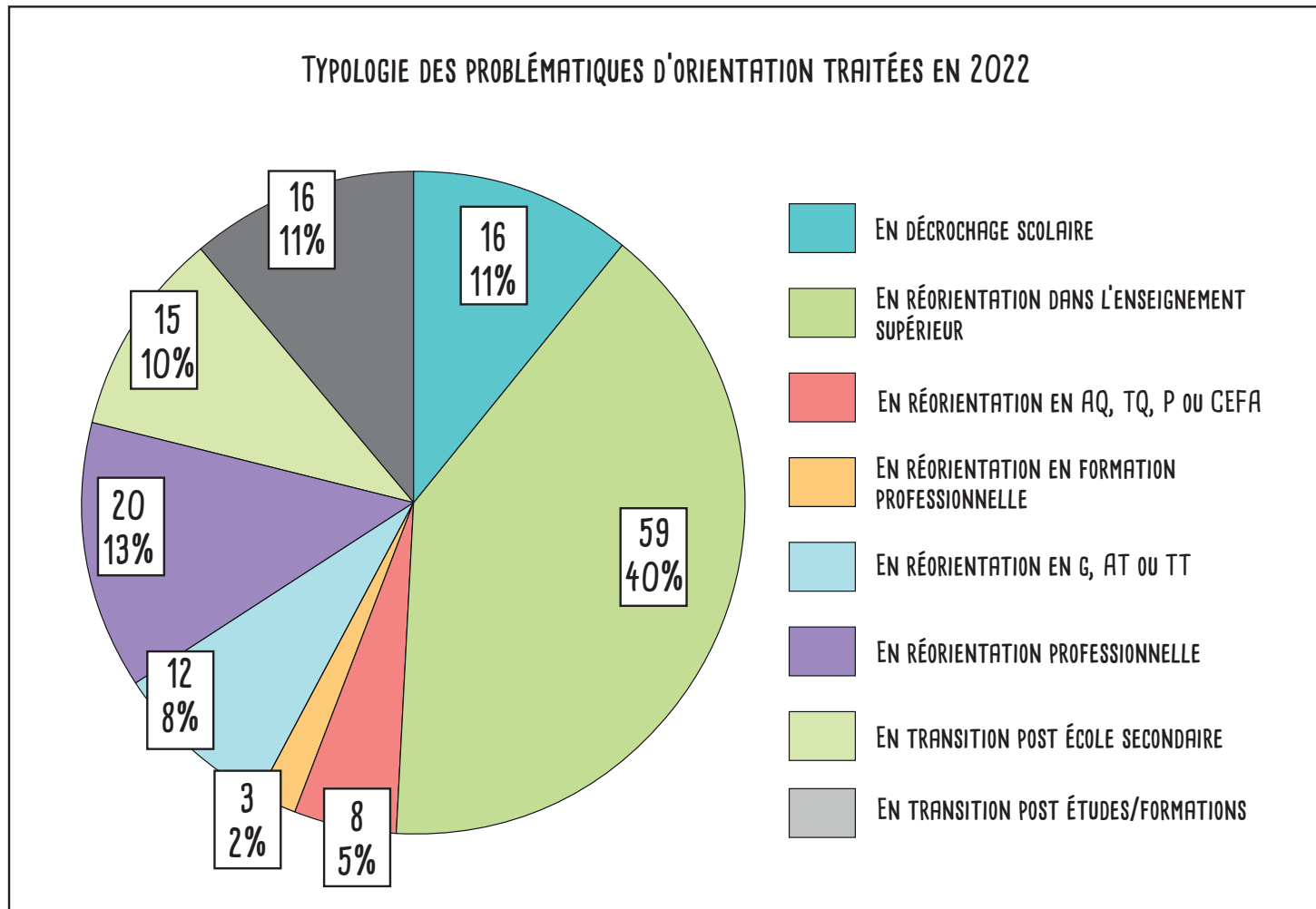




Aperçu des projets retenus par les jeunes au terme de l'accompagnement individuel en 2022

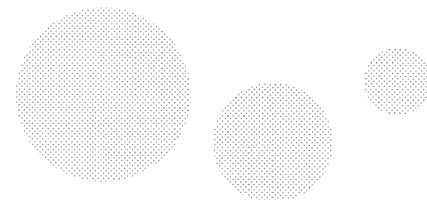
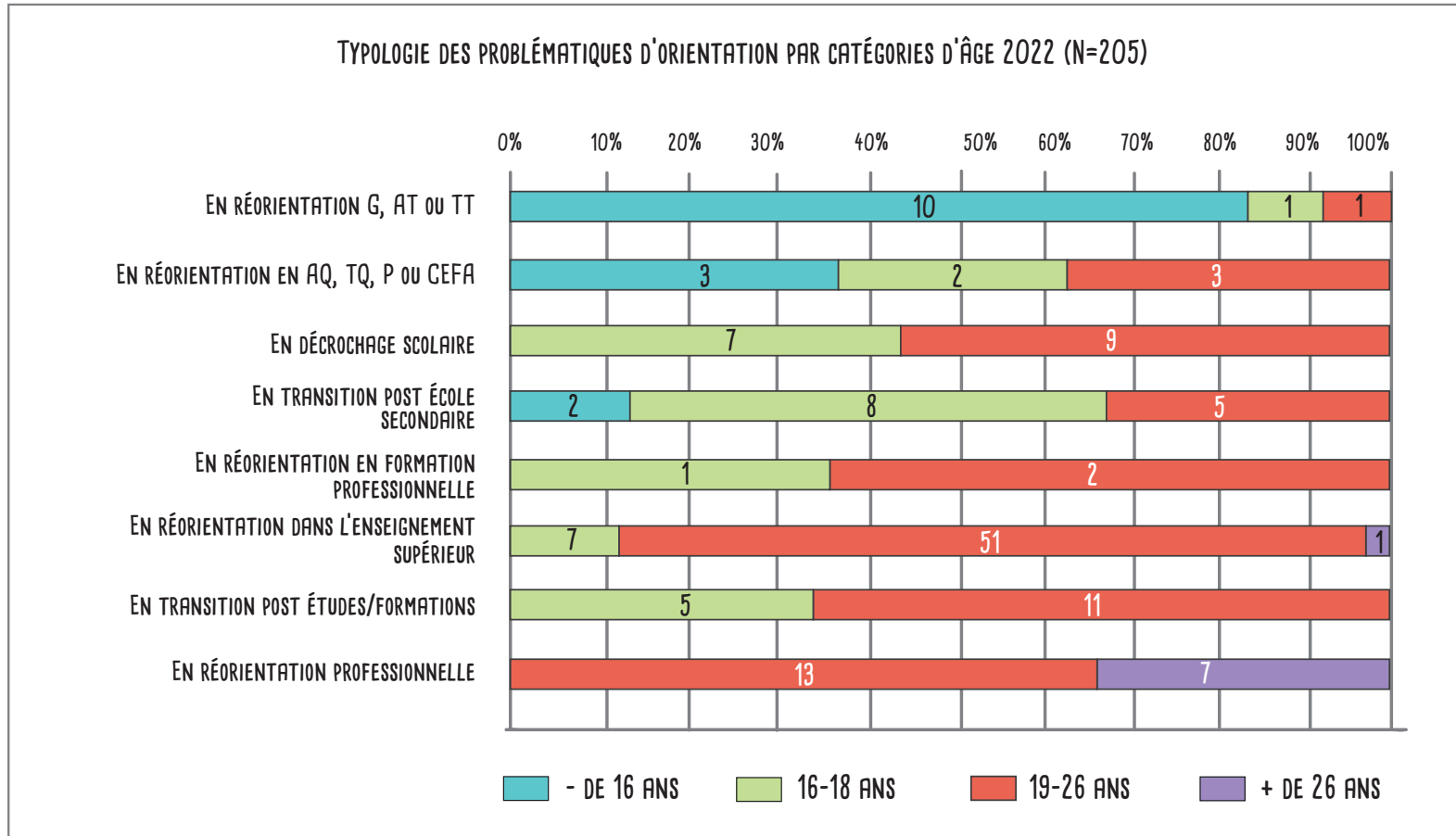
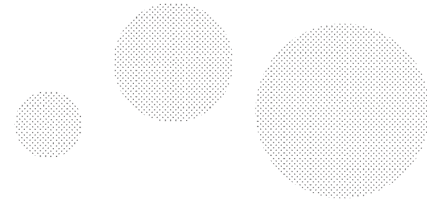


