

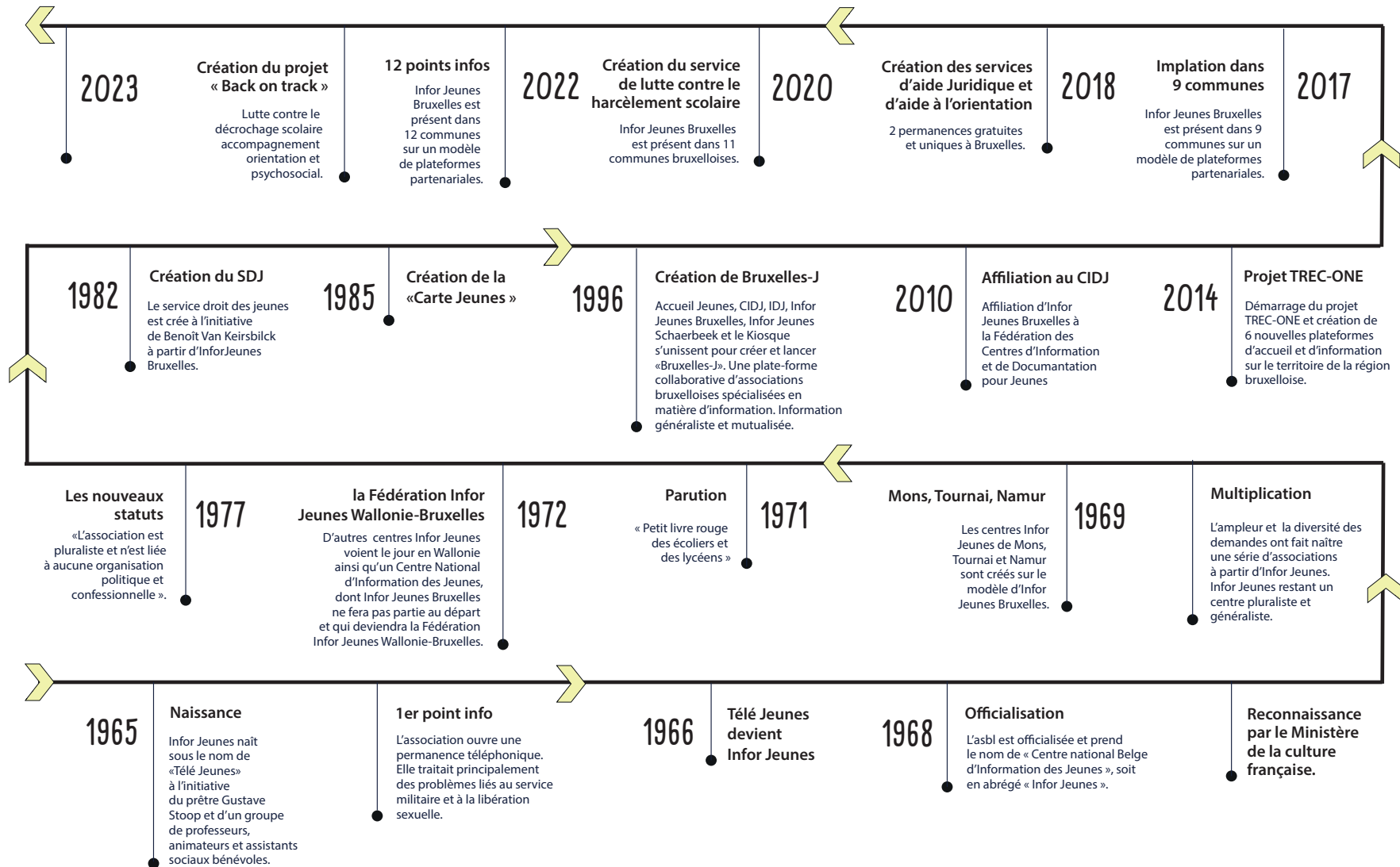


TABLE DES MATIÈRES

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 Orientation	18
Service juridique	21
Service de Lutte contre le harcèlement scolaire	24
Nos actions collectives	28
Infor Jeunes en images	30
Bruxelles-J	32
Analyse qualitative des demandes sur le site de Bruxelles-J	34
Un réseau de partenaires	36
Notre méthodologie d'accueil	38
Communication	40
Ressources humaines	44
Finances	45
Conclusion et perspectives	46



Historique



Introduction

Avec plus de 20.000 demandes de jeunes traitées par notre équipe d'informateurs, le bilan de l'année 2023 nous démontre, encore plus que les années précédentes, la nécessité de l'existence des centres d'information jeunesse dans le paysage bruxellois. Dans un contexte où le passage de la vie étudiante à la vie active se brouille, s'allonge et se complexifie, il est essentiel de proposer aux jeunes des lieux dans lesquels l'accueil est inconditionnel, sans barrière d'âge, sans limite de statut, sans contour thématique, sans contrainte financière, sans discrimination, aucune.

Nous l'observons chaque jour, dorénavant, une question amène bien plus qu'une réponse car, très souvent, elle est le reflet d'une situation plus complexe qui interroge plusieurs aspects de la vie du jeune. Études, droits sociaux, emploi, logement, mobilité... les frontières de nos catégorisations thématiques s'amenuisent et, aujourd'hui plus qu'hier, nos travailleurs doivent être capables d'appréhender le jeune dans sa globalité. Et c'est bien sur ce point qu'une structure généraliste comme la nôtre se distingue.

Être généraliste ne se limite pas à traiter un large éventail de thématiques. C'est également être à même de déchiffrer tout ce qui se cache derrière une question, tout ce que le jeune ne formule pas, de créer du lien là où les différentes institutions n'ont pas anticipé de le faire, c'est démêler, (re)mettre de l'ordre et du sens, c'est rouvrir le champ des possibles.

Un centre d'information jeunesse comme Infor Jeunes Bruxelles, c'est également un connecteur physique et virtuel qui relie les questions des jeunes aux dispositifs concernés, un connecteur qui donne forme et sens à des besoins et les dirige vers les services adéquats. Finalement, et nous en faisons le constat depuis la crise sanitaire, un centre d'information de première ligne, c'est également un lieu d'écoute dans lequel le jeune, qui parfois n'a trouvé aucun autre interlocuteur ailleurs, dépose ses angoisses, ses doutes, ses peurs et ses exaspérations. La santé mentale est devenue un enjeu majeur pour la jeunesse et il est primordial de continuer à proposer des lieux facilement identifiables et accessibles pour tous les jeunes qui ne savent pas - ou plus - à qui s'adresser.

A la lecture de ces lignes, nous faisons le constat que, au fil des années, nos informateurs sont devenus de vrais couteaux suisses. Ils se doivent de maîtriser le contenu d'information mais également avoir une excellente connaissance des services et associations relais, et adopter une posture d'accueil adaptée face à un public de plus en plus fragilisé. L'augmentation de la précarité des jeunes couplée à la détérioration de leur santé mentale exige ainsi des équipes de terrain formées et aguerries.

Fortes d'une mémoire associative de près de 60 ans, d'un système interne de transmission des savoirs efficace et d'une capacité d'adaptation à un public qui évolue sans cesse et rapidement, nos équipes continuent à être identifiées comme un soutien solide et fiable pour les jeunes en quête d'information

pour comprendre leur environnement et désireux de prendre leur autonomie. Face aux défis auxquels ces derniers doivent faire face aujourd'hui, nous nous devons ainsi de maintenir le cap et de continuer notre engagement pour que chaque jeune Bruxellois puisse accéder à l'information et au soutien dont il a besoin pour trouver sa place dans notre société.

A la lecture de ce rapport d'activité, vous découvrirez à quel point une structure comme Infor Jeunes Bruxelles se doit de continuellement adapter son offre de services et sa posture aux réalités des jeunes. La modification d'un seul décret, qui impacte néanmoins fortement les étudiants, a considérablement influé sur nos statistiques et imposé à nos équipes de se former rapidement et efficacement pour pouvoir absorber une demande à laquelle nous n'avions jamais dû faire face. La vague – osons même parler de tsunami – de septembre a laissé des marques sur nos travailleurs, mais elle nous a également rappelé à quel point notre travail est précieux et fait sens.

Bonne lecture,

Mélanie Rigole
Directrice d'Infor Jeunes Bruxelles



Qui sommes-nous ?

Infor Jeunes Bruxelles est un centre d'information jeunesse agréé par la Fédération Wallonie Bruxelles

Notre mission principale consiste à informer, conseiller et aider les jeunes et leurs proches sur toutes les questions qui les concernent : études, formation, emploi, job étudiant, santé physique et mentale, droits sociaux, logement, loisirs ou encore citoyenneté. Notre équipe est joignable gratuitement dans 12 communes de Bruxelles, par téléphone, mail, sur nos réseaux sociaux et via une permanence chat sur notre site. Tous nos services sont entièrement gratuits et l'accueil y est libre et inconditionnel.

En tant qu'acteur généraliste de première ligne, nous jouons également un rôle de relais afin de faciliter l'accès pour les jeunes à tous les services qui les soutiennent : associations, AMO, services jeunesse, institutions publiques, maisons de jeunes, services d'aide juridique, centres de formation ou encore professionnels de la santé. Nous travaillons avec de nombreux partenaires afin de créer un maximum

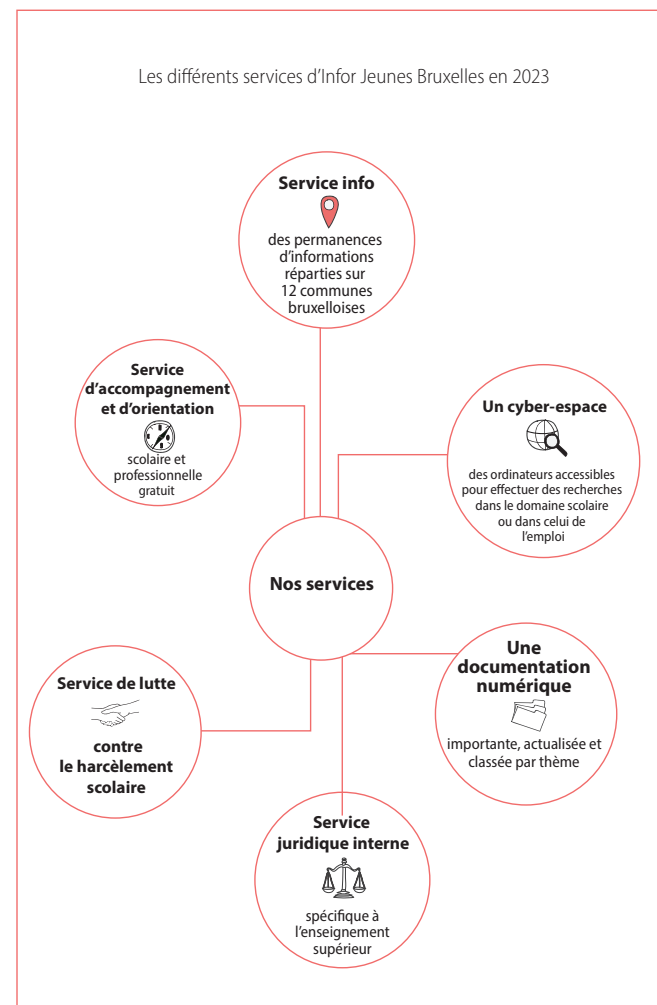
de synergies dans le paysage jeunesse bruxellois.

Nous avons aussi pour objectif de créer un lien entre les jeunes et les institutions publiques.



D'une part nous remontons et portons les demandes, questionnements, inquiétudes ou préoccupations des jeunes. De l'autre, nous vulgarisons et facilitons l'accès aux services publics afin que tout jeune puisse exercer ses droits et accéder aux aides mises en place pour l'accompagner dans son parcours en Belgique.

Les différents services d'Infor Jeunes Bruxelles en 2023



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

Deux extraits de la charte ERYICA 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 et travailleuses 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.



Mélanie Rigole
Directrice d'Infor Jeunes
Bruxelles



Projet Trec-One et 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 30 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

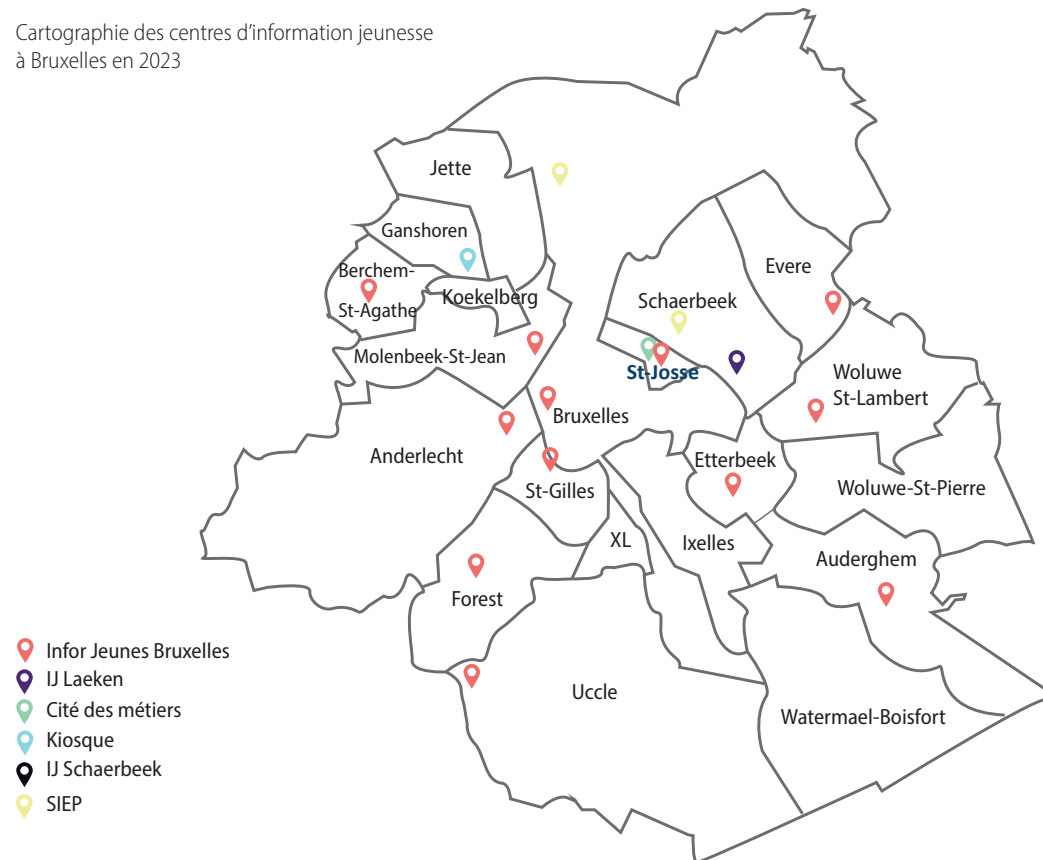
physiques. Infor Jeunes Bruxelles, en tant que colonne vertébrale des deux dispositifs, assure la continuité et la cohérence interne au projet Trec-One.

Développement et pérennisation de Trec-One

Sous l'impulsion du plan de relance Covid, nous avons pu ouvrir en 2021 deux plateformes supplémentaires. La première 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'étude et d'orientation scolaire et professionnelle. La plateforme accueille notre public depuis 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 Écoles et de l'enseignement de promotion sociale, rassemblant plus de 26.000 étudiants au total. Cette plateforme a trouvé sa place au sein de l'antenne du service jeunesse, avenue Prékelinden 78.