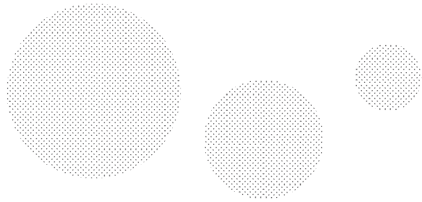
Problématiques d'orientation en 2022



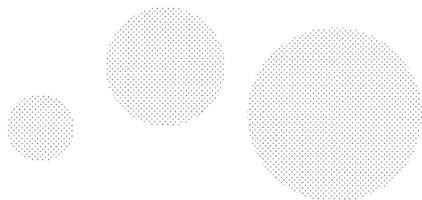
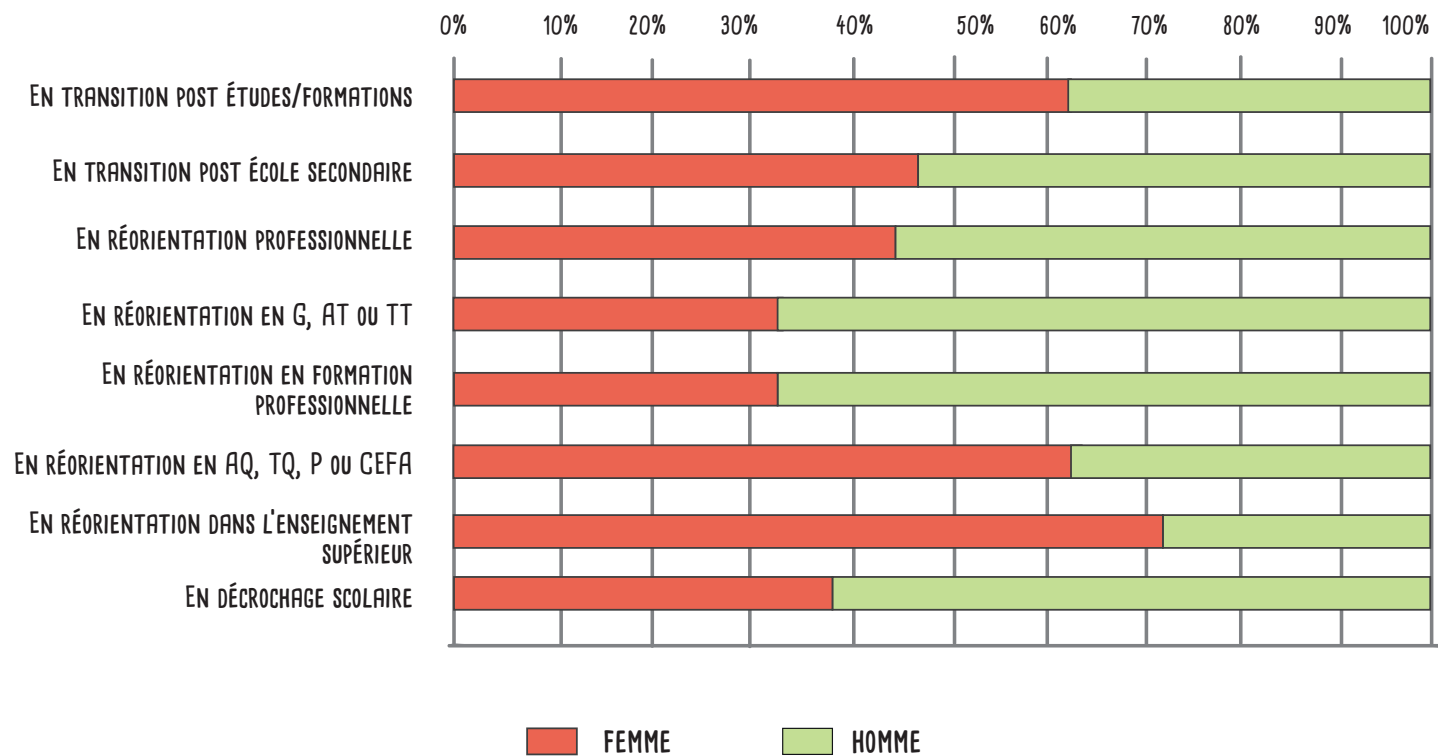


Problématiques d'orientation en 2022





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





Le Dispositif BoT

Dans le cadre de l'appel à projet de Perspective pour la lutte contre le décrochage scolaire, nous avons développé un dispositif de remobilisation pour les jeunes bruxellois âgés de 15 à 21 ans ayant décroché de leur formation : Back on Track (BoT). Il s'agit d'un accompagnement personnalisé visant à atteindre quatre objectifs :

1. Une remise à niveau
2. Un travail d'orientation
3. Une remobilisation pour retrouver la motivation et améliorer la confiance en soi
4. Un suivi psychosocial pour éliminer les freins à un retour en formation

Les activités étaient expérientielles, inspirées de l'approche orientante (AO) permettant aux jeunes de construire leur parcours en s'ancrant dans la réalité. Cette méthode a permis d'identifier les facteurs à l'origine du décrochage scolaire en proposant des solutions pour aider les jeunes en difficulté. Le projet a souligné l'importance d'une intervention précoce pour maximiser les chances de réussite des jeunes en difficulté et mis en évidence le rôle clé des familles et de l'entourage dans la prévention du décrochage scolaire.

BoT a été divisé en quatre modules différents, chacun avec un programme d'objectifs spécifiques en fonction de l'âge et de la situation des jeunes :

1. Boost Orientation : une semaine intensive principalement axée sur les ateliers DO-Ex et sur des animations collectives pour s'ancrer dans la réalité.
2. Coup de Boost : neuf semaines sous forme hybride

avec des ateliers DO-Ex, des suivis individuels et diverses activités collectives de remise à niveau, culturelles, sportives et de découverte du monde du travail.

3. Boost Inscription : deux semaines de suivi individuels pour accompagner les jeunes dans leurs futures inscriptions.

4. Coup2Boost : six semaines avec des ateliers DO-Ex, des activités collectives orientantes et de remise à niveau, des suivis individuels en orientation et des suivis individuels psychosociaux.

Au fur et à mesure des modules, l'équipe a effectué beaucoup de modifications pour s'adapter aux besoins du jeune, ce qui a permis au projet de se renouveler tout au long de l'année afin de proposer des formules qui puissent remobiliser plusieurs profils de jeunes différents. L'approche triangulaire (jeune – accompagnement en orientation – accompagnement psychosocial) a permis au jeune de devenir acteur de son suivi et a permis à notre équipe de construire une compréhension du jeune et de ses besoins au sein de son environnement social et psychologique.

Selon les modules, les jeunes rencontraient parfois plusieurs difficultés, à savoir des troubles de l'apprentissage, des problèmes intrafamiliaux, des problèmes de dépendance, des changements d'écoles multiples, etc., notamment pour les modules Coup de Boost et Coup 2 Boost qui s'adressaient à des jeunes en décrochage depuis plus longtemps. L'analyse globale de ces difficultés nous a alors permis d'apporter des solutions concrètes, variées, adaptées et spécifiques. Au total, ce sont 47 jeunes qui se sont inscrits au dispositif BoT. 76,6% étaient des hommes et 23,4% des

femmes. 82 % des jeunes remobilisés ont pu retrouver un projet de formation ou ont pu réintégrer leur formation initiale. En parallèle, le suivi individuel des jeunes a permis de travailler sur leurs freins à l'insertion professionnelle (logement, santé, famille, etc.).

En conclusion, les effets de ce projet pilote sont positifs. Il reste important de souligner que, parfois, à la fin des modules, certains jeunes n'avaient pas eu d'issue positive ou nous avaient laissés sans nouvelles. Ces mêmes jeunes nous ont recontactés par la suite, plusieurs semaines après, afin de poursuivre le travail qui avait été commencé pendant le module. Ces jeunes ont par la suite trouvé leur projet ou sont encore actuellement suivis par notre équipe. Cette situation plutôt récurrente démontre bien que le moment du module n'est pas toujours le moment idéal pour le jeune. Cependant, le travail réalisé et le lien établi lors du module offre au jeune un point d'ancrage, ce qui leur permet de s'adresser directement à une personne de confiance au moment voulu ou nécessaire.

« Le projet a souligné l'importance d'une intervention précoce pour maximiser les chances de réussite des jeunes en difficulté et mis en évidence le rôle clé des familles et de l'entourage dans la prévention du décrochage scolaire ».





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.**



Quelles tendances en période post-covid19 ?

Tendances législatives

Dans un monde en constante transition, la trente-deuxième réforme du décret « paysage » bouscule à nouveau le secteur de la jeunesse. Entrée partiellement en vigueur dès septembre 2022, cette répétition générale prépare une application généralisée à l'ensemble des jeunes inscrits dans l'enseignement supérieur dès l'année académique prochaine. Ce nouveau cadre qui leur promet une trajectoire de réussite mieux balisée et plus claire suscite à nouveau des questions. Ainsi, les 1.296 demandes traitées individuellement par le service juridique d'Infor Jeunes Bruxelles et les 702 gérées automatiquement par le calculateur de finançabilité en ligne dressent des tendances :

Ainsi, la question « suis-je finançable ? » révèle l'existence d'un nombre non-négligeable d'étudiants présentant un parcours académique antérieur qui, en basculant dans le nouveau régime, deviendront non-finançables en raison de la rétroactivité des nouvelles règles. Elle souligne également des difficultés liées à l'interprétation des règles d'allègement et de réorientation pour les étudiants du premier bloc de bachelier. Elle indique des questionnements et des hésitations quant au

nombre de réorientations possibles en cours de bachelier et à la valorisation des crédits dans le cadre de la mobilité étudiante au sein du même cycle. Elle met en avant la persistance d'une confusion entre les conditions de réussite des soixante premiers crédits du premier bloc de bachelier et les conditions de finançabilité. Elle indique l'existence d'incertitudes quant à la valorisation des crédits en cas de parcours académique antérieur ou d'études à l'étranger, particulièrement pour les étudiants français.



Par ailleurs, les ressortissants de pays hors union européenne non-assimilés sont toujours plus nombreux alors que les conditions d'accès aux études supérieures, légales ou non, se multiplient et se superposent et rencontrent des difficultés spécifiques liés à la mobilité étudiante en cas de codiplomation entre établissements situés hors Belgique

Enfin, des questions plus spécifiques liées aux risques d'outing et à l'inclusion de personnes transgenres, à l'effectivité des solutions mises en place pour compenser les troubles

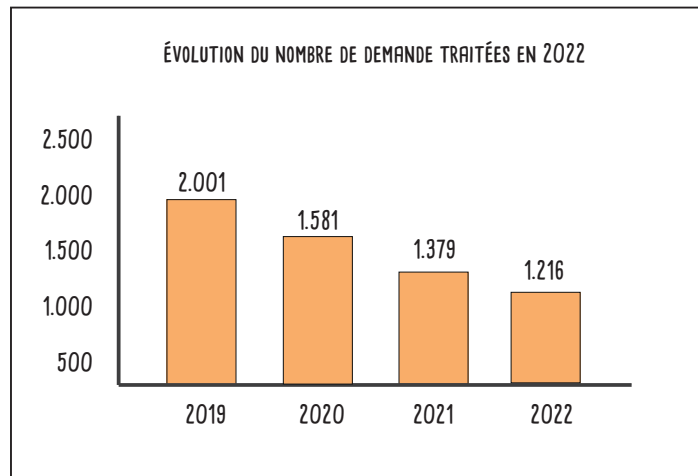
d'apprentissage découlant d'une situation de besoins spécifiques ou plus généralement d'effectivité des mécanismes de contestation ou d'accès aux documents administratifs continuent de se poser avec la même récurrence.

Tendances jurisprudentielles

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

Tendances médiatiques

Au cours de cet exercice, notre juriste est intervenu à sept reprises dans la presse écrite (La Libre et Le Soir), audiovisuelle (Vivacité, La première) hors cas d'intervention dans l'émission Radio diffusée sur Radio Panik (« Juriclick ») 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

Pourquoi un service de lutte contre le harcèlement scolaire ?

Le harcèlement scolaire est un phénomène aussi ancien que l'école. Depuis les années 2010, pas une année scolaire ne s'écoule sans qu'une situation de harcèlement entre jeunes ne fasse la une. Parallèlement, la préoccupation sociétale et politique liée à cette thématique est de plus en plus forte et légitime.

En 2014, une étude du GIRSEF évoquait qu'un tiers des élèves en FWB étaient touchés par cette problématique. Plus récemment, une autre étude mettait en évidence que 17% des répondants (âgés de 15 ans) en FWB déclaraient avoir été victimes de comportements de harcèlement au moins quelques fois par mois.

L'adaptation constante aux demandes et besoins des jeunes qui fait désormais notre marque de fabrique nous a donc inévitablement amené en 2020 à nous intéresser davantage à cette question. Et il n'a pas été compliqué de constater que les réponses offertes aux jeunes touchés par cette problématique étaient insuffisantes et qu'aucun service spécialisé n'existait à Bruxelles.

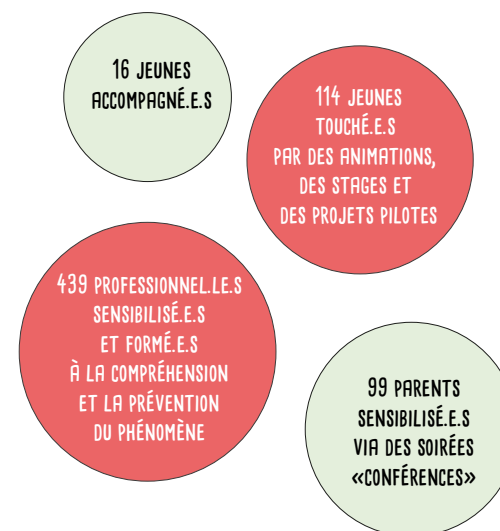
Nous avons donc eu à cœur de mettre sur pieds un service qui pourrait répondre aux différents besoins qui émanent de notre public.

Quelles nouvelles en 2022 ?

2021 avait marqué le début des actions sur le terrain du service, dans la pure tradition des actions consacrées d'Infor Jeunes Bruxelles (développement d'animations et de partenariats notamment). Cette année avait aussi été l'occasion de lancer – plus timidement et tardivement – le projet d'accompagnement individuel. Le service H proposait alors pour la première fois une action en marge des habitudes d'Infor Jeunes Bruxelles : mettre à disposition de jeunes concernés par une situation de harcèlement un premier espace d'écoute pour leur permettre de déposer leur vécu, les accompagner, à leur demande, dans certaines démarches (discuter de la situation avec leurs parents ou leur établissement scolaire par exemple) et/ou les orienter vers des spécialistes si un suivi long terme était nécessaire.

En 2022, le service H a donc repris là où il s'était arrêté, en continuant les animations (114 jeunes touchés) et en investissant ce nouveau projet d'accompagnement individuel. 16 jeunes ont ainsi pu être rencontrés et accompagnés tout au long de l'année. Grande nouveauté de l'été, le SH a aussi lancé des stages à destination (notamment) de jeunes ayant été victimes de harcèlement pour leur permettre de partir à la découverte d'eux-mêmes et booster de leur confiance en eux. Sur l'année, 3 stages ont été organisés auxquels 19 jeunes ont participé. Cette nouvelle action est née d'un

LE SH EN QUELQUES CHIFFRES



souhait d'approfondir l'accompagnement proposé en individuel, dont l'objectif premier est de mettre fin à la situation de harcèlement. Une fois cette situation réglée, force est de constater que les victimes d'harcèlement restent bien souvent avec une estime d'eux amochée et un manque d'assurance lorsqu'ils doivent entrer en relation avec leurs pairs. Ces stages ambitionnent donc de répondre à ces effets « long terme » du harcèlement.

¹B. Galand, V. Hospel, N. Baudoin, Prévalence du harcèlement en Fédération Wallonie-Bruxelles : Rapport d'enquête, Louvain-la-Neuve : UCL, GIRSEF, 2014

² 7ème édition de l'enquête PISA (Programme international pour le suivi des acquis des élèves) de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement économiques) en Fédération Wallonie-Bruxelles, 2018

Nous n'avons pas non plus épargné les réseaux sociaux puisque les capsules vidéos témoignages entamées en 2021 ont été publiées cette année, au même titre qu'une interview réalisée par notre partenaire Bruxelles-J et une capsule vidéo de présentation du service réalisée par notre service com'.

L'année a aussi été marquée par une démultiplication de contacts avec les établissements scolaires. Et force a été de constater que les professionnels qui y travaillent sont bien trop souvent démunis face au phénomène de harcèlement. Plus largement, cette impuissance semble généralisée dans notre société. Si les attitudes des uns et des autres (direction, éducateurs, enseignants, parents, professionnels de l'éducation et de l'associatif) varient, bien souvent les adultes qui se retrouvent plongés malgré eux dans une situation de harcèlement font preuve d'une méconnaissance parfois dangereuse du phénomène. Certains minimisent, d'autres utilisent le terme à tort ou à travers mais rares sont ceux à avoir la certitude de comprendre les enjeux. Encore plus rares sont ceux à avoir les clefs pour dénouer ces situations. Et pour beaucoup, il est parfois plus facile de fermer tout bonnement les yeux.

Face à ce constat, 2022 a donc aussi été l'année d'un revirement peut-être inattendu pour une institution comme Infor Jeunes Bruxelles. Convaincus de la pertinence des actions développées auprès des jeunes par le biais de l'accompagnement

individuel et des stages, nous avons aussi compris la nécessité de conquérir le terrain des adultes. Et conquérir ce terrain implique notamment de transmettre des connaissances/compétences aux équipes éducatives via des formations mais aussi de les accompagner par la suite dans la mise en œuvre de ces nouveaux acquis.

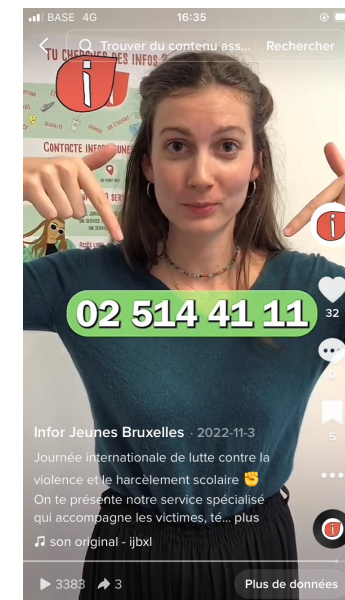
2022 a ainsi été l'année de :

- La conception de deux formations (l'une sur la compréhension du phénomène, l'autre sur la prévention) à destination des équipes éducatives des écoles que nous accompagnons,
- le développement de relations privilégiées avec 3 écoles qui ont, par ailleurs, participé au projet pilote des jeunes de confiance que nous évoquions dans le rapport d'activité 2021,
- la conception de plusieurs formations ponctuelles et sur mesure pour d'autres structures éducatives
- la création de différents formats de sensibilisation à destination des parents (notamment un cycle de deux soirées « conférence »)
- l'animation de matinées à destination de futurs professionnels,
- la co-animation en partenariat avec le Centre Résis Belgique de deux formations à la méthode de la préoccupation partagée.

C'est ainsi au total 439 professionnels et 99 parents qui ont été touchés par les actions du service H en 2022.

Un dernier mot sur l'année 2022 pour le SH ?

Bref, 2022 pour le SH a été l'année de l'accompagnement. L'accompagnement des jeunes, des écoles, des professionnels, des parents,... Accompagner, c'est chronophage, mais c'est aussi et surtout prendre le temps pour écouter, s'adapter et soutenir afin de permettre à chacun toujours plus d'autonomie.





Nos actions collectives

Depuis 2020, le nombre de nos actions collectives et de jeunes rencontrés dans ce cadre était en baisse en raison des mesures sanitaires qui avaient impactées nos collaborations et possibilités de planification.

2022 nous a donc permis de réaliser l'ensemble des actions qui avaient été reportées précédemment. Une année 2022 plus favorable, qui a porté à 5003 le nombre de jeunes rencontré cette année (soit 48% de plus qu'en 2021) et à 199 le nombre d'actions (y compris le nombre d'actions collectives menées par le service H).