Cartographie des centres d'information jeunesse à Bruxelles en 2023



En parallèle, notre présence à Molenbeek au sein de l'antenne du CPAS a été renforcée avec la venue du CPAS ainsi que de D'Broej et Art2Work, qui nous ont rejoints dans notre permanence du lundi au Pôle Jeunesse.

Depuis 2022, dans le cadre du plan de relance, une troisième plateforme a été implantée à la Cité des métiers, à Saint-Josse-Ten-Noode. Nous collaborons

déjà avec la Cité des Métiers 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 la CDM s'est d'abord formalisée avec une journée de permanence par semaine et a été renforcée en 2023 avec une seconde journée de permanence.



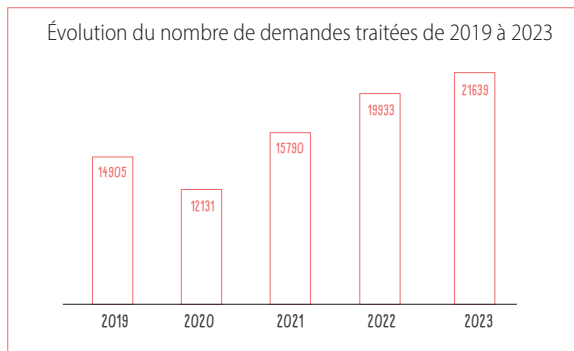
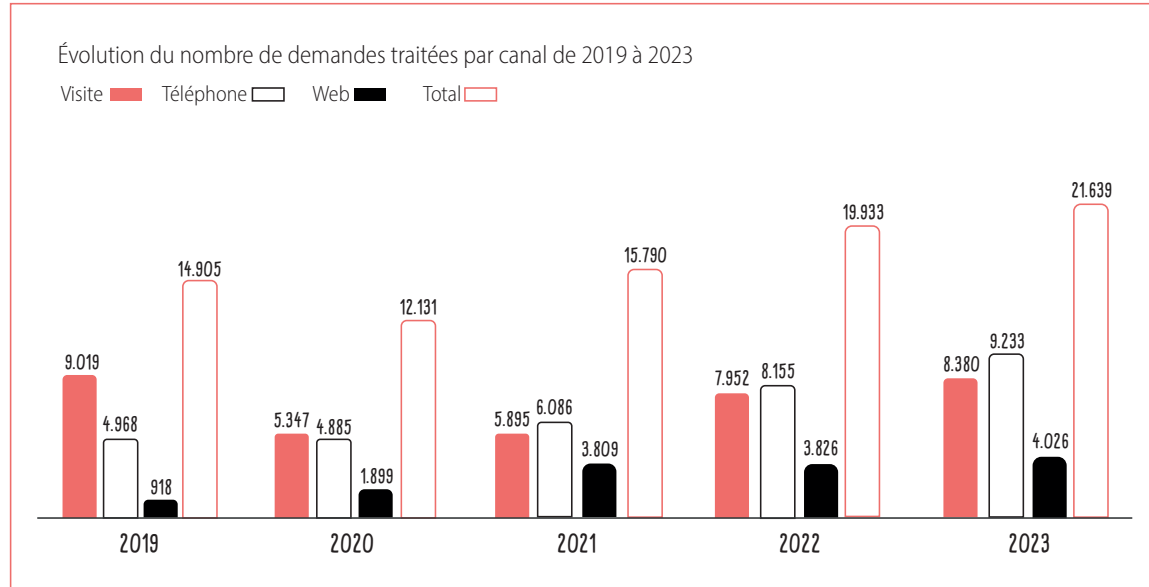
Nos permanences d'accueil

Nos permanences d'accueil

Depuis la crise sanitaire, l'année 2020 est devenue un réel point de repère pour commenter l'évolution des indicateurs de réalisation. Il y a l'avant, 2019, le pendant et l'après. 2022 fut la première année qui n'a pas été du tout marquée par les restrictions liées à la crise sanitaire et, de ce fait, la première année réellement comparable à 2019. Nous en avons dressé un bilan plutôt positif pour deux raisons : (1) la croissance importante du volume de demandes traitées depuis 2020 (+30% en 2021 et +26% en 2022) (2) l'essoufflement des demandes en distanciel au profit des demandes en présentiel, ce qui confirmait l'intérêt d'une présence locale dans les communes. Pour l'année 2023, le bilan est tout aussi positif. Nous observons en effet une croissance de 8,56% des demandes traitées entre 2022 et 2023, ce qui porte à 21.639 le nombre de demandes traitées en permanences pour l'année 2023.



Pour l'année 2023, le bilan est tout aussi positif. Nous observons en effet une croissance de 8,56% des demandes traitées entre 2022 et 2023, ce qui porte à 21.639 le nombre de demandes traitées en permanences pour l'année 2023.



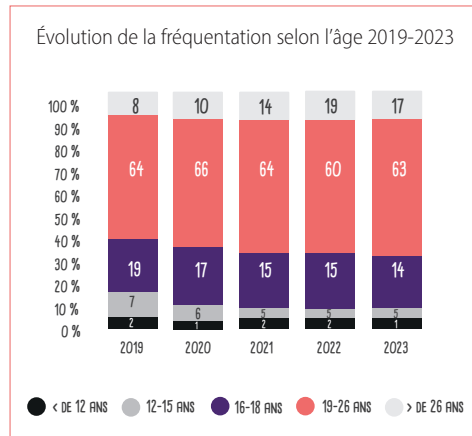
Évolution des demandes traitées par canal, 2019/2023

Alors que nous avons observé en 2021 un glissement des demandes des canaux présentiels vers des canaux distanciels (téléphone et web), nous avons 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. En 2022, cette tendance semblait déjà s'essouffler avec un nombre de jeunes dans les permanences physiques qui continuait d'augmenter. Les chiffres de 2023 confirment un nouvel équilibre entre les demandes en présentiel et en distanciel. Le canal téléphonique garde une place prédominante pour les jeunes, ce qui témoigne également d'une volonté affirmée des jeunes d'avoir un contact humain direct avec nos travailleurs et travailleuses.

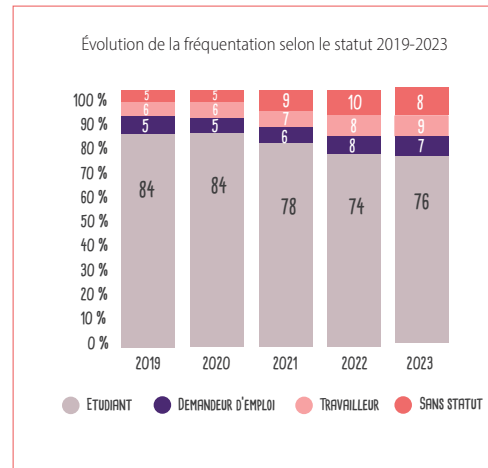
Ventilation selon l'âge, le genre et le statut

Depuis quelques années, nous observons que notre public s'élargissait progressivement vers des catégories d'âge supérieures. Alors qu'il était déjà possible d'observer un léger vieillissement de notre public en 2021, des modifications des décrets de l'enseignement supérieur et l'identification d'Infor Jeunes Bruxelles comme l'un des seuls services à traiter ces questions bouleversent nos statistiques.



Il reste 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

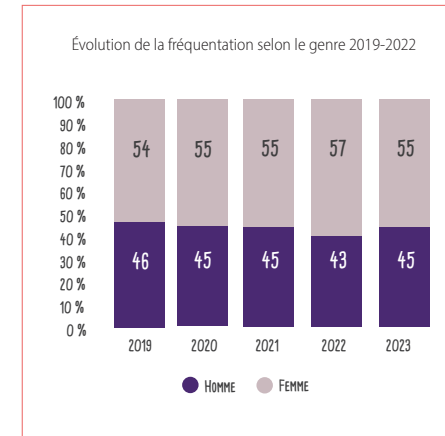
années qui peut également s'observer au travers de l'élargissement du groupe cible de la Youth Garantie à 29 ans.



La répartition de notre public sur base des statuts confirme par ailleurs notre observation. En 2023, c'est effectivement bien la part d'étudiants qui a augmenté au détriment des autres. Cependant, nous restons malgré tout dans la tendance amorcée en 2021 et nos dispositifs d'accueil continuent à attirer de plus en plus de jeunes plus âgés et sortant de l'école, avec ou sans diplôme. Un quart de notre public est ainsi constitué de demandeurs d'emploi, travailleurs et de NEETs.

Enfin, concernant la répartition de genre, bien que la proportion de femmes dans notre public reste supérieure, cette tendance à légèrement diminué et nous

sommes revenus à la situation de 2021. 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.



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 difficultés de genre.



Évolution des demandes traitées par thématique de 2019 à 2023

En ce qui concerne l'évolution des thématiques traitées, nous observons deux pics importants : les demandes liées à l'enseignement de plein exercice et celles liées à la protection sociale et l'aide aux personnes.

Pour l'enseignement de plein exercice, cette tendance s'explique simplement par le fait que notre public-cible principal, les 12-26 ans, est constitué majoritairement d'étudiants du secondaire et du supérieur (plus de 70%). Cependant, l'explosion du nombre de demandes liées à cette thématique en 2023 est due aux changements des décrets Paysage et Finçabilité pour les étudiants du supérieur. En effet, depuis les premières modifications de ces décrets, Infor Jeunes Bruxelles a été identifié comme l'un des rares services capables de donner des informations de manière individuelle et donc personnalisée pour les étudiants qui se posent des questions quant à leur parcours. Le manque d'informations claires autour de ces modifications de décret et l'anxiété qu'elles provoquent chez les étudiants les poussent à passer les portes de nos permanences, soit pour faire le point, soit pour déposer un peu de leurs angoisses face à un professionnel qui les écoute et qui est en capacité de les orienter pour la suite. La saturation de nos services durant le mois de septembre est en grande partie

liée à cette thématique. A noter également que, depuis la rentrée 2023-24, la date d'inscription dans l'enseignement supérieur a été avancée d'un mois, ce qui a également impacté notre activité.

Comme en 2022, à côté des études, les demandes relatives à la formation professionnelle tendent également 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.

L'augmentation importante des demandes liées à la protection sociale et l'aide aux personnes (+ 82,2% en un an !) illustre le phénomène de précarisation des jeunes, notamment les jeunes étudiants. Depuis quelques années, nous observons qu'un nombre croissant de jeunes cumulent les problématiques et, bien qu'ils arrivent parfois dans nos permanences avec des questions initialement liées aux études, ces questions sont en réalité intrinsèquement liées à leur situation sociale et financière (il va sans dire que la précarité impacte négativement le parcours scolaire d'un étudiant). De plus en plus de jeunes se voient contraints de faire appel aux aides financières et passent ainsi nos portes pour obtenir plus d'informations sur les institutions vers lesquelles ils peuvent se tourner. Une partie des demandes concernent également des jeunes qui bénéficient déjà d'une aide financière mais qui ont besoin de

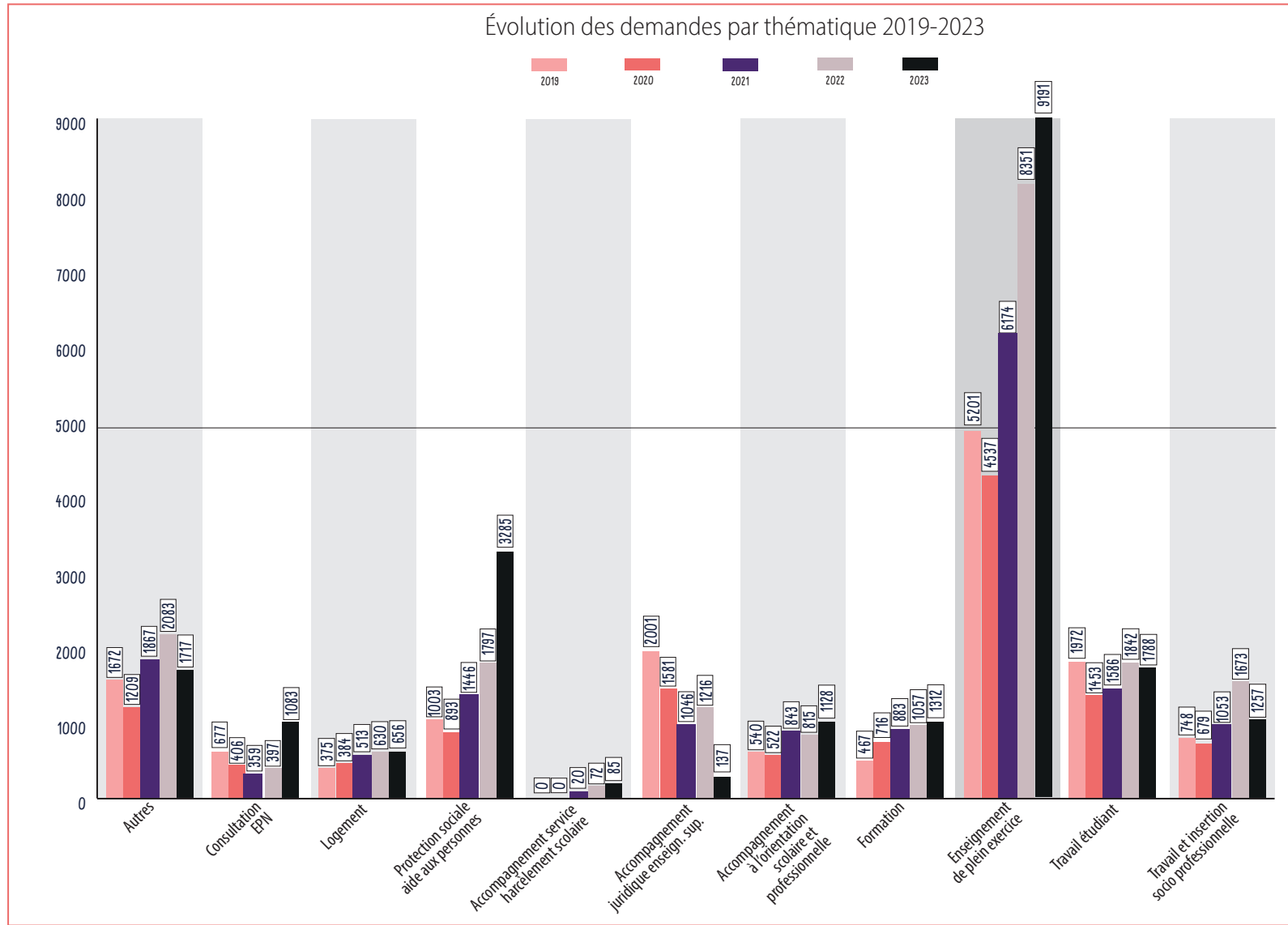
conseils ou d'informations concernant leurs dossiers (mauvaise gestion administrative, conflit avec le CPAS, etc.) Dans ce contexte, la lutte contre le non-recours au droit reste une priorité pour notre Service.

Finalement, malgré une légère diminution des demandes dans chacune des deux catégories - job étudiant et emploi/ISP -, l'emploi reste une des thématiques principales traitées par nos équipes (3.045 demandes en 2023). L'augmentation de la part des demandes liées à l'emploi est corrélée à l'évolution des statuts de notre public. Depuis 2019, nous observons en effet une diminution de la part d'étudiants en faveur du nombre de demandeurs d'emploi, de travailleurs ou de jeunes "sans statut". Cette tendance est en légère baisse en 2023 mais nous pouvons facilement imaginer que cela est dû à l'afflux d'étudiants du supérieur dans nos permanences entre août et octobre, afflux qui a temporairement obstrué l'accès à nos services pour les autres demandes.