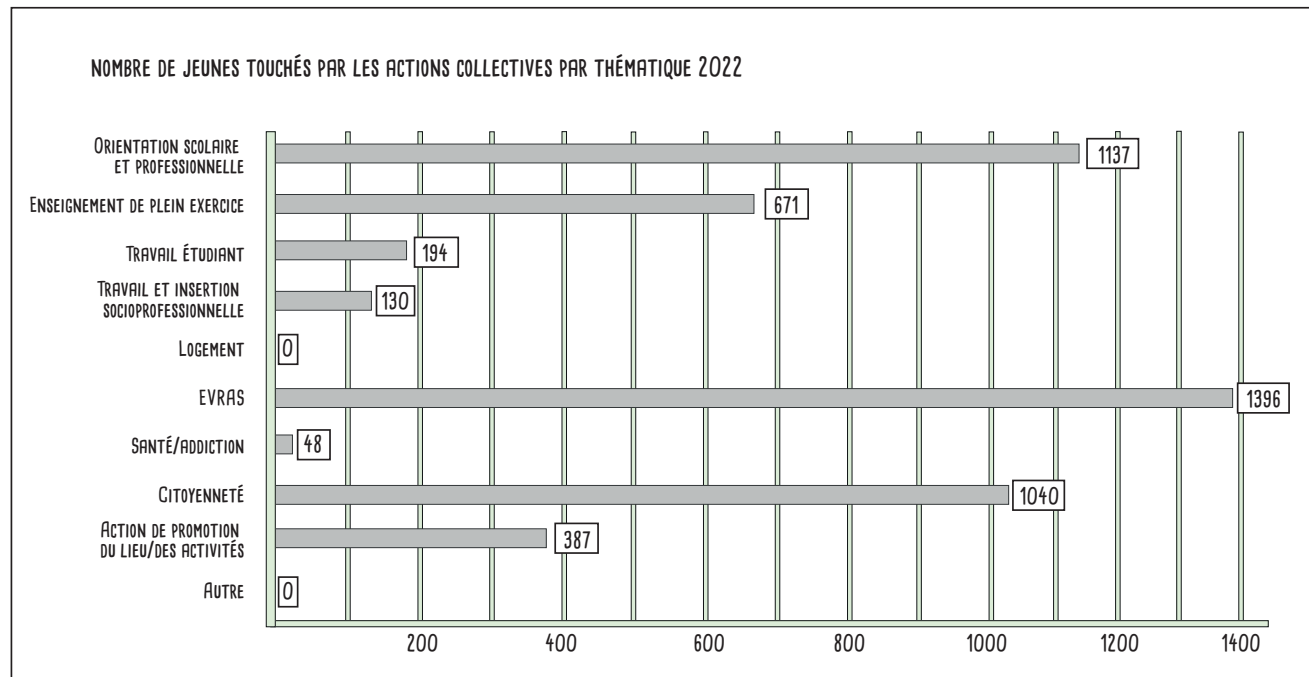
Malheureusement, cette reprise nous à nouveau conduit à une saturation de nos ressources et ne nous a pas permis de répondre positivement à l'ensemble des demandes.

Nous avons donc reréfléchi à notre action préventive afin d'être plus efficace en :

- renforçant nos partenariats et coanimation avec des services partenaires lorsque cela était possible
- analysant plus efficacement la demande dans le but de répondre prioritairement aux demandes pour lesquels nous avons développé un champ d'expertise et en réorientant auprès d'autres acteurs des demandes pouvant être prise en charge ailleurs.
- planifiant de manière plus efficace nos actions (regroupement de groupe classe, action en partenariat permettant une prise en charge plus conséquente,...).
- proposant des dispositifs accompagnant mieux les structures vers une autonomisation.

« Une année 2022 plus favorable, qui a porté à 5003 le nombre de jeunes rencontré cette année (soit 48% de plus qu'en 2021) (...) ».





« L'évolution et le développement d'actions d'éducation à la citoyenneté ont été au cœur de nos activités cette année ».

En ce qui concerne les thématiques d'intervention collective, celle de l'EVRAS était cette année, la plus représentée. Cette augmentation s'explique principalement par le développement du service H mais également des thématiques qui restent au cœur des préoccupations actuelles (contraception, IST, harcèlement, consentement, identité de genre,...).

L'orientation scolaire et professionnel reste, aussi, une thématique pour laquelle nous sommes fort sollicités. Comme l'an dernier, 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 très fréquente.

Notre approche intégrée et globale, nous permet de

traiter les 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 les actions liées à la citoyenneté et à la justice complètent le trio de tête.

Dans notre démarche préventive, il est essentiel selon nous, d'aider les jeunes à s'informer mais également de les accompagner au développement de l'esprit critique.

L'évolution et le développement d'actions d'éducation à la citoyenneté ont été au cœur de nos activités cette année.

La fin des mesures sanitaires a permis la reprise des

animations avec le parlement bruxellois (ta voix, ton choix) mais également la mise en place des animations du projet Débagora.

L'objectif du projet étant de proposer 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.



Infor Jeunes Bruxelles 2022 en images



DÉBAT ACTIRIS SUR
L'ORIENTATION DES JEUNES



JOURNÉE PARRAINAGE
BRUXELLES-NORD



AFTERWORK
DANS LE CENTRE DE BRUXELLES



ANIMATION AU
PARLEMENT BRUXELLOIS



ANIMATION
DEBAGORA



FICHES MÉMO
JOB ÉTUDIANT



EMISSION RADIO
RÉFORME DÉCRET PAYSAGE



STAGE BOOST
INSCRIPTION



POSE TES QUESTIONS
SUR NOTRE TCHAT!



TAMARA ET CLAUDIE
NOS EXPERTES EVRAS



DERNIÈRE
LIGNE DROITE



JOURNÉE D'ÉQUIPE
THE CLIMATE SHOW



LE STAGE SELF ESTIME
C'EST BIENTÔT





Bruxelles-J



Bruxelles-J est le portail internet d'information jeunesse à Bruxelles. Il rassemble quelques 300 fiches d'information regroupées en 11 thématiques gérées ensemble par 12 partenaires. Ce portail unique démontre que la mutualisation de ressources et compétences permet d'atteindre des objectifs impressionnants : Avec 2 764 661 utilisateurs en 2022, Bruxelles-J réalise la deuxième meilleure année de son histoire. Si on observe un léger recul par rapport à 2021 (- 4,84 %), la hausse par rapport à 2020 demeure très importante (+ 23 %). Sur le long terme, c'est encore plus frappant avec une hausse de près de 200 % depuis 2015 (+ 194,5 %).

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 11.742 questions qui ont été posées en 2022 et qui ont toutes reçues une réponse personnalisée ! La place d'Infor Jeunes Bruxelles est importante dans ce projet : sur les 11.742 demandes reçues par Bruxelles-J, 4.450 ont été traitées par Infor Jeunes Bruxelles.

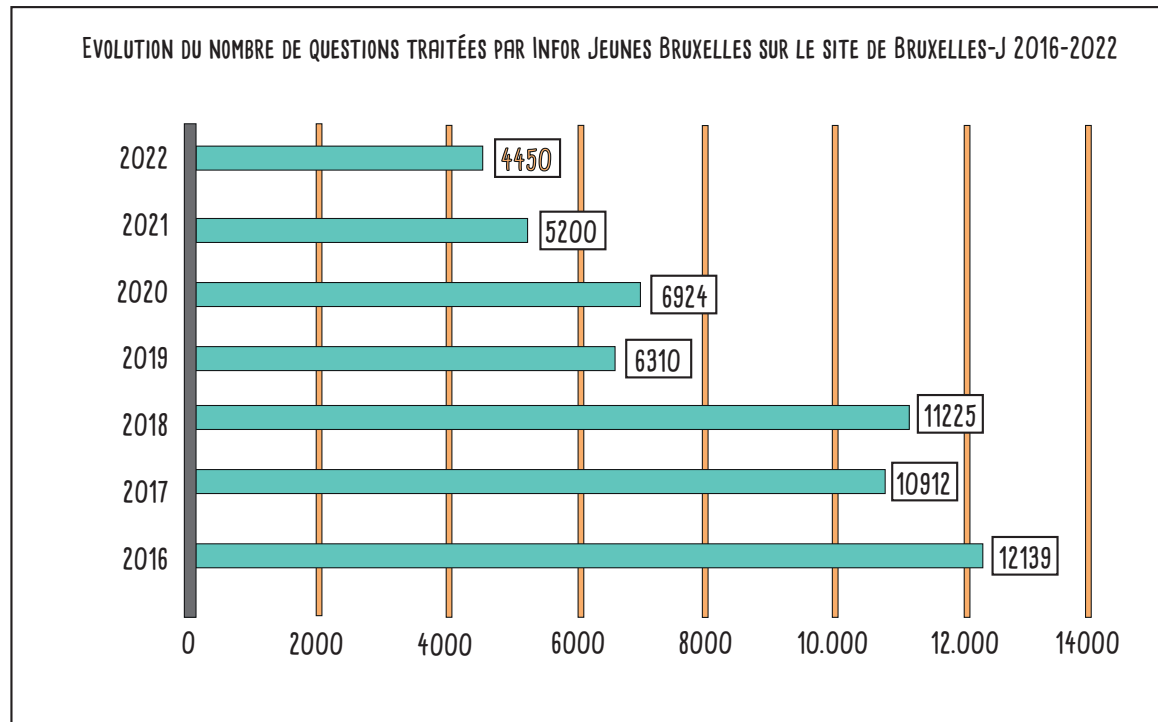


Alors que le site de Bruxelles-J recueille depuis 2015 un nombre croissant d'utilisateurs, le nombre de questions posées continue lui à se tasser. Il est important de rappeler qu'il s'agissait là au départ d'un objectif poursuivi par la plateforme. Le travail de réponse aux questions posées est très couteux en ressources.

Garder le nombre de questions dans les limites du raisonnables est donc un enjeu majeur, surtout après la période 2016-2018 où le nombre excessif de questions nous avait soumis à une charge de travail trop importante.

Depuis la refonte du site de Bruxelles-J, fin 2018, nous sommes parvenus à baisser le nombre de questions. Et en passant de 5200 à 4450 questions entre 2021 et 2022, nous enregistrons une baisse de 15%.

Tout en restant une charge de travail importante (avec une moyenne de 86 questions par semaine), cette diminution nous permet de consacrer un peu plus de temps à la production d'information pour Bruxelles-J mais aussi pour nos autres canaux.



« (...) sur les 11.742 demandes reçues par Bruxelles-J, 4.450 ont été traitées par Infor Jeunes Bruxelles ».



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
4. Les sanctions de l'ONEM
5. L'incidence d'un travail à temps partiel sur le chômage
6. La possibilité d'étudier et se former tout en bénéficiant du chômage (dispense)
7. Obligations à respecter lorsqu'on bénéficie d'allocations
8. La validité du stage d'insertion professionnelle
9. Maintien de ses droits suite à un départ ou à un retour de l'étranger
10. 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.e partenaire régulier.e, un.e inconnu.e ou un.e travailleur.euse du sexe.
4. Questions sur les premiers rapports (découverte des relations sexuelles)
5. Interruption volontaire de grossesse en Belgique et dans d'autres pays où le recours à l'IVG n'est pas autorisé par la loi.
6. Difficultés à parvenir à une grossesse
7. Questions concernant la législation belge sur les rapports sexuels entre personne mineures et majeures et sur les abus sexuels (viol, inceste, attentat à la pudeur).

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 sur l'accès au marché du travail belge sur base d'un diplôme étranger
4. Renouvellement du titre de séjour
5. Compatibilité entre les études à l'étranger et en Belgique
6. Questions par rapport aux diplômes étrangers du paramédical
7. Questions sur la récente possibilité de chercher de l'emploi pendant un an après la fin de ses études

LE PREMIER EMPLOI



1. Comment démissionner ? 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



1. Questions sur le caractère obligatoire du vote
2. Comment se lancer en politique ? Comment devenir candidat sur une liste ?
3. Je suis étranger. Ai-je le droit de voter ? Comment dois-je faire ?

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 ?



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.

« 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. ».

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. Ces dernières années, nous constatons une complexification des procédures pour les jeunes étrangers souhaitant venir étudier en Belgique. Les démarches pour obtenir une équivalence de diplôme sont souvent longues et ces difficultés rendent parfois l'inscription et l'arrivée en Belgique impossible.

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.

Deux fiches sur le travail en Belgique sur base d'un diplôme étranger ont été ajoutées au site en 2021. En 2022, elles ont suscité de nombreuses questions sur le sujet.

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. C'est évidemment un sujet qui est souvent plus facile à aborder en ligne qu'en face à face.

Les questions en ligne mettent également en évidence la thématique des limites liées à l'augmentation de la durée du travail étudiant. Les étudiants sont toujours incités à travailler de plus en plus : la limite initiale de 23 jours par an a d'abord été doublée en 2005. Puis, elle est passée à 50 jours en 2012 et ensuite à 475 heures en 2017. En 2023, le quota d'heures étudiantes bénéficiant de réductions de cotisations sociales passera à 600 heures. Cet élargissement des possibilités d'exonération et l'augmentation de la flexibilisation a engendré une hausse importante du recours au travail étudiant. Si le job étudiant est un moyen pour les jeunes de mettre un premier pied dans le monde du travail et d'acquérir de premières expériences valorisantes, il nous semble important de rappeler que le job étudiant ne doit pas empiéter sur leurs études. Phénomène

que nous remarquons pourtant régulièrement. Nous constatons également ces dernières années une hausse des questions autour de l'économie collaborative (Uber, Deliveroo, ...). 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, ...) deviendrait de plus en plus un passage obligatoire pour s'insérer sur le marché du travail.

Cinq fiches sur la thématique du harcèlement scolaire ont été écrites en 2021. Pour l'instant, elles ne génèrent que très peu de questions.

Bruxelles-J, le site d'information pour les jeunes.

Étudier & te former
86 📄 4329 🗨️ →

Travailler
55 📄 2638 🗨️ →

Te loger
14 📄 1260 🗨️ →

Ton autonomie
15 📄 704 🗨️ →

Droits sociaux
35 📄 2118 🗨️ →

Droits des étrangers
10 📄 0 🗨️ →

Exercer ta citoyenneté
16 📄 170 🗨️ →

Amour & sexualité
25 📄 913 🗨️ →

Drogues & addictions
29 📄 454 🗨️ →

Ta santé
9 📄 326 🗨️ →

Voyager
15 📄 342 🗨️ →

Rechercher 🔍

Recherche tendances

Pas d'expérience Travail Te loger

Mutuelle et prix des soins de santé



Un réseau de partenaires

Pour rappel, le projet Trec One a pour objectif un rapprochement du public cible par une organisation décentralisée. Chaque plateforme locale développe un réseau de partenaires qui permet d'articuler plus efficacement la mission d'Infor jeunes Bruxelles avec les besoins et les 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. Bien qu'elles ne structurent pas autant des collaborations locales comme celles établies avec les services communaux, CPAS ou les écoles, les matières emploi et formation, présentes dans le programme de la Garantie pour la Jeunesse, disposent d'une attention particulière à l'information et l'orientation de première ligne. 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'orienter vers l'emploi.

Après une phase de stabilisation constatée en 2021, les partenariats structurels se sont à nouveau développés en 2022, notamment en corrélation avec les résultats de nos actions collectives. Les tendances observées sur les trois dernières années montrent également un intérêt croissant de la part des structures communales et des CPAS. En effet, les jeunes majeurs se retrouvant face à des situations de précarité croissante, les structures d'aide sociale et de prévention se retrouvent poussées à rechercher des partenaires susceptibles de les aider dans leur mission d'insertion. De plus, notre offre en matière d'orientation suscite également de nombreuses demandes de la part des cellules ISP et Formation des CPAS, même dans les communes où nous ne sommes pas présents (1050 et 1030). Il est également important de souligner notre collaboration très active dans le relais des jeunes demandeurs vers le dispositif des Ateliers Pédagogiques Personnalisés (APP) depuis 2021. Infor Jeunes Bruxelles est, aujourd'hui, un des rares acteurs capables d'apporter des réponses concrètes à un public de jeunes adultes en situation de précarité et devenus particulièrement méfiants vis-à-vis des structures d'aide qui sont parfois peu adaptées dans leur posture d'accueil.

De plus, dans l'extension de notre réseau, nous tentons de maintenir un équilibre dans nos collaborations entre des dispositifs à destination des majeurs et des mineurs (école, médiation scolaire communale) mais

également entre l'aide sociale et l'accompagnement à l'insertion d'une part, et l'éducation à la citoyenneté d'autre part, ou encore, entre un soutien aux objectifs de réalisation personnelle du jeune et les impératifs institutionnels. Nous sommes donc à la croisée de nombreux chemins, là où les jeunes se trouvent. La multiplicité de nos partenariats témoigne bien de cette présence auprès des jeunes cherchant leur place dans la société.

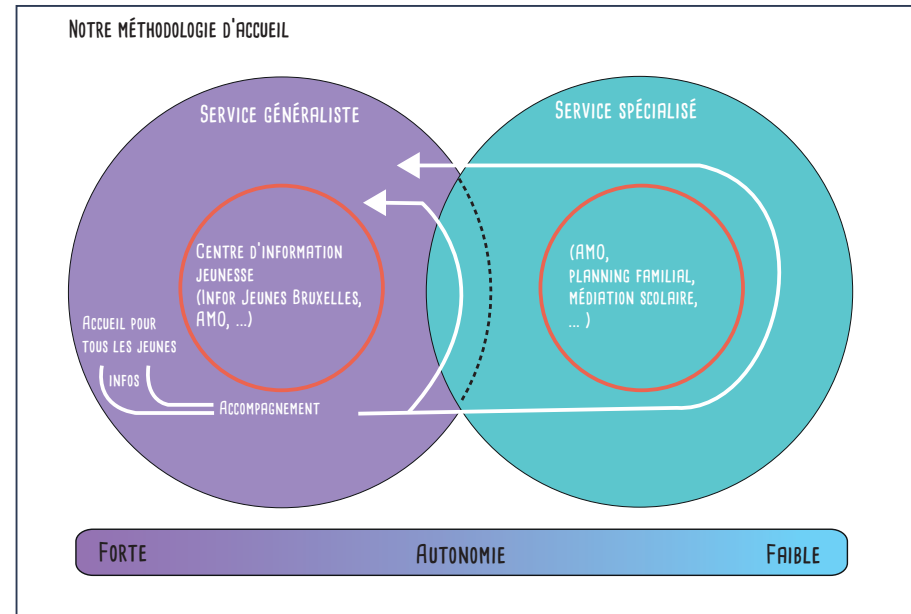
« Infor Jeunes Bruxelles est, aujourd'hui, un des rares acteurs capables d'apporter des réponses concrètes à un public de jeunes adultes en situation de précarité et devenus particulièrement méfiants vis-à-vis des structures d'aide qui sont parfois peu adaptées dans leur posture d'accueil ».