L'augmentation importante des demandes liées à la protection sociale et l'aide aux personnes (+ 82,2% en un an !) illustre le phénomène de précarisation des jeunes, notamment les jeunes étudiants.

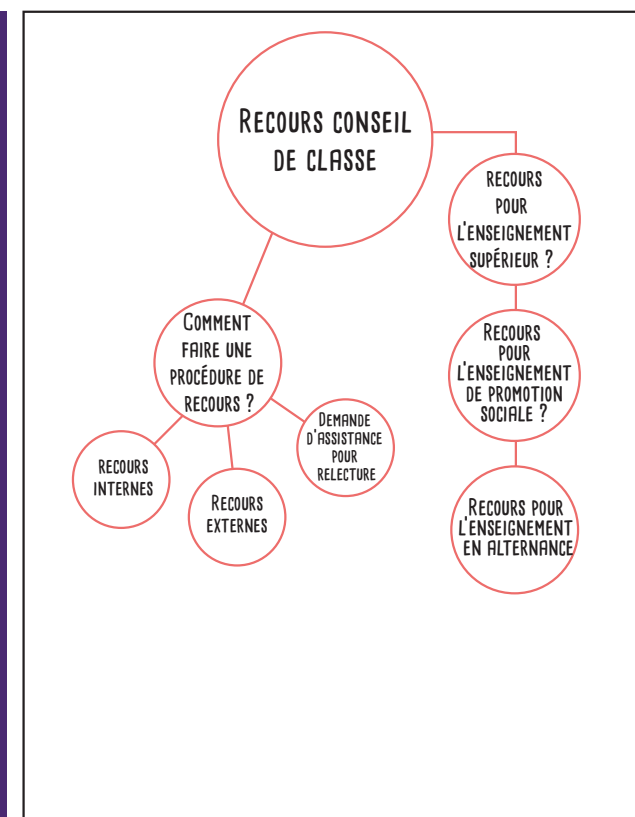
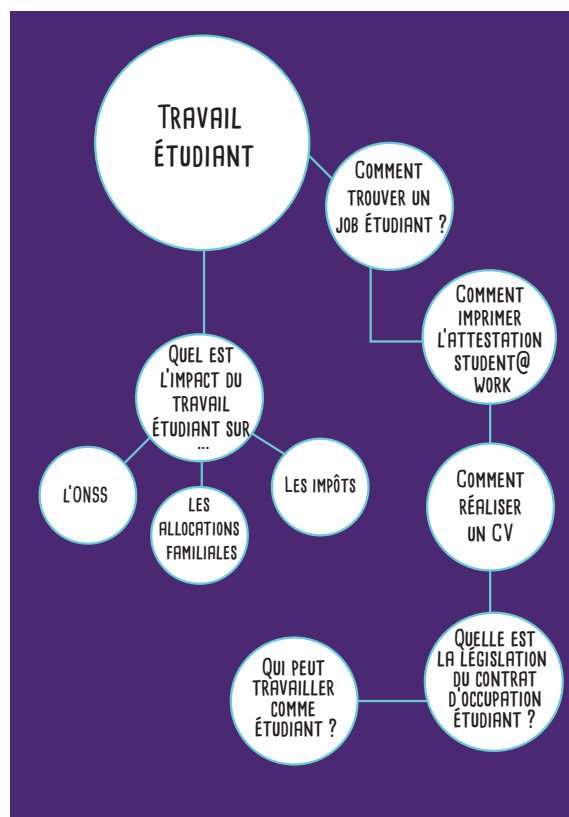
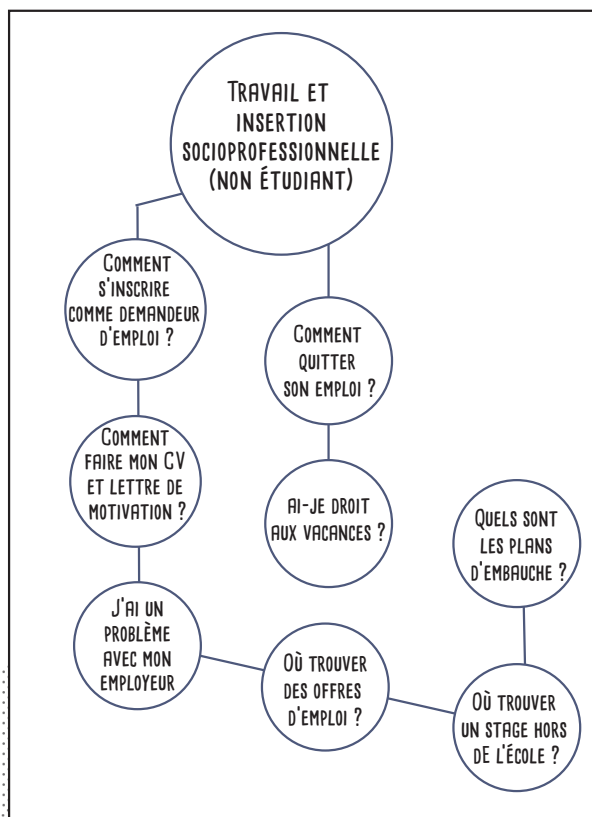




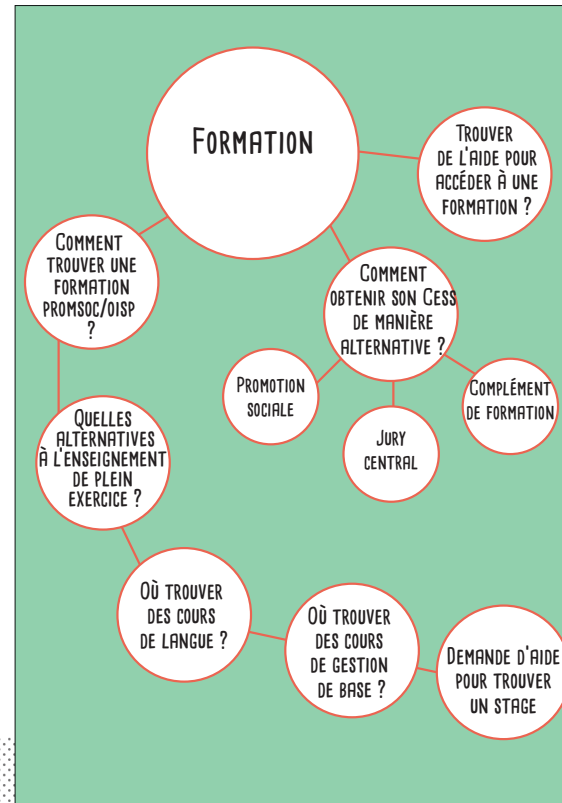
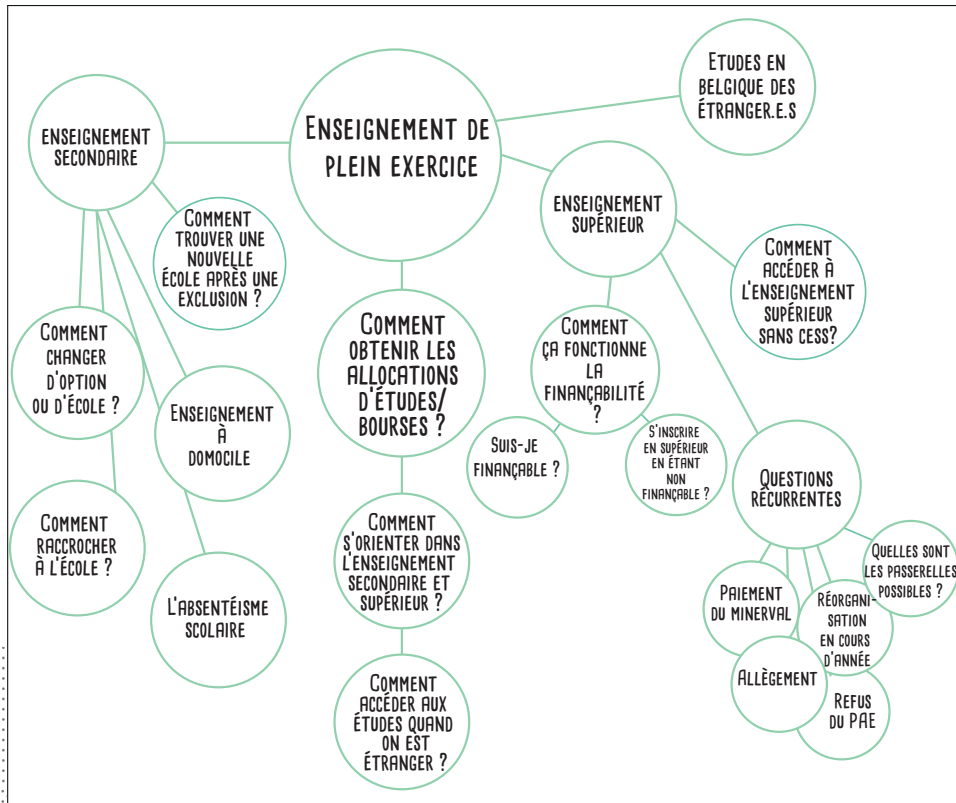


Que demandent les jeunes ?

Que demandent les jeunes Thèmes et questions

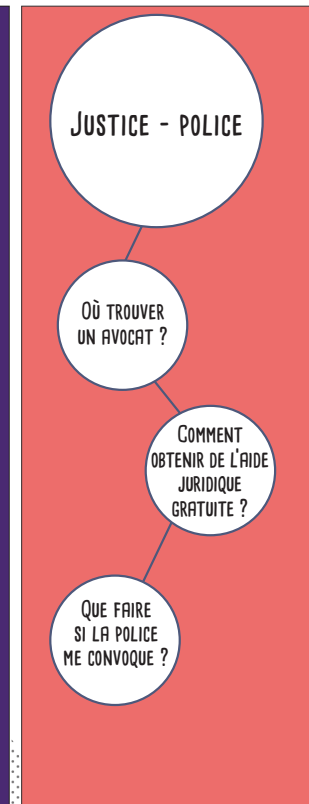
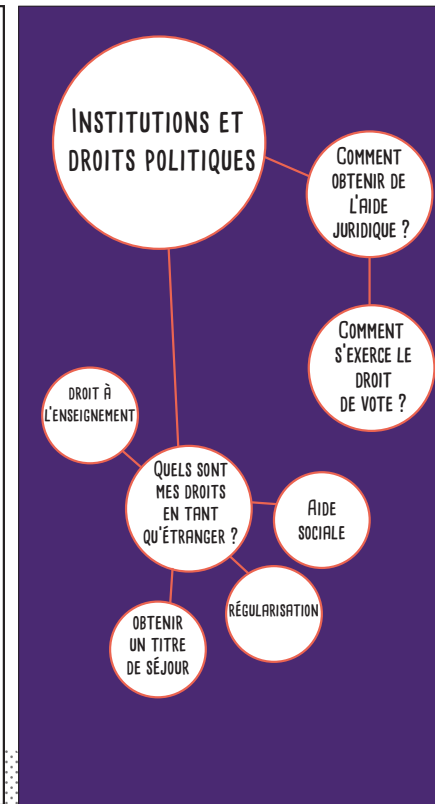
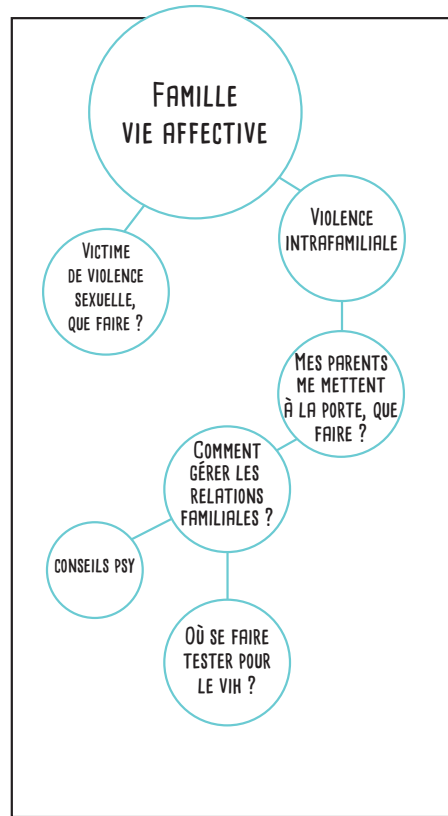
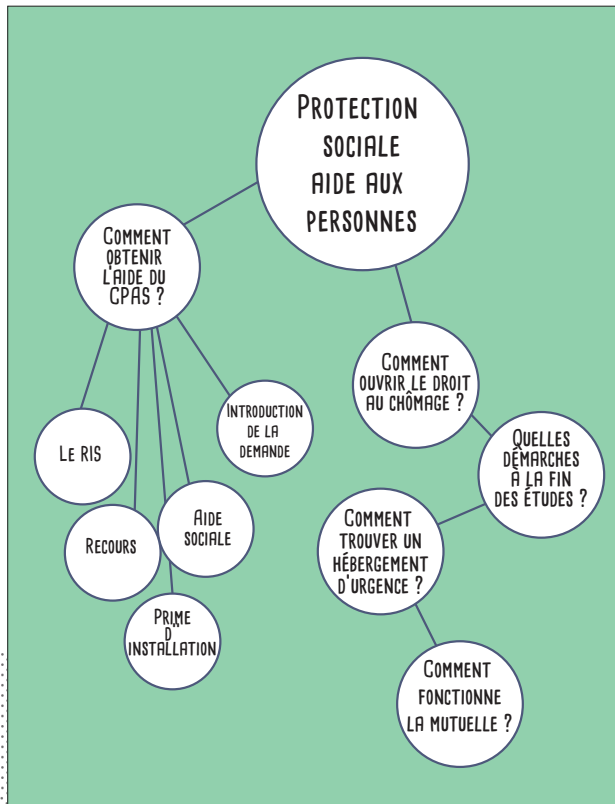


Que demandent les jeunes Thèmes et questions

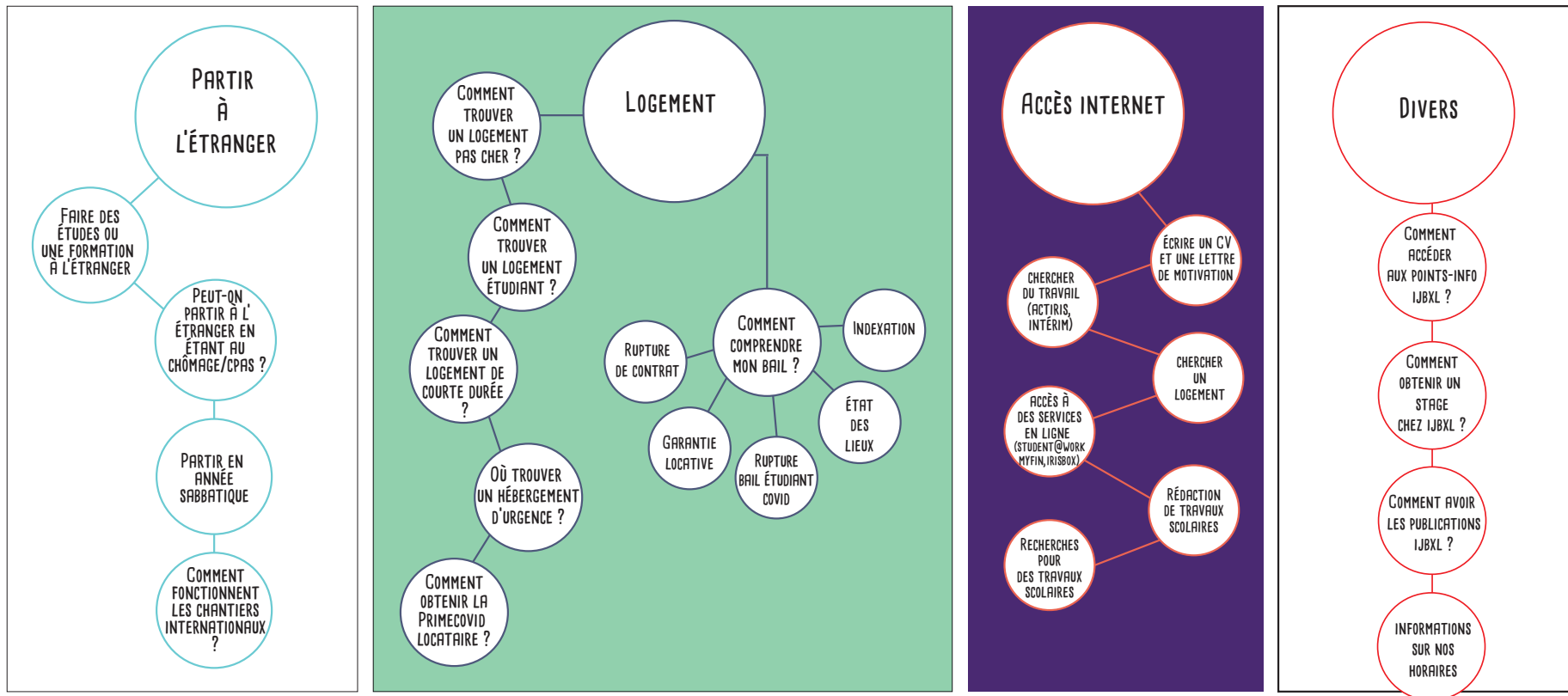




Que demandent les jeunes Thèmes et questions



Que demandent les jeunes Thèmes et questions





Service Orientation

Présentation du service

Le Service Orientation d'Infor Jeunes Bruxelles, c'est une équipe de 6 travailleurs et travailleuses qui proposent gratuitement des entretiens individuels, des animations dans les écoles et des ateliers collectifs aux jeunes Bruxellois de 15 à 29 ans compris. 2023 marque une année charnière pour le Service Orientation : renforcement du Service avec de nouveaux objectifs, nouveaux collègues, nouveaux locaux et nouvelle coordination.

Les activités menées en 2023

L'accompagnement individuel

Bien que le Service se soit transformé pour répondre aux nouveaux objectifs, son action principale demeure l'accompagnement individuel des jeunes sur plusieurs entretiens, accessible sur rendez-vous. L'objectif est 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. En 2023, ce sont 185 jeunes que nous avons rencontrés dans le cadre de l'accompagnement individuel. Notre équipe a ainsi réalisé 490 entretiens et y a consacré plus de 800 heures !

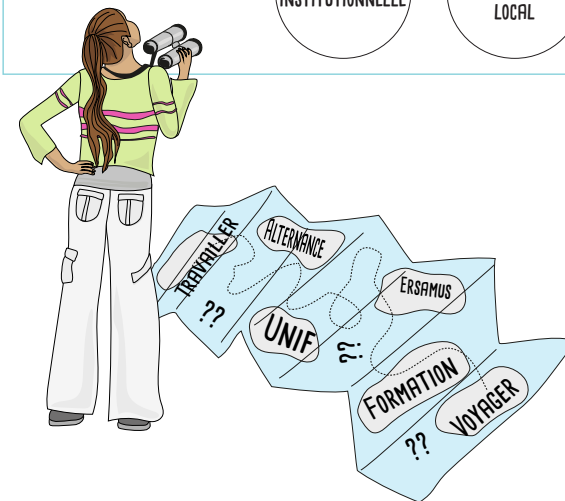
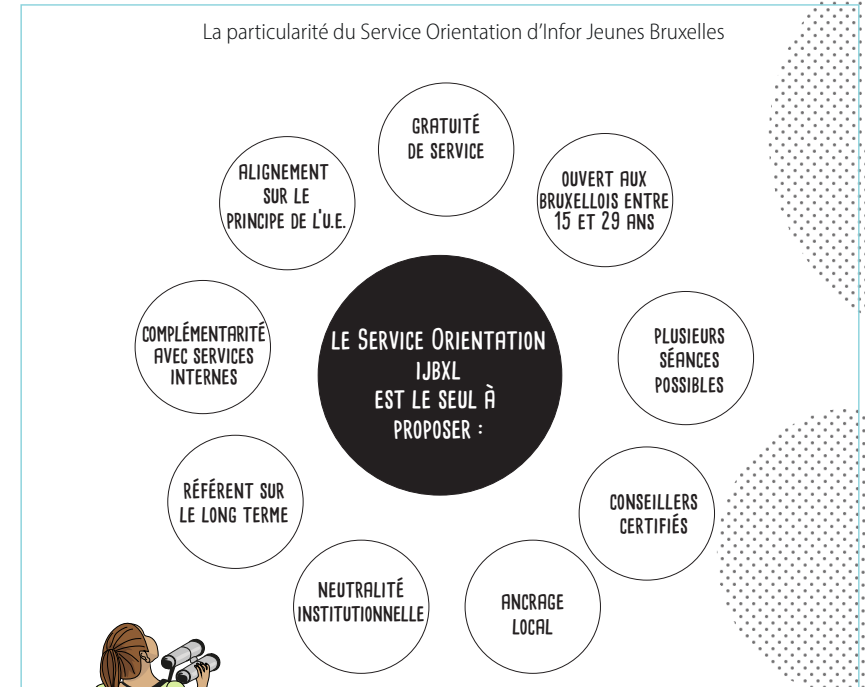
Les actions collectives

En parallèle à l'accompagnement individuel, le service d'orientation a également proposé de nombreuses actions et animations collectives.

Nous avons organisé plusieurs *ateliers DO-Ex* (Dispositif d'Orientation Expérientiel) pour des classes de 2e, 3e et 4e secondaire, en ciblant principalement les écoles à indice socio-économique faible et les filières du qualifiant.



La particularité du Service Orientation d'Infor Jeunes Bruxelles



L'objectif est d'intervenir à des moments charnières, lorsque les jeunes doivent faire face à un choix d'orientation dans leur parcours scolaire. En développant leurs compétences à s'orienter, nous outillons les élèves de sorte qu'ils et elles puissent poser un choix réaliste leur convenant suite à une décision de conseil de classe (AOB/AOC). Au travers de ces ateliers, les jeunes ont l'occasion de tester des activités ludiques et motivantes dans le but de clarifier leur fonctionnement et leurs préférences. Les défis sont motivants, à la portée de tous et toutes et explorent l'ensemble du champ des intérêts professionnels. Les animateurs soutiennent les jeunes en cas de démotivation et observent les participants pour pouvoir donner un retour personnalisé et détaillé sur leurs qualités, leurs personnalités, leurs styles d'apprentissage, ainsi que des pistes d'actions concrètes à réaliser pour avancer dans leur orientation. En 2023, une vidéo de présentation de ces ateliers a également été réalisée et postée sur notre site internet.



En 2023 et en collaboration avec le service information, nous nous sommes également concentrés sur l'animation du Jeu des Transitions, qui invite les élèves de 6e année à verbaliser leurs idées après es études secondaires, puis à participer à un jeu de l'oie où de nombreuses informations concernant les possibilités d'études, de formations ou de tout autre projet sont abordés avec toutes les nuances concernant les droits sociaux et les réalités administratives et juridiques qui accompagnent tout choix. Au total, ce sont près de 650 jeunes qui ont participé à cette animation en 2023 via leurs écoles ou encore au sein de la Cité des Métiers.

Nous avons également organisé l'animation Objectif Avenir en collaboration avec le Pôle Académique de Bruxelles présent à la Cité des Métiers. Cet atelier s'adresse à tout jeune en demande d'orientation. L'activité dure 3 heures et permet aux jeunes de tisser des liens entre eux tout en découvrant et synthétisant toutes les possibilités d'apprentissage (options scolaires, formations et études), de voyages, de stages, de bénévolat qui s'offrent à eux. Ils et elles sont ensuite amenés à créer des lignes du temps de leur avenir, puis à identifier ce qui les bloque pour avancer concrètement. Un plan d'action clôture l'activité.

Au total, en 2023, ce sont plus de 1.600 jeunes qui ont participé à des animations sur la thématique de l'orientation !

Notre service d'orientation scolaire et professionnelle est soutenu par le Fond social européen.



Cofinancé par l'Union européenne



Orientation et soutien psychosocial

Enfin, en 2023, le service a également proposé un soutien psychosocial aux jeunes cumulant des problématiques plus lourdes, nécessitant un accompagnement plus poussé. Cet accompagnement, réalisé par notre éducatrice spécialisée, travaille la confiance en soi, identifie les personnes ressources et accompagne concrètement les jeunes dans diverses démarches administratives et médicales. Notre éducatrice spécialisée reste ainsi un repère afin d'éviter que les jeunes abandonnent leurs projets ou décrochent de l'accompagnement. Le travail d'orientation avec les conseillers se poursuit en parallèle.

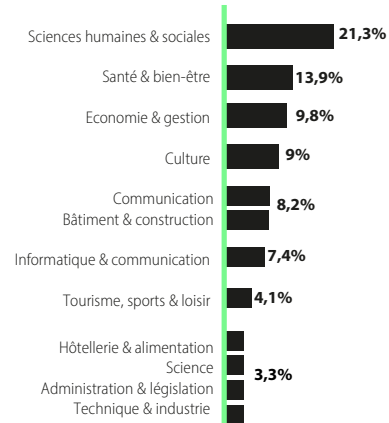
Afin de toucher les jeunes qui en ont le plus besoin, nous veillons à l'inconditionnalité de l'accueil, la gratuité complète de toutes les activités, la confidentialité des entretiens et notre présence dans différents lieux à Bruxelles.



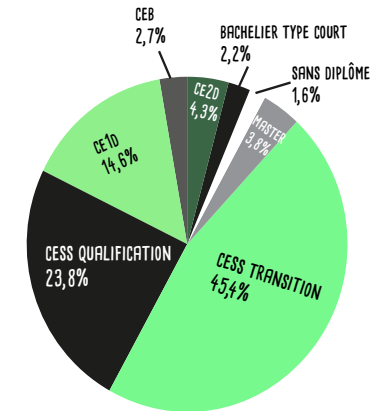
En 2023, ce sont 185 jeunes que nous avons rencontrés dans le cadre de l'accompagnement individuel. Notre équipe a ainsi réalisé 490 entretiens et y a consacré plus de 800 heures !



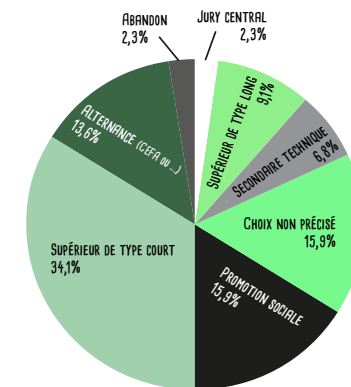
Secteurs qui intéressent les jeunes rencontrés en 2023



Nombre de diplôme le plus élevé



Types de sortie en 2023



Service juridique

Évolution du service

Le service juridique d'Infor Jeunes Bruxelles a vu le jour en 2018 afin d'offrir aux étudiants un conseil et un accompagnement en matière de droit de l'enseignement supérieur. Au fil des ans, le droit de l'enseignement supérieur est devenu une des thématiques phares traitées par notre association, le contenu publié sur notre site internet et nos réseaux sociaux s'est étoffé et les demandes relatives à cette problématique n'ont fait qu'augmenter. Suite au départ de notre juriste en début d'année 2023, le service a fait l'objet d'une réflexion interne et d'une refonte.

Depuis le 1er mars 2023, le service juridique est assuré par deux juristes à mi-temps, également informatrices/animatrices dans notre asbl. Il concentre ses activités en interne et n'assure plus de permanence spécialisée à destination des étudiants. Nous avons fait le choix de renforcer les connaissances et compétences de l'équipe afin que chaque informatrice et informateur puisse répondre de façon complète et circonstanciée aux demandes formulées par les étudiants et étudiantes du supérieur.

Pour ce faire, le service juridique remplit différentes missions : travail de veille d'actualités sociales et juridiques, formations à destination de l'équipe du service information et de nos partenaires structurels,

rédaction d'articles web et contenus Tik Tok, créations d'outils pour faciliter le travail des informateurs et informatrices (fiches mémo, tableaux, modèles de recours, etc.).

Le service traite ainsi d'un ensemble de matières pouvant intéresser les étudiants et étudiantes du supérieur : principalement le droit de l'enseignement supérieur (organisation des études, finançabilité, recours) et l'enseignement de promotion sociale, mais aussi le droit à l'aide sociale, les allocations d'études, le droit du bail, les étudiants étrangers, les allocations familiales et le travail étudiant.



En 2023, le service juridique a consacré son travail au droit de l'enseignement supérieur : nous avons créé et donné des formations sur le décret Paysage et sa réforme, sur la finançabilité et sur les allocations

d'études. Nous avons également mis à jour et rédigé des articles relatifs à ces thématiques et créé des outils pour l'équipe information.



Actualités liées à l'enseignement supérieur en 2023

La rentrée académique en chiffres

Les règles du droit de l'enseignement supérieur qui s'appliquent directement aux étudiants sont rassemblées dans deux décrets : le décret Paysage datant du 7 novembre 2013 et contenant les règles d'organisation des études, et le décret relatif au financement des établissements datant du 11 avril 2014. Ce dernier contient les règles de finabilité de l'étudiant, c'est-à-dire les règles qui concernent la durée des études et le droit d'un étudiant de se réinscrire et poursuivre son cursus en cas d'échec dans certaines matières.

Les deux décrets précités ont été réformés en 2022. La date d'entrée en vigueur de cette réforme variait en fonction des règles et/ou des étudiants auxquels celles-ci s'appliquent. En raison de cette entrée en vigueur différée, du manque d'informations concrètes concernant l'application des nouvelles règles de finabilité (tant pour les jeunes que pour les professionnels) et du peu de services formés et répondant à ces questions, nous avons fait face à une vague de demandes d'informations sans précédent à l'occasion de la rentrée académique 2023-2024.

La période de rentrée scolaire et académique est la

période la plus chargée de l'année pour notre asbl, avec un taux de fréquentation qui ne cesse d'augmenter. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : durant le mois de septembre uniquement, le service information a traité 3.869 demandes toutes matières confondues, dont 2.143 concernant l'enseignement supérieur, soit 55% des demandes. Parmi celles-ci, le service information a reçu 2.000 personnes en entretien individuel, dont 1.033 pour des questions concernant l'enseignement supérieur. L'équipe comptait 11 informaticiennes et informateurs durant cette période.

À titre de comparaison avec septembre 2022, cela représente une augmentation de plus de 40% du nombre de demandes physiques et téléphoniques pour la même période, à seulement une année d'intervalle.