RÉSEAUX DE PARTENAIRES

PLATEFORME	CATÉGORIE 1 - STRUCTUREL	CATÉGORIE 2 - PONCTUEL		CATÉGORIE 1 - STRUCTUREL	CATÉGORIE 2 - PONCTUEL
1000 BXL	SDJ - PROMO JEUNES - ULB SPORT CDM - SIEP - TADA - BALE - AMO CARS SIEP - L'ATELIER DES DROITS SOCIAUX PARLEMENTS BRUXELLOIS - MUSÉE BELLEVUE GIRSEF - UCLouvain - CEVIPOL-ULB POLI-VUB - JEUNE ET CITOYEN LIGUE DES DROITS HUMAINS	MOLC 1000 - MLOC 1050 - INSTITUT DOMINIQUE PIRE - INSTITUT BISCHOFFSHEIM INSITUT DIDEROT - COLLÈGE DES ÉTOILES INSTITUT SAINT BONIFACE - BRAVVO VILLE DE BRUXELLES - AMO COMÈTE ESPACE SOCIAL TÉLÉ SERVICE COORDINATION SOCIAL DE LA SENNE CPAS BRUXELLES - NOTA BENE	POINT INFO ESPACE MOREAU 1140	SIEP COHÉSION SOCIALE D'EVERE SERVICE PRÉVENTION D'EVERE MAISON DES JEUNES REGARD MÉDIATION SCOLAIRE	ATHÉNÉE ROYALE D'EVERE SERVICE DES ASSISTANTS DE CONCERTATION/ ZONE DE POLICE BRUXELLES NORD CPAS (& MAISON SOCIALE D'EVERE ACTIRIS EVERE (MAISON DE L'EMPLOI)
CHASS'INFO 1040	SAMARCANDE AMO - JEEP MISSION LOCALE D'ETTERBEEK CPAS D'ETTERBEEK	INSTITUT ENFANT JÉSUS INSITUT ERNEST RICHARD MJ LA CLÉ	PIJ 1160	CEMPA - SERVICE DE PRÉVENTION DE L'AUTRE CÔTÉ DE L'ÉCOLE PROMO JEUNES	INSTITUT VAL DUCHESSE - MJ DE 1160 MQ LE PAVILLON - PROMO JEUNES ATHÉNÉE ROYALE D'AUDERGHEM
PIJ 1060	SERVICE JEUNESSE ET PRÉVENTION - CIFA COORDINATION SOCIALE - JEEP MÉDIATION SCOLAIRE PLATEFORME JEUNESSE	MJ CITÉ DES JEUNES - MJ LE BAZAR AMO LE GEMO - FIJ SERVICE SOCIAL JUIF MADO SUD	EFP 1180	EFP - SFPME - CEFA CÉRIA CLINIQUE LA RAMÉE - MÉDIATION SCOLAIRE MAISON DE L'EMPLOI D'UCCLE	SERVICE JEUNESSE - COORDINATION SOCIALE CPAS - EPN D'UCCLE - L'ANTIRIDES ÉCOLE ACTIVE - CPMS D'UCCLE
PIF 1070	SERVICE JEUNESSE - SERVICE PRÉVENTION JEEP - ANTENNE SCOLAIRE - O'YES LIRE ET ÉCRIRE	COLLÈGE MATTÉO RICHIE - MACADAM SERVICE SOCIAL D'ANDERLECHT FEFA - MAISON DE L'EMPLOI	EIJ 1190	SERVICE JEUNESSE - SERVICE LOGEMENT INSTITUT SAINTE URSULE - ISV	DYNAMO AMO - LE CAIRN - AL MALAK MAISON DES PARENTS - JEEP
PÔLE JEUNESSE 1080	AJIS (CELLULE JEUNESSE CPAS MOLENBEEK) MOVE ASBL - ART2WORK - DEBROEJ (EN PARTICULIER AJM : ASSOCIATION JEUNES MAROCAINS)	MC PIERRON - MC MARITIME MQ LIBÉRATEURS - MAISON DES FEMMES MAISON DE QUARTIER QUATRE-VENTS MAISON DE QUARTIER HEYVAERT SPORT POUR TOUS - BRU STAR MISSION LOCALE MOLENBEEK SERVICE LE PONT (PSYCHOLOGUE)	PIJ 1200	SERVICE JEUNESSE CPAS (COORDINATION SOCIALE)	MJ ANTICHAMBRE - MJ LE GUÉ ANTENNE LISA - PCS KAPPELVELD SERVICE EMPLOI
			GDM 1210	BRUXELLES FORMATION - ACTIRIS FÉDÉRATION WALLONIE BRUXELLES - JEEP PÔLE ACADÉMIQUE BRUXELLES - EFP	1819 - LA VALIDATION DES COMPÉTENCES
ESPACE JEUNESSE 1082	MÉDIATION SCOLAIRE - SERVICE JEUNESSE		12 PLATEFORMES	59 PARTENAIRES EN CATÉGORIE 1	63 PARTENAIRES EN CATÉGORIE 2



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 apparaître 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'avancement 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.

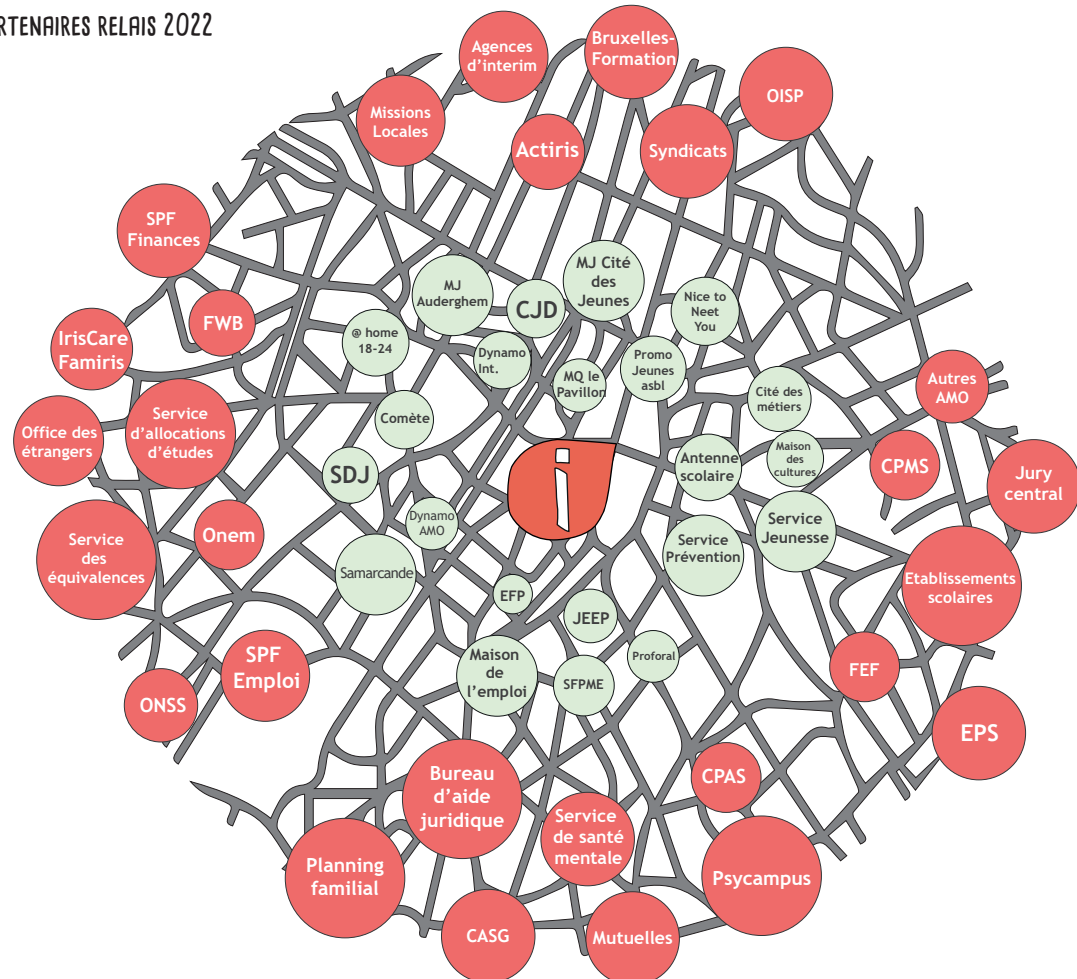
La carte ci-contre vous donne un aperçu des acteurs avec qui nous avons des liens de collaboration.

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.

RÉSEAU PARTENAIRES RELAIS 2022





Communication

Les comportements des jeunes en matière de recherche d'information évoluent vite, au rythme du développement d'internet et des réseaux sociaux. Dans notre rapport précédent, nous évoquions une étude récente de Média Animation de 2020 qui ciblait les jeunes de 12 à 22 ans scolarisés. Les principales conclusions de cette étude relevaient notamment que les nouvelles générations disposaient toutes d'un smartphone (96 %) et que leur recherche d'information passait essentiellement par ce canal ou encore par le biais de leur entourage. Parmi

les canaux de recherche numérique, le moteur de recherche Google reste en tête, juste devant les réseaux sociaux. En ce qui concerne le format des médias, la préférence est à la vidéo, loin devant les textes écrits en ligne. YouTube est souvent cité dans les études comme étant le premier canal d'information et de formation des jeunes. Et depuis 2020, TikTok est devenu le réseau social de prédilection des jeunes, que ce soit pour du divertissement ou de l'information !

« Et depuis 2020 TikTok est devenu le réseau social de prédilection des jeunes, que ce soit pour du divertissement ou de l'information ».

Fréquentation du site internet et de notre chaîne YouTube

Notre site internet se différencie de celui de Bruxelles-J notamment par son ancrage dans l'actualité des jeunes et des questions posées en permanence. A contrario, Bruxelles-J a une conception un peu plus statique, bien que ses pages d'actualité restent bien alimentées. Pour notre part, l'ensemble de nos contenus sont rythmés par un marronnier bien rôdé qui suit au plus près les préoccupations des jeunes au fil de l'année. Avec 296.944 utilisateurs en 2022, le site a attiré 100.000 visiteurs de plus sur une année.

En ce qui concerne les appareils de connexion, 65,2 % des usagers se connectent via leur mobile, soit 3 % de plus qu'en 2021. En conséquence, l'amélioration de notre site internet afin d'être plus user friendly sur mobile est notre grand chantier de 2023 !

Avec 518.662 pages vues, soit une progression

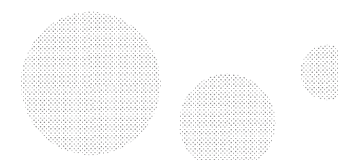
de 56 % en un an, les contenus qui attirent le plus les visiteurs sont repris ci-contre dans le top 10 des pages les plus consultées. Hormis la page d'accueil, le top 10 concerne la question de la finançaibilité, le droit aux congés payés pour les jeunes travailleurs, l'obtention du CESS et le jury central ou encore les aides du CPAS. Nous retrouvons toujours les mêmes préoccupations liées aux études, au travail et aux droits sociaux, auxquels nous ajouterons les questions de logement qui ont pris plus d'importance ces deux dernières années.

Présence sur les réseaux sociaux

Infor Jeunes Bruxelles est présent depuis plusieurs années sur YouTube et Facebook. YouTube nous permet d'héberger nos vidéos d'informations. En 2022, nous avons enregistré globalement 48.270 vues. La vidéo la plus visionnée reste toujours celle sur le système politique Belge et représente à elle seule 48% des visionnages (42 % en 2020). Pour compléter

le top 5, nous retrouvons ensuite des vidéos concernant l'enseignement et la formation avec, « L'orientation dans l'enseignement secondaire », « Le recours contre les décisions du conseil de classe » « L'inscription des étudiants hors Union Européenne » et « CESS et accès à l'enseignement supérieur ».

De plus, en 2020, Infor Jeunes Bruxelles a développé sa présence sur Instagram. Et sachant qu'aujourd'hui, c'est sur le réseau TikTok que les jeunes passent le plus de temps en ligne, nous avons également décidé de développer notre propre compte avec un format de vidéos adaptées à ce support. Lancée en automne 2022, le décollage a été saisissant : en quelques mois, le compte a rassemblé 9.202 jeunes et certaines vidéos ont été vues plus de 240.000 fois (vidéo relative à la différence entre salaire brut et salaire net)! L'impact y est donc énorme et génère une foule d'interactions avec les jeunes. Depuis, nous concentrons presque la majorité de nos efforts sur ce réseau tant son impact semble percutant pour informer les plus jeunes.



Les chantiers 2022 de notre service communication

- Référencement de notre site sur Google et accès à l'information

L'année 2022 a été rythmée par la mission de référencement de tous les articles du site afin de les rendre accessibles à notre public. Nous avons ainsi optimisé et vulgarisé plus de 100 articles afin de booster notre visibilité en ligne. Sans oublier les 25 nouveaux articles rédigés en cours d'année.

- Développement de capsules vidéo pour TikTok et Instagram

En parallèle à nos articles écrits, nous trouvons important de nous lancer dans le format préféré des jeunes : des capsules vidéo très courtes et dynamiques. L'objectif étant de nous faire une place sur Instagram et TikTok. Nous avons ainsi réussi à trouver un juste milieu entre un format court et une information complète, ce qui a boosté notre présence sur les réseaux sociaux mais également nos interactions directes avec les jeunes qui nous suivent.

- Refonte de notre charte graphique sur les réseaux sociaux

Nous avons profité d'avoir un étudiant en graphisme en stage pour revoir notre charte graphique sur les réseaux et donner un coup de frais à notre feed instagram. L'objectif est d'étendre cette charte graphique à l'ensemble de nos réseaux afin de se créer une réelle identité facilement repérable pour les jeunes.

- La Juriclik, l'émission radio qui décrypte tes droits !

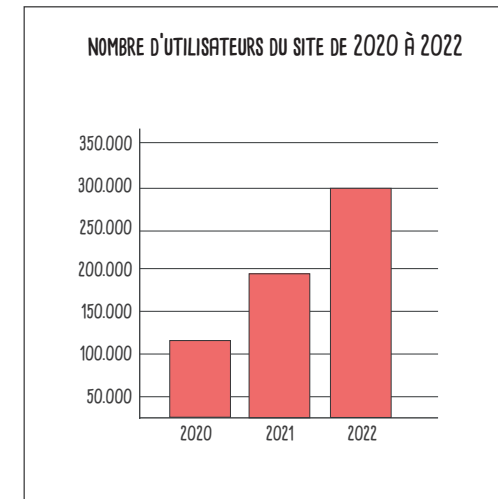
Lancé en 2021, notre projet d'émission radio a continué à se développer en 2022. Nous avons ainsi proposé 8 nouvelles émissions d'une heure qui abordent des thématiques qui touchent les jeunes, sous un angle juridique. Décrochage scolaire, réforme du droit pénal sexuel, politique belge, recours scolaires ou encore réforme du décret paysage, toutes nos émissions sont disponibles sur le site de Radio Panik, sur notre site ainsi que notre chaîne Youtube.

- Réalisation et diffusion de capsules vidéo pour notre Service de lutte contre le harcèlement scolaire

Cette année, le service H a rencontré des jeunes touchés par le harcèlement scolaire qui ont accepté de témoigner face à la caméra. Le service communication a épaulé le service H dans la réalisation et la diffusion de ces capsules.

- Focus groupe et sondages auprès des jeunes

Afin de développer nos outils de communication en étant en phase avec notre public, le service a organisé plusieurs rencontres et sondages avec des jeunes de plusieurs tranches d'âge. L'objectif est de mieux comprendre les besoins en information mais aussi les supports utilisés et la manière dont ils font des recherches lorsqu'ils se posent des questions.





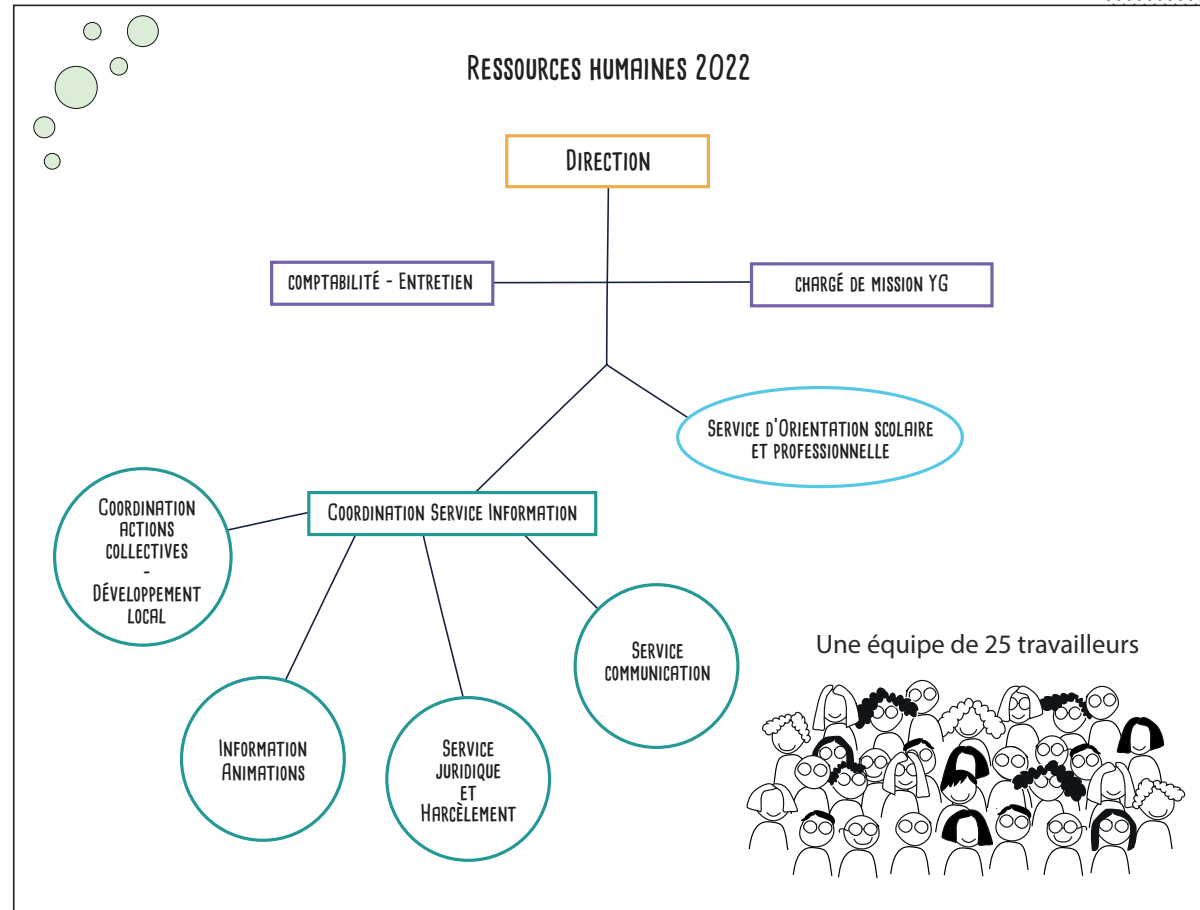
Ressources humaines et formations

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).