(...) durant le mois de septembre uniquement, le service information a traité 3.869 demandes toutes matières confondues, dont 2.143 concernant l'enseignement supérieur, soit 55% des demandes.



La rentrée académique en questions

La date de la demande définitive d'inscription a été avancée au 30 septembre, alors qu'elle était auparavant fixée au 31 octobre. Cependant, le reste du calendrier académique n'a pas changé. Cela pose problème pour bon nombre d'étudiants que nous avons rencontrés. Les résultats de la seconde session étant publiés au mois de septembre, c'est à ce moment-là qu'ils apprennent s'ils sont ou non finançables dans leur cursus et/ou dans l'enseignement supérieur de plein exercice. Ceci explique l'explosion du nombre de demandes à cette période et l'état de stress et d'anxiété des étudiants qui nous consultent dans l'urgence :

- Mon établissement refuse mon inscription parce que je ne suis plus finançable, est-ce qu'ils ont fait une erreur ?
- Est-ce que je peux encore me réorienter ?
- Est-ce qu'un recours est possible ?
- Quand aurais-je la réponse de l'établissement ?
- Quels arguments mettre en avant dans ma demande de dérogation ?
- Combien de crédits dois-je réussir cette année pour rester finançable ?
- Combien d'inscriptions me reste-t-il pour terminer mon bachelier ?
- L'établissement refuse mon inscription parce que je suis étranger, est-ce qu'ils ont le droit ?
- Je n'ai pas réussi tous mes crédits, est-ce que je vais perdre mon titre de séjour ?
- Je ne peux être inscrit qu'à 40 crédits cette

année, que va dire l'Office des étrangers ?

- Il ne me reste que deux cours de Bac 3, est-ce que je peux m'inscrire en master ?
- Est-ce qu'il est encore possible de s'inscrire en octobre ?
- Quel est mon statut si je fais une année de pause ? Je change d'études, est-ce que j'aurai droit à des dispenses ?
- J'ai eu de graves problèmes de santé l'année passée, est-ce qu'on en tient compte pour calculer ma finançabilité ?
- Si je n'ai plus accès à l'université, qu'est-ce que je peux faire ?



De là s'ensuivent également des questions connexes :

- J'ai déjà signé mon contrat de bail pour le kot mais je ne peux pas me réinscrire, est-ce que je peux l'annuler ?
- Je me réoriente, est-ce que le CPAS peut me retirer le RIS ?
- Je n'ai pas tout réussi, est-ce qu'on va me retirer le chômage ?
- Je n'ai pas beaucoup de cours cette année, est-ce qu'on va me retirer les allocations familiales ?
- Je n'ai cours qu'au deuxième quadrimestre, est-ce que je peux faire des jobs étudiants ?
- Qu'en est-il de mes droits sociaux si je passe en promotion sociale ?
- Je ne suis pas finançable cette année, ai-je quand même droit à la bourse ?

À côté du sentiment d'urgence, nous décelons également une forme de lassitude, de colère et/ou de désespoir du côté du public étudiant. En effet, il n'y a que peu d'institutions ou associations qui répondent à des questions précises liées au droit de l'enseignement supérieur, la matière est complexe et les informations disponibles ne permettent pas de répondre avec certitude à toutes les questions.

Ceci a pour conséquence que nous avons rencontré cette année beaucoup d'étudiants qui avaient déjà consulté d'autres services et avaient reçu 3 ou 4 réponses différentes pour une même question. Certains se sont montrés méfiants quant aux réponses que nous pouvions leur apporter. Ainsi, outre le nombre élevé de demandes, nous avons dû passer plus

de temps à expliquer ce que nous faisons en interne pour nous former en continu, apprendre et analyser les nouvelles règles. Nous avons également consacré plus de temps à expliquer pourquoi nous ne pouvons pas répondre de façon précise à certaines questions, ceci n'étant pas dû à un manque de connaissances de notre part mais au fait que toute réforme comporte son lot d'incertitudes, celle-ci en particulier.



Service de Lutte contre le harcèlement scolaire

Constat

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 amenés 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 pied un service qui pourrait répondre aux différents besoins qui émanent de notre public.

Quelles nouvelles en 2023 ?

Si en 2022, le Service H avait continué à investir dans le développement de toute une série de projets (animations, accompagnement individuel, stages, formations et sensibilisations des adultes, etc.), 2023 a résolument été l'année de la stabilisation et de la croissance de toutes ces actions.

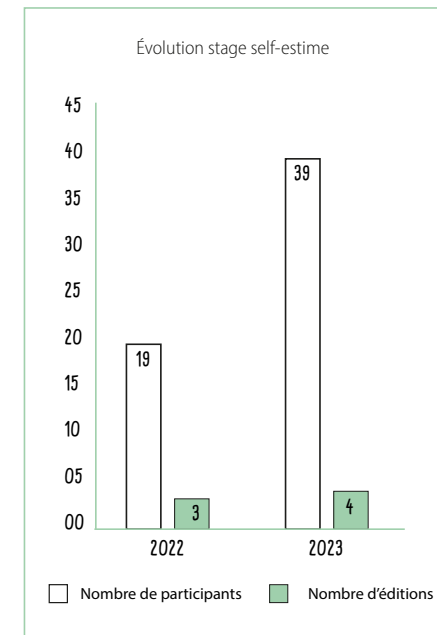
Ainsi, en 2023, le Service a principalement investi dans les projets existants pour les perfectionner et les proposer à plus grande échelle. Le Service H a ainsi organisé 58 actions de sensibilisation/prévention pour un total de 97 séances distinctes et plus de 400 heures d'animation/formation.

Les actions du Service H

Grâce aux premières éditions de 2022, les stages self-estime ont été retravaillés pour aboutir à des modalités définitives tout en gardant un contenu flexible afin d'assurer la pertinence de ces actions au regard des besoins des jeunes participants. Pour rappel, les stages self-estime ont pour objectif de permettre aux jeunes (à risque d'être) touchés par le harcèlement scolaire entre jeunes de partir à la découverte d'eux-mêmes et de, progressivement, améliorer leur confiance en eux.

Les stages Self-estime visent à booster leurs compétences socio-émotionnelles (estime de soi,

régulation des émotions, relations aux pairs, ...) afin qu'ils puissent trouver et faire leur place dans la société de manière plus sereine. Ces stages ont ainsi été organisés à 4 reprises et ont touché 39 jeunes.



Le début de l'année 2023 a aussi été l'occasion d'animer les derniers modules du projet pilote "jeunes de confiance" (qui a été et est toujours développé en partenariat avec le Comité des Elèves Francophones) dans nos 3 écoles partenaires pour ce projet. L'objectif est de former des élèves-relais à détecter des situations de harcèlement et à accompagner ceux-ci auprès

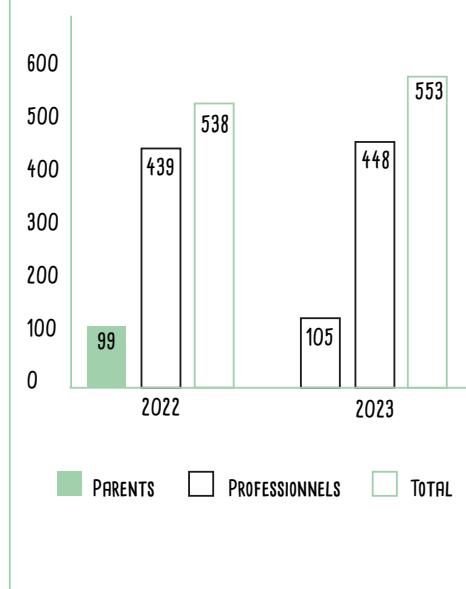
d'adultes de l'école, formés à prendre en charge ces situations et à encadrer les jeunes de confiance.

Le reste de l'année a été consacré à l'évaluation du projet et à son adaptation sur base des retours des participants. Ayant néanmoins à cœur d'assurer la pérennité du projet, nous l'avons relancé dans ces 3 écoles à l'occasion de la rentrée 2023-2024. L'objectif de cette année scolaire sera de permettre aux participants d'expérimenter l'outil durant une année scolaire complète, avec notre soutien. Cette année de consolidation devrait permettre à notre partenariat de proposer une version définitive de l'outil dans le courant de l'année 2024.

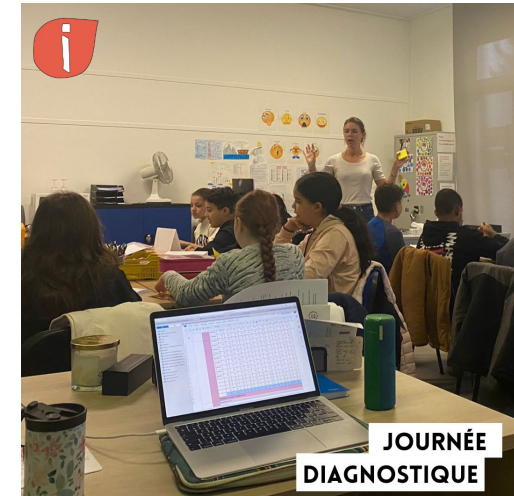
Les actions à destination des adultes

Le service s'est également attelé à continuer les actions d'information et/ou de sensibilisation auprès du public adulte. Avec des formats variables (formations pour professionnels d'une demi-journée ou d'une ou plusieurs journées complètes, cycles de soirées d'information pour les parents, matinées plus courtes toujours à destination des parents, etc.), c'est un total de 17 actions d'(in)formation qui ont été organisées pour ce public varié (associations de parents, CPMS, membres de personnels scolaires, centre hospitalier pédopsychiatrique, centre culturel, AMO, services de prévention communal, etc.). Le succès de ces différents formats atteste de l'intérêt et de l'inquiétude grandissante des adultes pour cette problématique.

Évolution du nombre d'adultes touchés par les formations et les actions de sensibilisation 2022-2023



Nouveauté de cette année, notre Service H a développé une formation de 3 jours à l'intervention dans les situations de harcèlement scolaire. Cette formation a été dispensée à 4 groupes différents, dont des cellules de membres du personnel scolaire de nos 3 écoles pilotes. Dans la mesure où le projet "jeunes de confiance" vise notamment la libération de la parole des cibles de harcèlement scolaire, il était nécessaire de pouvoir outiller les équipes pédagogiques à prendre en charge ces situations.





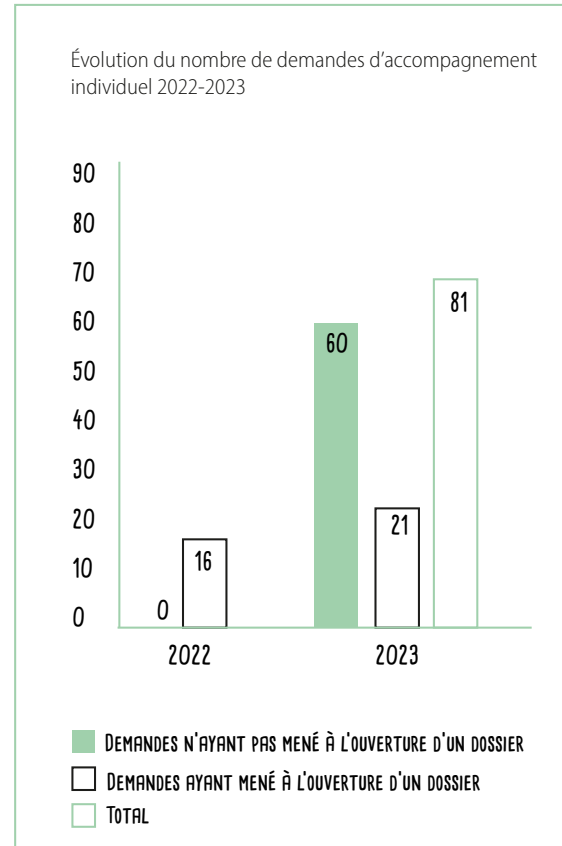
Les actions à destination des jeunes

Venons-en au public qui se trouve au cœur du développement du service : les jeunes.

2023 a été l'année du "boom" de l'accompagnement individuel. Nous avons reçu sur l'ensemble de l'année 81 demandes d'aide dans des situations de harcèlement. Ces demandes ont abouti à l'ouverture de 21 dossiers d'accompagnement. Pour la première fois, en novembre 2023, le Service H s'est retrouvé à saturation. Concrètement, cette saturation du Service implique que des dossiers d'accompagnement n'ont pas été ouverts pour toutes les situations qui auraient pu y donner lieu (10) mais que toutes les demandes reçues ont fait a minima l'objet d'un entretien téléphonique afin d'apporter une écoute, des réponses, des conseils, des recommandations et/ou une réorientation dans chacune de ces 60 situations restantes (à l'exception des personnes ne souhaitant plus être rappelées). Le grand challenge de 2024 sera donc de parvenir à désengorger le Service H pour offrir un accompagnement à tous les jeunes qui en ont besoin.

Le renforcement de l'équipe nous a également permis de proposer un accompagnement bien plus complet et abouti que par le passé et de repenser nos outils d'évaluation et de recensement des demandes. Ainsi, en 2022, les situations n'ayant pas mené à l'ouverture d'un dossier (généralement hors compétence du Service), bien que moins nombreuses, n'avaient pas été valorisées malgré le travail effectué pour chacune

de ces demandes.



Cette année nous a aussi appris qu'aucune situation de harcèlement ne ressemble à une autre. Chacune nécessite de se réinventer tout en s'ancrant dans nos connaissances et notre expérience pour ainsi proposer un plan d'action personnalisé réunissant

toutes les personnes qui gravitent autour d'une même situation : le jeune victime mais aussi le groupe de jeunes bloqués dans cette dynamique, les parents, la direction, le titulaire, les éducateurs/surveillants, le PMS, le psychologue privé, le médecin traitant, une AMO, etc. Finalement, un des gros défis de notre action reste le partenariat avec les adultes. Notre intervention est ainsi totalement conditionnée par l'autorisation de l'école de travailler en son sein (ce qui n'est pas toujours acquis) et par l'adhésion des adultes (professionnels comme parents) aux plan d'action et outils proposés par notre équipe.



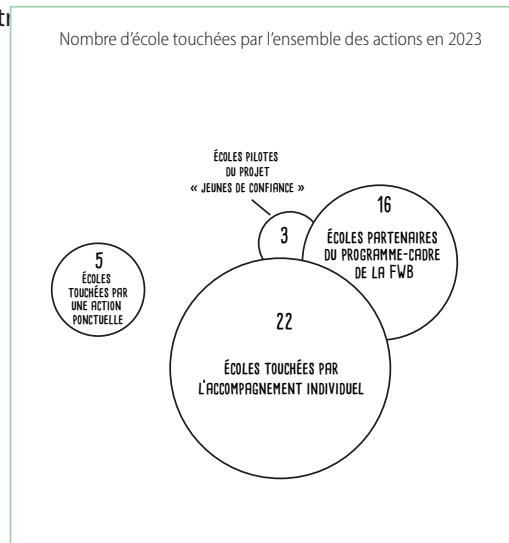
Le grand challenge de 2024 sera donc de parvenir à désengorger le Service H pour offrir un accompagnement à tous les jeunes qui en ont besoin.



Un agrément pour travailler avec les écoles

La grande nouveauté de l'année 2023 est indéniablement l'obtention de l'agrément de la Fédération Wallonie-Bruxelles en tant qu'opérateur dans le cadre du décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du (cyber-)harcèlement scolaire. Dès la rentrée scolaire 2023-2024, nous avons donc été appareillés avec 16 écoles bruxelloises en vue de les accompagner durant 4 ans vers une mise en autonomie dans la prévention et la gestion des situations de harcèlement et ce, en passant notamment par l'amélioration de leur climat scolaire. Les 4 derniers mois de l'année ont donc été l'occasion de partir à la rencontre de ces écoles et d'entamer un diagnostic visant à mieux comprendre leur réalité.

sti

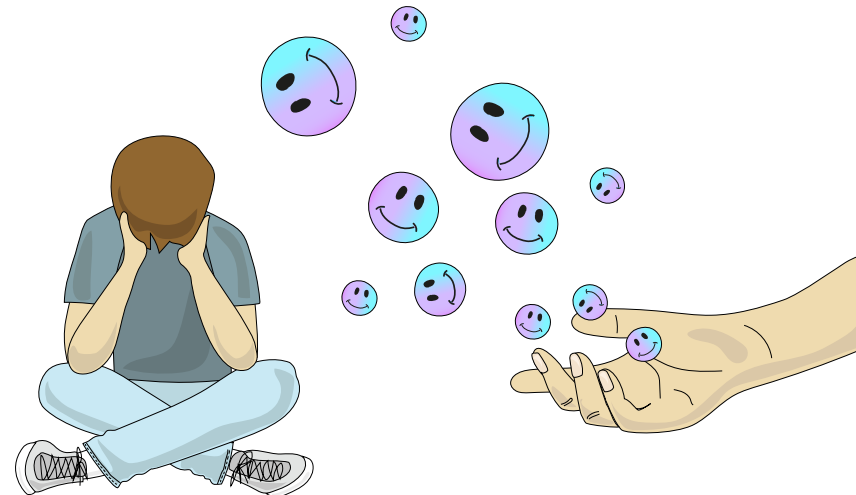


Dès la rentrée scolaire 2023-2024, nous avons donc été appareillés avec 16 écoles bruxelloises en vue de les accompagner durant 4 ans vers une mise en autonomie dans la prévention et la gestion des situations de harcèlement et ce, en passant notamment par l'amélioration de leur climat scolaire.



Un dernier mot sur l'année 2023 pour le Service H ?

En conclusion, 2023 pour le Service H a été l'année de la croissance. La croissance de notre équipe, la croissance du nombre d'actions réalisées mais aussi la croissance dans l'aboutissement des actions proposées. Notre défi, dans cette croissance, a donc été de continuer à assurer une individualisation des actions pour correspondre aux besoins de chacun, tout en intégrant petit à petit plus de cadre et de



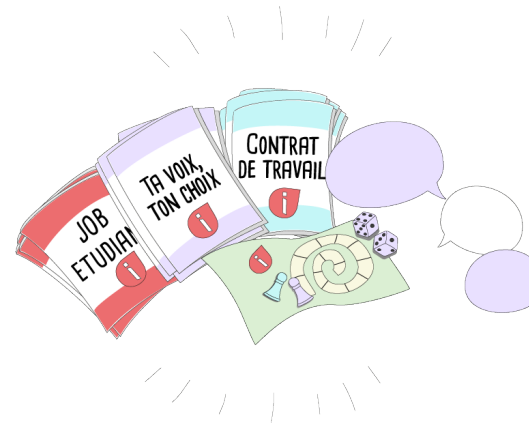


Nos actions collectives

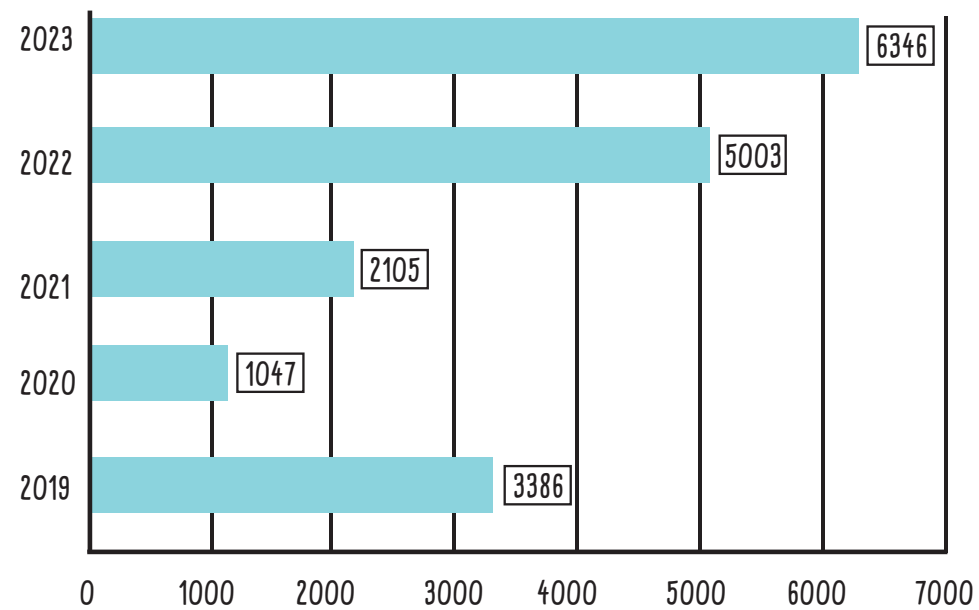
Cette année encore, nous avons été amenés à réaliser un nombre d'actions collectives important. Suite à la saturation de nos services l'an dernier, nous avons reréfléchi à notre action préventive afin d'être plus efficaces en :

- 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 lesquelles nous avons développé un champ d'expertise et en réorientant auprès d'autres acteurs des demandes pouvant être prises en charge ailleurs ;
- planifiant de manière plus efficace nos actions (regroupement de classes, actions en partenariat permettant une prise en charge plus conséquente, etc.) ;
- proposant des dispositifs accompagnant mieux les structures vers une autonomisation.

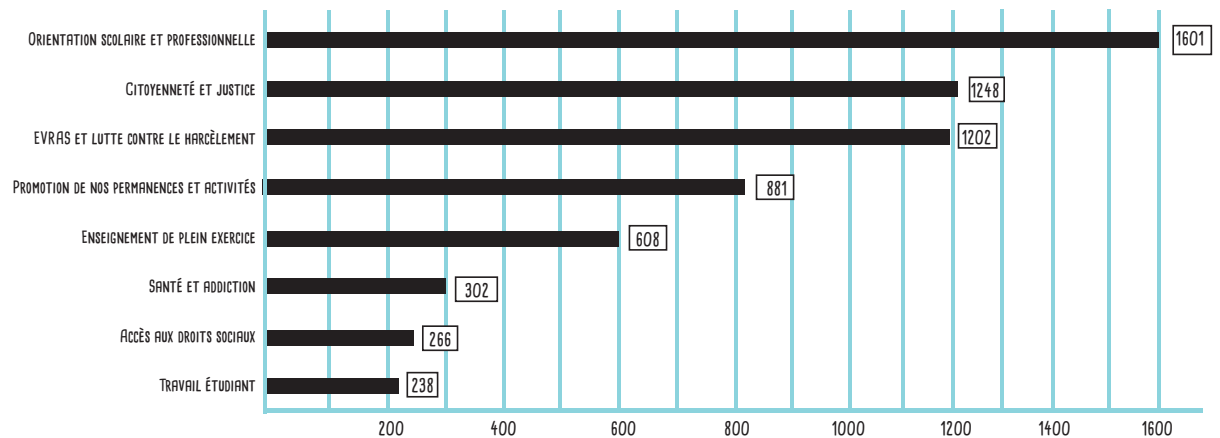
La planification et le développement de nouveaux partenariats ont porté leurs fruits. Cela n'a cependant pas été suffisant pour absorber les demandes, éviter la saturation de nos ressources, et pour pouvoir répondre positivement à l'ensemble des demandes. En 2023, 6.346 participants ont été animés par notre équipe ! La grande majorité des animations ont été organisées à destination des jeunes (86%, soit 5.458 jeunes). Certaines animations ont ciblé les parents, les professionnels de la jeunesse et le corps éducatif afin d'organiser des formations ou des séances d'information.



Évolution du nombre de jeunes touchés par les actions collectives 2019-2023



Nombre de jeunes touchés via nos actions collectives par thématique 2023



*En 2023, 6.346 participants ont été animés par notre équipe!
La grande majorité des animations ont été organisées à destination des jeunes (86%, soit 5.458 jeunes).*



Évolution du nombre de jeunes touchés par les actions collectives

En ce qui concerne les thématiques d'intervention collective, nous n'avons pas constaté de changement important. L'EVRAE est restée l'une des thématiques les plus importantes, notamment par les actions menées par le Service de lutte contre le harcèlement, mais également pour les autres questions qui restent au cœur des préoccupations actuelles des jeunes (contraception, IST, harcèlement, consentement,

identité de genre, etc.).

L'orientation scolaire et professionnelle est également une thématique pour laquelle nous sommes fréquemment sollicités. Comme l'année précédente, 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, a été très fréquente en 2023. Notre approche intégrée et globale nous a permis de traiter les transitions en évoquant tous les aspects de la vie des jeunes dans cette sortie de l'enseignement obligatoire. Nous amenons donc une complémentarité

dans les informations utiles au public.

Les actions liées à la citoyenneté et à la justice restent également essentielles dans notre approche préventive afin d'aider les jeunes à s'informer mais également pour les accompagner au développement de l'esprit critique.

Enfin, bien que certaines thématiques aient été prédominantes en 2023, nous restons vigilants quant à l'évolution des besoins des jeunes afin d'adapter les actions en conséquence.



IJ Bxl en images







Bruxelles-J



Bruxelles-J portail internet d'information jeunesse à Bruxelles

Ce portail unique rassemble quelques 300 fiches d'information regroupées en 11 thématiques gérées ensemble par 13 partenaires. Il démontre que la mutualisation de ressources et compétences permet d'atteindre des objectifs impressionnants : avec 2.779.293 utilisateurs en 2023, Bruxelles-J réalise la deuxième meilleure année de son histoire. Si on observe une légère hausse par rapport à 2022 (+ 0,52 %), la hausse par rapport à 2020 demeure très

importante (+ 24 %). Sur le long terme, c'est encore plus frappant avec une hausse de près de 200 % depuis 2015 (+ 196 %).

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 11.000 questions qui ont été posées en 2023 et qui ont toutes reçu une réponse personnalisée ! La place d'Infor Jeunes Bruxelles est importante dans ce projet : sur les 11.000 demandes reçues par Bruxelles-J, 4.012 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 de 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 coûteux en ressources.

Garder le nombre de questions dans les limites du raisonnable 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.

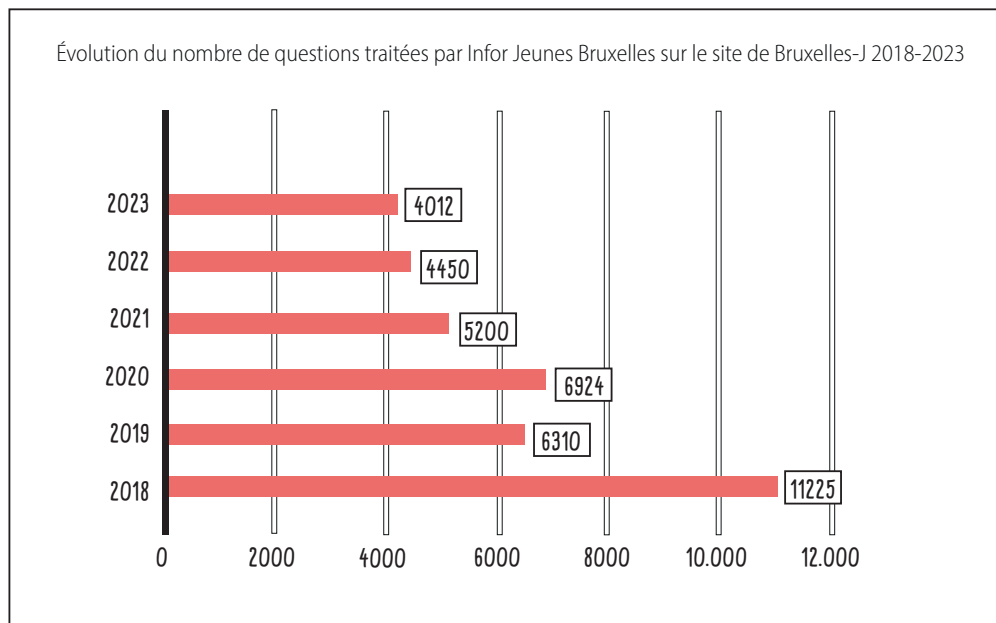
Depuis la refonte du site de Bruxelles-J, fin 2018, nous sommes parvenus à réduire le nombre de questions. En passant de 4.450 à 4.012 questions entre 2022 et 2023, nous enregistrons ainsi une baisse de 10%.

Tout en restant une charge de travail importante (avec une moyenne de 77 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. Finalement, en plus de la mise à jour annuelle des 113 fiches que nous traitons sur la plateforme, les élections pour tous les niveaux de pouvoir ayant lieu en 2024, il

nous a semblé pertinent d'approfondir la thématique de la citoyenneté. Par conséquent, nous avons rédigé trois nouvelles fiches en 2023 :

- Le paysage politique : quelles sont les grandes idées politiques représentées en Belgique ?
- 10 moyens de t'engager dans la vie citoyenne
- Qu'est ce qu'une idéologie d'extrême droite ?

Cette dernière fiche avait déjà existé sur le site mais elle a été complètement réécrite et corrigée par plusieurs spécialistes de l'extrême droite, notamment celui du CRISP : Benjamin Biard.



Ce sont 11.000 questions qui ont été posées en 2023 et qui ont toutes reçu une réponse personnalisée ! La place d'Infor Jeunes Bruxelles est importante dans ce projet : sur les 11.000 demandes reçues par Bruxelles-J, 4.012 ont été traitées par Infor Jeunes Bruxelles.





Analyse qualitative des demandes traitées par IJ Bxl sur Bruxelles-J.be

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 600 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 ?
3. Puis-je rester sous la mutuelle de mes parents ? Dois-je m'inscrire comme titulaire ou à charge ?
4. Ai-je droit au statut BIM ? Comment en bénéficier ?



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 locaux. En outre, ces partenariats décloisonnent l'offre de services à destination des jeunes et permettent une approche plus globale de leur trajectoire.

Les implantations des plateformes s'ancrent dans un réseau communal qui s'intensifie d'année en année. La structuration des partenariats locaux s'appuie de plus en plus sur des politiques régionales dans les domaines de la prévention, de la lutte contre le décrochage scolaire ou de l'aide sociale de première ligne qui viennent intensifier les missions définies par décret des centres d'information jeunesse. Les matières emploi et formation sont, quant à elles, présentes dans le programme de la Garantie pour la Jeunesse, consacrant ainsi une attention particulière à l'information et l'orientation de première ligne. Les collaborations locales avec des acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle semblent moins évidentes à mettre en place, mais se développent malgré tout, notamment via notre présence à la Cité des métiers.

Les partenariats structurels ont continué de se

développer en 2023, notamment en corrélation avec les résultats de nos actions collectives et le renforcement de nos services spécialisés. Les tendances observées sur les trois dernières années montrent 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. 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. Finalement, comme déjà mentionné, notre présence à la Cité des métiers nous permet de développer nos liens avec les acteurs de l'ISP.

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.



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 locaux.