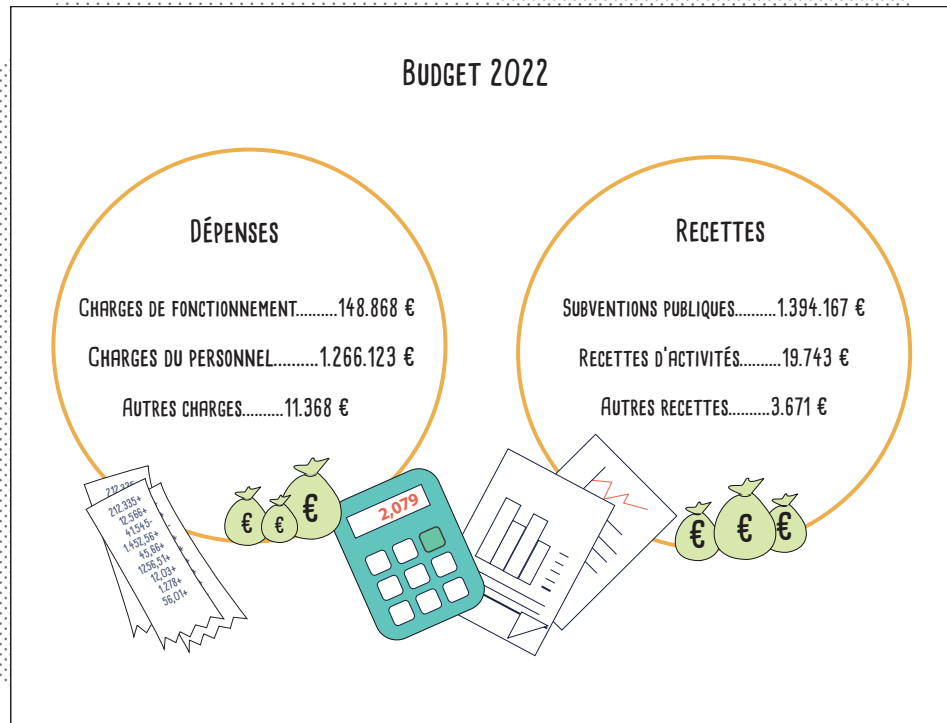
204 journées de formation suivies en 2022 par l'ensemble du personnel pour un budget total de 6798 €

Pourcentage du temps de travail effectif consacré à la formation continue : 4,4 %

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



Finances



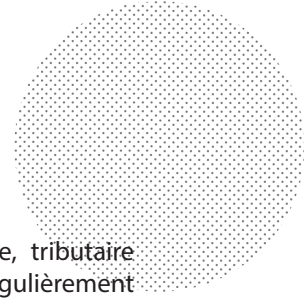
L'essentiel des recettes de l'association est issue des subventions publiques, tous nos services étant gratuits pour les usagers.

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



Nous évoquions en introduction l'arrivée de l'IA dans le quotidien de tout un chacun. Les générateurs de contenus, comme ChatGPT ou Bard vont rapidement transformer notre manière de consulter l'information sur le Web. D'une certaine manière, ces ChatBot nous dispensent de chercher nous-même l'information : il suffit de taper sa question et l'IA va analyser les contenus disponibles et rédiger la réponse pour nous.



A l'heure des Fake News, de la désinformation organisée, comment ne pas se méfier des contenus générés par un programme informatique dont on ignore tout, qui ne cite pas ses sources et qui affiche pour vérité ce qui est simplement plausible ? Sans être technophobe, ne devons-nous pas nous méfier d'un programme qui pense à notre place ? Certes, nous avons pris l'habitude de nous orienter sous les indications d'un GPS, de laisser notre application musicale choisir notre playlist pour la soirée, de permettre aux réseaux sociaux de nous proposer des contenus « adaptés » à notre profil, de laisser à Facebook le soin de nous rappeler les dates d'anniversaire de notre famille et de nos amis, etc., mais sommes-nous prêts à laisser une IA prendre en charge le traitement cognitif de toutes les informations de notre quotidien ? Sans faire de science-fiction, nous pourrions à tout instant interroger une IA pour savoir ce que nous devons dire et comment agir dans telle ou telle situation.

En fait, pourquoi pas ? Est-ce que nous perdrons pour autant notre esprit critique et notre libre arbitre ? Je peux refuser de suivre le chemin prescrit par mon GPS, je peux changer de playlist ou passer une chanson suggérée qui ne me plaît pas. Je peux donc à tout moment choisir de tenir compte ou non de ce que l'IA me suggère. Mais là où il est question de « préférence » dans une application musicale, ChatGPT nous confronte à la question de la véracité des contenus. Lorsqu'un jeune interroge l'IA pour savoir s'il peut obtenir une bourse d'étude, il s'attend à une réponse « vrai » et « valide » et non à une réponse complaisante d'une IA qui aimerait lui faire plaisir. Et le problème est en partie là : ChatGPT semble donner une réponse rationnelle et objective, c'est-à-dire le résultat d'un traitement logique, rigoureux et impartial de l'information.

Nous avons demandé à ChatGPT ce qu'il pensait de la qualité de l'information qu'il produisait. Voici sa réponse :


« En général, l'information fournie par une IA peut être d'excellente qualité en termes d'exactitude et de pertinence. Cela dépend cependant de la qualité des données initiales utilisées pour entraîner l'IA ainsi que de la façon dont elle a été programmée pour traiter et produire de l'information. En outre, l'IA peut également être influencée par des biais inconscients de ses concepteurs et de ses données d'entrée, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Il est donc important d'évaluer régulièrement la qualité de l'information fournie par une IA et d'identifier tout biais éventuel. »

De l'aveu de l'IA elle-même, la qualité de

l'information est bonne, mais imparfaite, tributaire de ses concepteurs et devant être régulièrement évaluée. D'accord, mais qui est à même d'évaluer le fonctionnement de l'IA ? Qui a les moyens de questionner son fonctionnement ? Pas l'utilisateur en tout cas. Aussi, à part adopter une posture de méfiance inconditionnelle, comment développer son esprit critique dans l'utilisation des générateurs de contenus ? Pour l'instant, le système de communication avec l'IA ne permet pas d'avoir prise sur la « fabrication » du contenu. Elle reste opaque, phénomène amplifié par l'absence de références aux sources d'information servant à générer les réponses. A l'heure actuelle, les réponses étant encore souvent trop évasives et manquant de précision, l'utilisateur est enclin à une certaine prudence. Mais le développement rapide des IA corrigera ces imperfections dans peu de temps et nous obligera à remettre cette question de l'éducation à l'esprit critique dans nos priorités d'action.

Il ne fait donc aucun doute que l'arrivée des générateurs de contenus va bousculer nos pratiques. Dès lors qu'un robot pourra mobiliser rapidement et efficacement des grands corpus d'informations pour donner une réponse personnalisée à chaque question d'un jeune, quelle utilité sociale l'informatique jeunesse aura-t-il encore à jouer ?

En réalité, nous ne pouvons réduire la demande d'information d'un jeune à une simple transaction de contenus. Rappelons un axiome de base de la communication : elle véhicule un contenu et une relation. La dimension psycho-affective dans le travail



social de l'informateur est fondamentale. Elle permet aux jeunes d'exprimer ce qui est difficile à exprimer, à creuser et interroger sa demande, à dépasser les freins psychologiques à demander de l'aide, à oser s'adresser à un professionnel. Il y a dans la rencontre entre un jeune et un informateur un processus de résonance, au sens évoqué par le philosophe Hartmut Rosa¹, qui s'inscrit dans cette boucle de rétroaction de la communication. La demande du jeune se profile et se précise dans cette relation, comme le mode d'intervention de l'informateur d'ailleurs. Les jeunes viennent chercher cette résonance car ils ont souvent besoin d'être d'abord écoutés et ensuite rassurés. Une IA est incapable de produire cette résonance. Elle est sans affect, sans émotion et toujours disponible. Même si l'IA intégrait dans ses réponses des contenus émotionnels très sophistiqués, ils seraient toujours aussi froids car préprogrammés. C'est comme, souligne Rosa, l'interaction que nous aurions avec un animal de compagnie en robot. Un chien robot serait toujours disponible, rendant l'expérience de la résonance impossible.

L'arrivée de ChatGPT nous pousse à repasser à la loupe notre travail social de première ligne et de mieux saisir ce que les jeunes viennent chercher dans nos permanences d'accueil.

Au-delà d'une information correcte et validée, les jeunes cherchent aussi un lieu pour déposer leurs interrogations, leurs peurs et incertitudes. Ils n'attendent pas de nous, la plupart du temps, une prise en charge spécifique, au contraire, ils attendent par-dessus tout que leur demande ne soit pas pathologisée, amplifiée ou sur-traitée, mais simplement considérée comme une situation normale, même si inconfortable. Le métier d'informateur a souvent été perçu comme un Mister-Cash de l'information. Vision erronée que nous laisserons à ChatGPT le soin d'honorer.

L'information jeunesse est un travail de première ligne qui permet aux jeunes d'expérimenter un rapport social au monde humainement riche et consistant.

Vincent Roelandt - directeur

(Peut-être que cette conclusion a été rédigée par ChatGPT ...)



¹ Hartmut Rosa, RÉSONANCE. Une sociologie de la relation au monde
La Découverte, 2018 [2016, traduit de l'allemand par Sacha Zilberfarb et Sarah Raquillet], 536 p



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
02/223.12.52