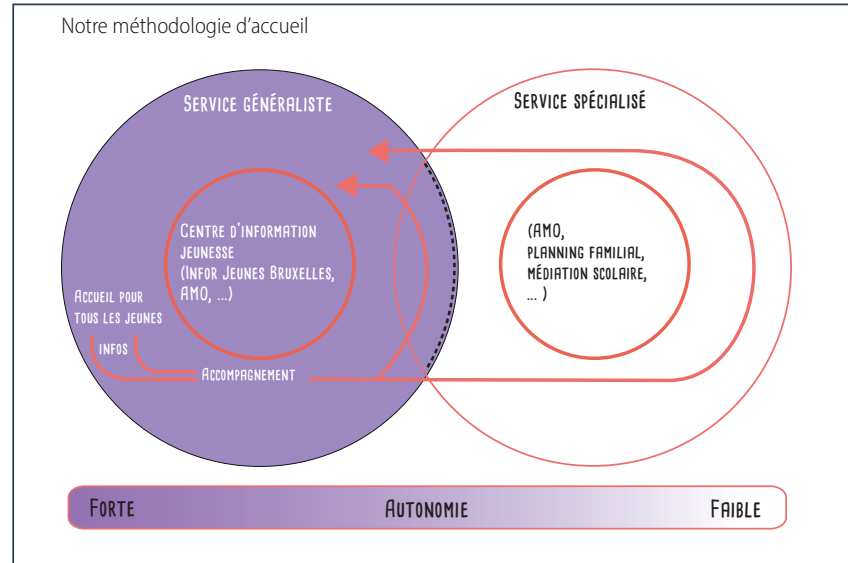


Réseaux de partenaires

PLATEFORME	CATÉGORIE 1 - STRUCTUREL	CATÉGORIE 2 - PONCTUEL		CATÉGORIE 1 - STRUCTUREL	CATÉGORIE 2 - PONCTUEL
1000 BXL	SDJ - PROMO JEUNES - TADA AMO CARS - PARLEMENT 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 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	INSTITUT VAL DUCHESSE - MJ DE 1160 MQ LE PAVILLON ATHÉNÉE ROYALE D'AUDERGHEN
PIJ 1060	SERVICE JEUNESSE ET PRÉVENTION - CIFA COORDINATION SOCIALE - JEEP MÉDIATION SCOLAIRE - FIJ-CBAI PLATEFORME JEUNESSE	MJ CITÉ DES JEUNES - MJ LE BAZAR AMO LE CEMO 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'ANTRIDES 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 TGC ACCUEIL - 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 - ARTZWORK - 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
			CDM 1210	BRUXELLES FORMATION - ACTIRIS FÉDÉRATION WALLONIE BRUXELLES - JEEP PÔLE ACADÉMIQUE BRUXELLES - EFP CDM - PROMOTION SOCIAL	1819 - LA VALIDATION DES COMPÉTENCES
ESPACE JEUNESSE 1082	MÉDIATION SCOLAIRE - SERVICE JEUNESSE SERVICE DE PRÉVENTION (ANTENNE LISA)		12 PLATEFORMES	65 PARTENAIRES EN CATÉGORIE 1	60 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-dessus 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 ils ont tout de même un champ d'action très large, cependant limité 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.

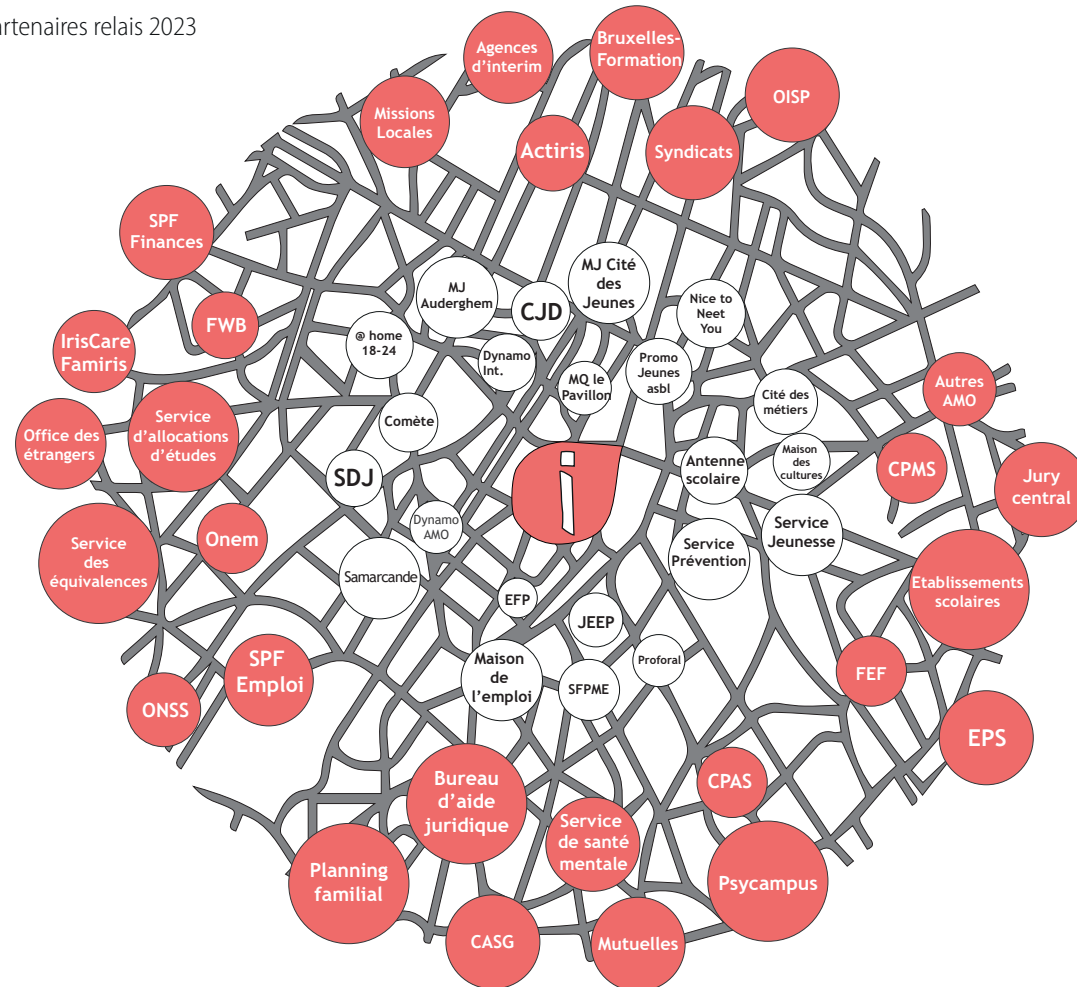
La carte ci-contre vous donne un aperçu des acteurs avec qui nous avons des liens de collaboration.

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 2023





Communication

Les comportements des jeunes en matière de recherche d'information évoluent vite, au rythme des développements d'internet et des réseaux sociaux. Dans notre rapport précédent, nous évoquons 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. Enfin, comme nous évoquons la rapidité des changements en matière de réseaux sociaux, depuis 2020 TikTok est essentiellement le réseau social de prédilection des jeunes !

Fréquentation du site internet et de notre chaîne YouTube

Depuis 2020, l'équipe communication travaille à rédiger de plus en plus de contenu informatif sur notre site internet en collaboration avec les travailleurs de terrain. Aujourd'hui, nous comptons plus de 150 articles d'information à jour. 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. Depuis le confinement, le site propose également un chat en ligne qui permet aux jeunes de rentrer directement en contact avec un informateur suite à la lecture d'un article.

Avec 391.125 utilisateurs en 2023, le site a une nouvelle fois attiré 100.000 visiteurs de plus sur une année. Cela est en grande partie dû au travail de référencement SEO effectué par le Service communication, en collaboration avec l'équipe d'informateurs, en contact quotidien avec le public de jeunes. De par le travail de terrain, les informateurs remontent ainsi les questions que les jeunes se posent le plus en temps réel, ce qui permet au Service communication de rédiger du contenu en adéquation avec les besoins du public.

En ce qui concerne les appareils de connexion, nous suivons la tendance de l'année précédente : 66,5 % des usagers se connectent via leur mobile, soit 1 % de plus qu'en 2022. De ce fait, nous avons annoncé une refonte de notre site internet en 2023, de sorte qu'il réponde aux exigences des sites mobile friendly. Après une année de chantier, notre nouveau site est en ligne depuis le 1er janvier 2024 avec l'entièreté des voyants au vert en ce qui concerne les paramètres mobiles (vitesse de téléchargement, taille des boutons, longueur des articles adaptée à un écran, etc.) En ce qui concerne les pages visitées, en 2023, nous comptabilisons 676.376 pages vues, soit une progression de 30 % en un an. Les contenus qui attirent le plus les visiteurs concernent principalement les questions liées à l'obtention du

CESS, aux droits sociaux, l'enseignement supérieur, à l'emploi et à la citoyenneté (la politique en Belgique).

Présence sur les réseaux sociaux

En ce qui concerne notre présence sur les réseaux sociaux, en 2023, nous avons principalement concentré nos efforts sur le développement de vidéos d'information pour TikTok. Nous avons en effet constaté qu'il s'agit de la plateforme sur laquelle nos vidéos ont le plus d'impact et qui génère le plus d'interactions (like, commentaire, partage entre pairs, etc.) avec le public jeune. Ainsi, en 2023, nous avons publié une vingtaine de vidéos qui ont généré plus de 1.200.000 vues. Les vidéos qui ont rencontré le plus de succès sont : « Les impacts de la démission sur le droit au chômage » avec 507.000 vues, 10.600 likes et 604 commentaires ; « Élève libre en secondaire, quels impacts ? » avec 267.500 vues, 16.600 likes et 637 commentaires ; « Les bourses d'études pour les étudiants du secondaire et du supérieur » avec 157.500 vues, 3.561 likes et 150 commentaires ou encore « Pourquoi s'inscrire chez Actiris après les études ? » pour 34.800 vues, 741 likes et 19 commentaires. Actuellement, notre compte TikTok compte plus de 17.000 abonnés. Toutes les vidéos diffusées via TikTok le sont aussi sur nos autres plateformes ainsi que sur notre site. En plus de TikTok, Infor Jeunes Bruxelles reste également présent sur YouTube. YouTube nous permet d'héberger nos vidéos d'information. En 2023,

nous avons enregistré globalement 47.600 vues. La vidéo la plus visionnée reste toujours celle sur le système politique belge et représente à elle seule 45% des visionnages.



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 ».

Les chantiers 2023 de notre Service communication

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

En 2022, nous avons optimisé et vulgarisé plus de 100 articles afin de booster notre visibilité en ligne par le référencement. En 2023, nous avons effectué une remise à jour de la totalité de nos articles en vue de la refonte de notre site web.

- Développement de capsules vidéos pour TikTok et Instagram

Notre positionnement sur les réseaux sociaux continue de progresser. Deux fois par an, nous élaborons un calendrier de publication calqué sur le marronnier de l'information jeunesse, l'actualité et les activités/animations/publications que nous produisons.

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

Lancé en 2021, notre projet d'émission radio a continué jusqu'au premier trimestre 2023. Nous avons ainsi proposé de nouvelles émissions d'une

heure qui abordent des thématiques qui touchent les jeunes, sous un angle juridique : « la fin des études secondaires et les transitions » et « la démocratie et l'engagement citoyen ». L'ensemble de nos émissions est disponible sur le site de Radio Panik, sur notre site ainsi que notre chaîne Youtube. Nous avons également édité des extraits de nos émissions que nous diffusons sur nos réseaux sociaux ainsi que sur Youtube Short.

- Mise à jour de nos outils d'animation

Dans le cadre de l'animation « Ta voix, ton choix » en collaboration avec le Parlement Bruxellois, les vidéos ont été mises à jour suite au changement des compétences régionales.

Pour l'animation du « Jeu des transitions », nous avons repensé la dynamique du jeu pour mieux l'adapter aux différents contextes d'animation en matière de temps et du nombre de participants. De nouveaux plateaux de jeu et de nouvelles cartes ont été créés.

- Vidéos de présentations de nos services

Afin d'offrir à notre public une meilleure compréhension de nos différents services, nous avons décidé de réaliser des vidéos explicatives qui détaillent notre fonctionnement. Nous avons commencé par le Service harcèlement, nous continuerons avec le Service orientation et le Service jobcoaching en 2024.



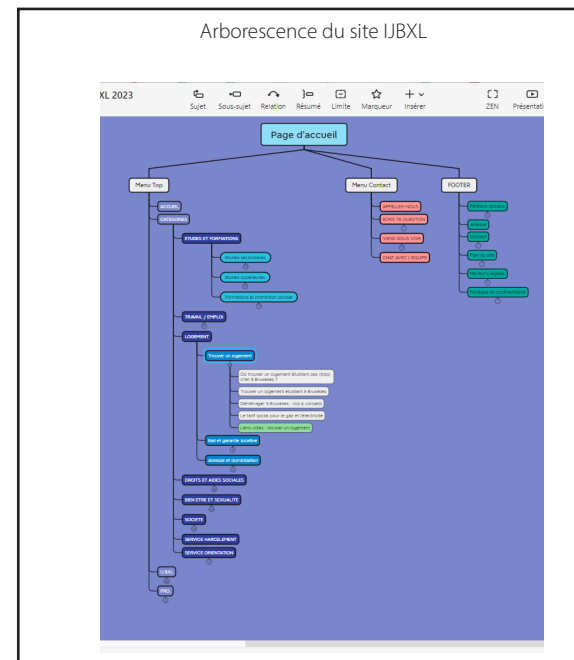
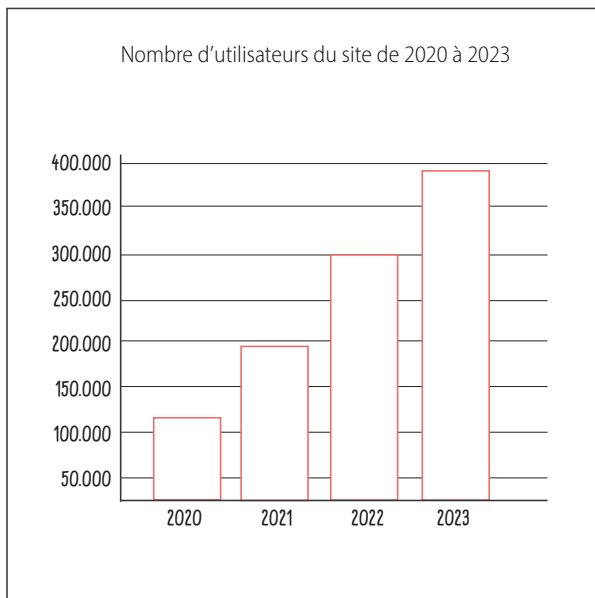
Le nouveau site d'Infor Jeunes Bruxelles

Le projet le plus conséquent de cette année 2023 pour le Service communication aura été l'élaboration de notre nouveau site internet.

Après des phases de réflexion et d'entretien avec les jeunes, nous avons pu déterminer la direction vers laquelle nous devons faire évoluer notre site. Le constat était là : un contenu de qualité, mais une architecture peu adaptée. Nous avons donc repensé toute la conception de notre site pour qu'il soit centré utilisateur et Mobile First. Nous avons entièrement restructuré l'information et revu nos catégorisations pour nous adapter au maximum aux attentes des utilisateurs. En partant des besoins de notre public, de ses habitudes de navigation et de sa manière de chercher l'information, nous avons conçu un site qui utilise des outils de navigation croisés, classiques et intuitifs.

Nous avons également mobilisé nos ressources en interne pour retravailler l'identité de l'association et de chacun de ses Services afin de renvoyer, à nos publics, une vision claire et harmonisée de l'ensemble de nos offres. Enfin, nous avons pensé un design et des illustrations épurés et dynamiques qui mettent en avant l'ergonomie du site et ses différentes fonctionnalités.

Le nouveau site est maintenant en ligne et notre prochaine étape pour 2024 sera la mise en place d'outils statistiques personnalisés et pensés pour nous permettre d'évaluer et d'ajuster avec précision nos stratégies de communication en ligne.



Différentes pages du site IJBXL

Infor Jeunes Bruxelles, ton espace info

IJBXL Professionnel.les

Études/formations Travail Logement Aides sociales Santé-sexo Société Orientation Harcèlement Job Coaching

LE JOB ÉTUDIANT

> Le job étudiant > Puis-je avoir un job étudiant l'été alors que je finis mes études en juin ?
20-12-2023 / Belgique / 5min30

Tu cherches des infos ?
Tu ne sais pas par où commencer ?
L'équipe d'IJBXL répond à toutes tes questions, sans jugement et sans conditions.

Puis-je avoir un job étudiant l'été alors que je finis mes études en juin ?

Tu cherches un job étudiant pour cet été mais tu n'as pas certain de pouvoir travailler parce que tu finis tes études en juin ? On te

Infor Jeunes Bruxelles, ton espace info

IJBXL Professionnel.les

Études & formations Travail Logement Aides sociales Santé-sexo Société Orientation Harcèlement Job Coaching

SERVICE ORIENTATION

Service d'orientation scolaire et professionnelle à Bruxelles

Tu aimeras choisir une formation, un métier, ou te lancer dans un nouveau projet ? Tu te sens perdu, hésitant ou démotivé ? Tu as envie d'apprendre à mieux te connaître et découvrir tes possibilités ?

En partant de ce que tu vois, le Service d'orientation scolaire et professionnelle d'Infor Jeunes Bruxelles t'aide à mieux

Tu cherches des infos ?
Tu ne sais pas par où commencer ?
L'équipe d'IJBXL répond à toutes tes questions, sans jugement et sans conditions.

IIRBY

Infor Jeunes Bruxelles, ton espace info

IJBXL Professionnel.les

Études & formations Travail Logement Aides sociales Santé-sexo Société Orientation Harcèlement Job Coaching

Tu cherches des infos ?
Tu ne sais pas par où commencer ?
L'équipe d'IJBXL répond à toutes tes questions, sans jugement et sans conditions.

IJ-BXL

02 514 41 11 mail points.info chat

Contacte-nous

Rechercher sur le site...

Infor Jeunes Bruxelles, ton espace info

IJBXL Professionnel.les

Études & formations Travail Logement Aides sociales Santé-sexo Société Orientation Harcèlement Job Coaching

ÉTUDES SUPÉRIEURES

Études et formations > Études supérieures

AIDES FINANCIÈRES DROITS ET RECOURS ÉTUDIANTS ÉTRANGERS

INSCRIPTION JARRÊTE LES ÉTUDES SUPÉRIEURES LA FINANCIABILITÉ

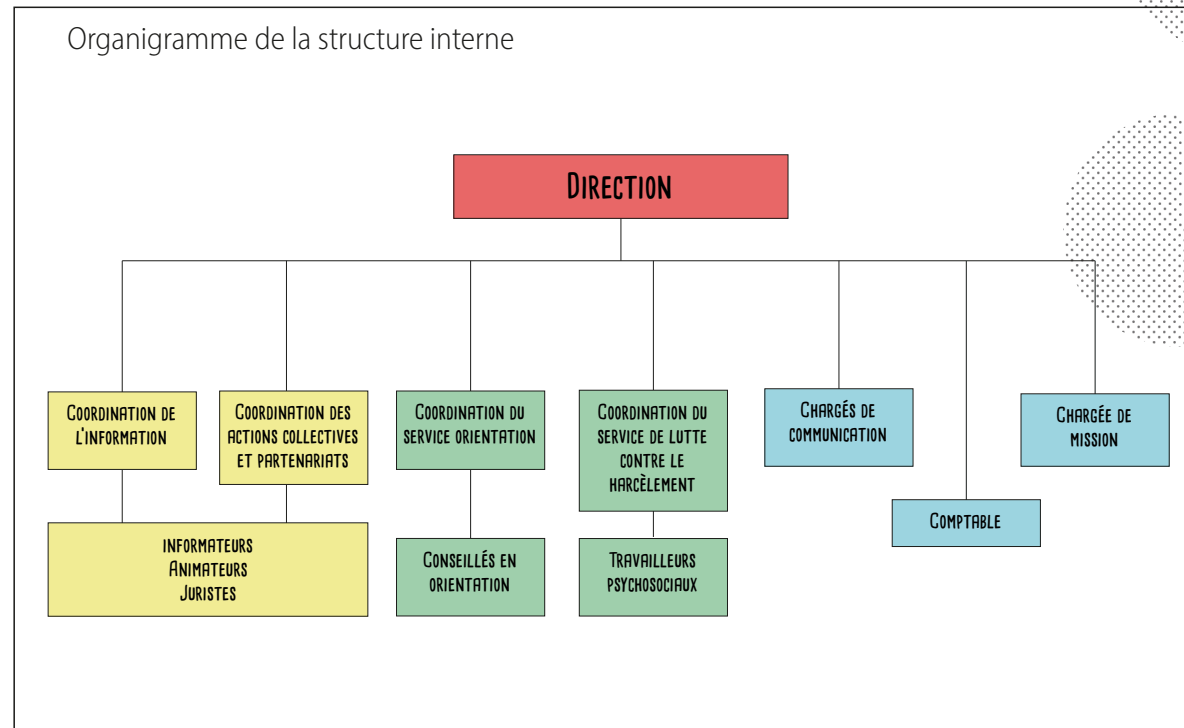


Ressources humaines et formations

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 consacré à la formation 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).

Infor Jeunes Bruxelles, c'est :

- 27 travailleurs
- 20,5 ETP répartis sur 14 temps plein et 13 temps partiels
- 167 journées de formation suivies en 2023
- Un budget de 2.705€ alloué à la formation
- Un taux de participation du personnel à la formation continue de 92,5 %
- Un pourcentage de travail effectif consacré à la formation continue de 3,5 %



2023, année marquée par un changement de Direction

Après plus de 10 années à la Direction de notre asbl, Vincent Roelandt a décidé de partir vers d'autres aventures.

Nous profitons de ce rapport d'activité pour le remercier pour tout le travail fourni ainsi que la belle vision qu'il a insufflée à notre projet associatif.

À son arrivée, Vincent a hérité d'une association à la santé fragile mais déjà composée d'une équipe de terrain motivée et très investie dans l'objet social de l'asbl. C'est en croyant en cette équipe et en proposant une vision de l'information jeunesse innovante et particulièrement adaptée aux besoins des jeunes qu'il a réussi à redonner un nouveau souffle à l'association.

Peu de temps après son arrivée, il développe et défend le projet Trec-One, projet sur base duquel nous continuons à développer notre projet associatif et qui nous permet aujourd'hui d'être présents et disponibles pour le public dans 12 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Par la suite, désireux de toujours rester au plus proche des préoccupations des jeunes, il développe également deux services spécialisés, le Service d'orientation scolaire et professionnelle et le Service de lutte contre le harcèlement scolaire, services dont les expertises sont aujourd'hui validées et reconnues.

En août 2023, il laisse derrière lui une association en pleine forme, qui a réussi à se faire une place dans le secteur jeunesse bruxellois et dont l'équipe, qui a fortement grandi entre-temps, est toujours aussi motivée.



Vincent, merci pour tout ça ! Bon vent à toi !

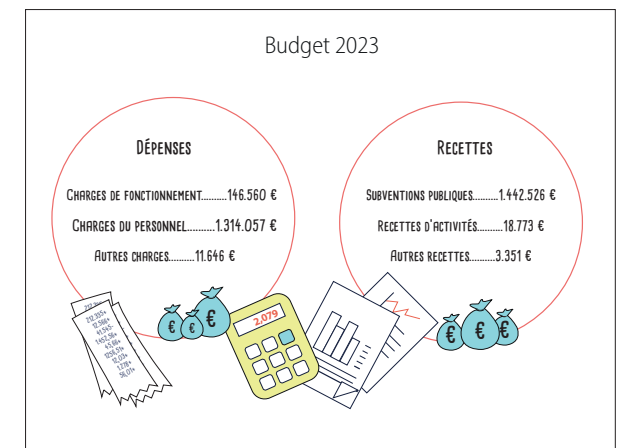
Depuis septembre 2023, c'est Mélanie Rigole, ancienne informatrice et chargée de communication, qui a repris la Direction de l'asbl.

Finances

L'essentiel des recettes de l'association est issu 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



Le jour de la rédaction de cette conclusion, les Jeunes FGTB sortaient une enquête selon laquelle les jobs étudiants coûteraient près de 413 millions à la sécurité sociale. Ce chiffre alarmant illustre la réalité actuelle d'une partie des jeunes étudiants, pour qui les études ne sont en fait plus l'activité principale. La crise sanitaire a agi comme catalyseur, aggravant les problèmes de précarité chez les jeunes. Aujourd'hui, une partie des jobbistes ne travaillent plus uniquement pour arrondir leurs fins de mois ou financer leurs loisirs. Le job étudiant est devenu une nécessité, une condition de survie. En parallèle, en avril 2024, une proposition de loi abrogeant les limites applicables à l'occupation d'étudiants jobbistes était sur la table de la Chambre des représentants. Celle-ci annonce en partie vouloir « remédier à la grave pénurie de main d'œuvre en Belgique ». N'avons-nous pas ici oublié l'origine de ce type de contrat ? Lever ces limites permettrait aux jeunes de travailler plus, de gagner plus... mais n'est-ce pas là une tentative de régler en surface un problème qui s'avère beaucoup plus profond ? Devons-nous encourager les étudiants à travailler toujours plus, tout en ne se constituant aucun droit en matière de sécurité sociale, ou devons-nous nous efforcer à améliorer leurs conditions de vie et les soutenir de sorte que le job étudiant reste ce qu'il est dans la loi : une activité accessoire ?

Dans l'introduction de ce rapport d'activité, nous évoquons la complexification du passage d'étudiant à la vie active. Aujourd'hui, dans nos Points-Info,

nous rencontrons des jeunes qui cherchent à tout prix à maintenir leur « statut étudiant » alors qu'ils ne sont plus dans un trajet d'études ou de formation. Lorsque nous les interrogeons sur leurs motivations, la possibilité de jobber comme étudiant ressort très souvent. Cet exemple l'illustre : le besoin d'argent à court terme l'emporte sur toutes les autres considérations. Car rappelons que les contrats étudiants sont en réalité des contrats précaires en termes de protection du travailleur et que chaque jour presté sous contrat étudiant n'est pas repris pour la protection sociale du jeune. Mentionnons également la concurrence déloyale que cette situation crée pour tous les jeunes moins qualifiés, qui décident de se lancer sur le marché de l'emploi. Les centres d'information jeunesse doivent ici jouer un rôle de vulgarisateur, afin que le jeune puisse comprendre et s'emparer des enjeux auxquels il fait face. Là où le législateur pourrait bientôt envoyer un signal encourageant les jeunes à signer toujours plus de contrats étudiants, nous devons apporter la nuance nécessaire pour qu'ils puissent faire leurs choix en connaissance de cause. Ce devoir de vulgarisation, nous devons l'appliquer à tous les aspects de la vie du jeune.

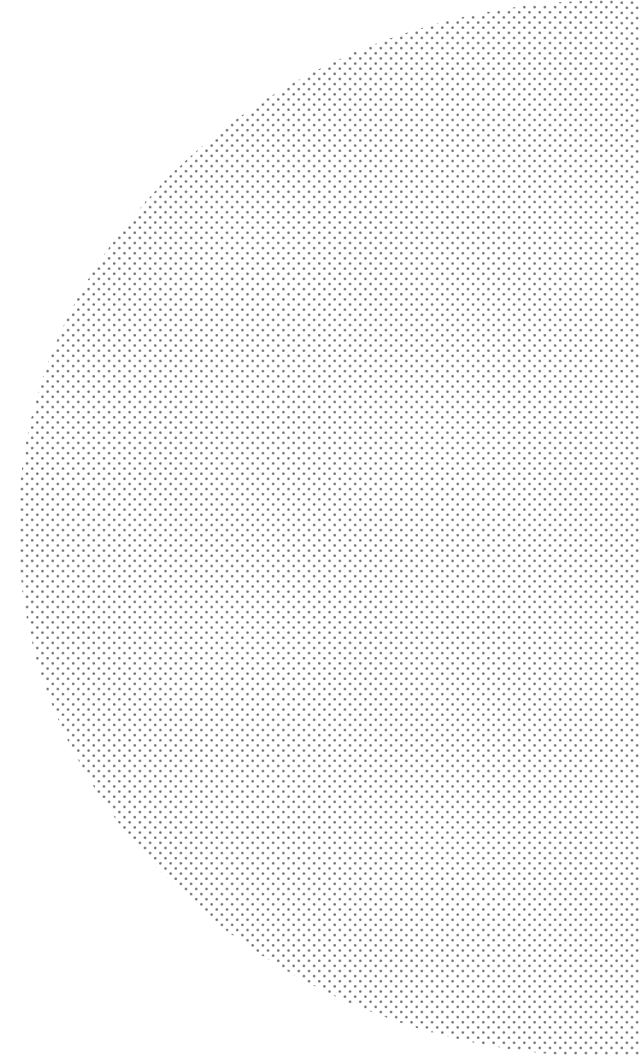
Les jeunes d'aujourd'hui se construisent dans un contexte de crises multiples : précarité, accès au logement, climat, montée des extrêmes ou encore conflits internationaux. Ces derniers temps, la résilience des jeunes a été mise à rude épreuve. Cela nous demande d'adapter continuellement nos postures d'accueil et

de développer le prisme des thématiques que nous traitons. L'année 2023 a également été synonyme d'urgence, ou plutôt de « sentiment d'urgence ». Nous avons en effet, plus que d'habitude, fait face à une jeunesse émotionnellement très chargée, se sentant parfois prise au piège face une situation qui lui échappe.

Il nous tenait finalement à cœur de clôturer ce rapport par une note positive en mettant en lumière cette résilience. L'augmentation du nombre de jeunes qui s'adressent à nos services reflète l'augmentation des problématiques auxquelles la jeunesse fait face. Mais elle est également le reflet d'une jeunesse (pro)active, qui cherche des solutions, une jeunesse curieuse, qui s'intéresse à l'environnement dans lequel elle évolue, une jeunesse engagée qui refuse de se laisser écraser par un système qui parfois la dépasse. Il est trop facile aujourd'hui de stigmatiser les jeunes qui seraient, aux dires de certains, « paresseux », « désinformés », « individualistes ». Non, ce n'est pas là le reflet de la jeunesse bruxelloise que nos équipes rencontrent quotidiennement sur le terrain. De notre expérience, la jeunesse est vivante et pleine de ressources. Et c'est pour cette jeunesse qu'Infor Jeunes Bruxelles continuera de poursuivre ses missions.

Merci pour votre lecture,

Mélanie Rigole
Directrice d'Infor Jeunes Bruxelles





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

