

PANELS DE DISCUSSIONS AVEC LES ÉTUDIANTS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR EN RÉGION BRUXELLOISE

NOVEMBRE 2020

La Cellule Vie Étudiante (CVE) de perspective.brussels s'est entretenue avec des étudiants de l'enseignement supérieur Bruxellois afin de mieux cerner la question de la communication. Cette discussion, ces échanges, font partie d'une des missions de la CVE convenu dans la convention partenariale. En effet, celle-ci doit s'entretenir avec des étudiants de l'enseignement supérieur Bruxellois au moins une fois par an et ses échanges doivent être publiés, diffusés.

Afin de réaliser cette mission, la CVE a fait appel au bureau d'étude Egerie pour former des panels étudiants et réaliser des groupes de discussion. Les étudiants de l'enseignement supérieur bruxellois ont été consultés entre le 3 et le 24 novembre 2020 sur la communication existante, et celle à développer, à améliorer entre les étudiants et la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agissait plus précisément de savoir de quel type d'informations les étudiants ont besoin et par quel canal ils peuvent être le mieux informés. Cette consultation s'est faite au travers de 4 groupes cibles constitués par langue (francophone, néerlandophone, anglophone et mixte). Chaque groupe comprenait 4 personnes, qui se sont réunies 2 fois. Les étudiants ont été choisis préalablement via une enquête ainsi qu'en se basant sur les données de l'enquête « Panorama de la vie étudiante à Bruxelles » de perspective.brussels. Ce document synthétise les différentes discussions.

Pour bien ancrer les discussions il a été décidé à chaque fois de d'abord poser la question du choix de Bruxelles pour venir faire ses études.

1. Pour les étudiants francophones et néerlandophones Étudier à Bruxelles:

Bruxelles est souvent associée à :

- > Plus de diversité : avec des jeunes venant tous les coins du monde, les cultures
- > Sociable : on s'y intègre facilement,
- > Active : il y a beaucoup à faire.

Propos recueilli d'un étudiant néerlandophone :

« J'associe Bruxelles à la diversité, le multiculturalisme et une multitude de personnes. Les petites ruelles et les grandes places également. Il y a beaucoup d'animation. La ville ne dort jamais. Je trouve que c'est positif, mais j'imagine que certaines personnes peuvent trouver cela pesant. »

Le choix de Bruxelles:

- > Un choix qui se fait de manière naturelle : les ami(e)s y vont aussi ou ne pas les suivre (se démarquer)
- > La capitale de l'Europe : évoquant un tremplin plus important, avec plus d'opportunités, ...
- > Le cursus disponible uniquement à Bruxelles,
- > L'ouverture d'esprit (plus social)/ la diversité dans cette université/ haute école par rapport à celle d'une autre ville
- > Un mix d'étudiants qui aiment découvrir la ville de Bruxelles – d'autres (plus jeunes, en première année) qui n'ont pas encore eu l'occasion (situation sanitaire) de la découvrir et qui en ont une image moins « accessible » : difficile d'accéder à d'autres endroits, par les transports, la complexité du réseau, ...

Propos recueilli d'un étudiant francophone :

« J'ai clairement choisi Bruxelles parce que c'est une grande capitale, cosmopolite, avec des gens qui viennent de partout et plein de choses à découvrir. Or, si tu restes à Namur, tu n'ouvriras jamais autant tes horizons »

Les freins/ préjugés (des autres) avant de venir à Bruxelles :

- > La mobilité à Bruxelles : le fait de ne pas avoir un abonnement qui inclut chaque type de transport (TEC-STIB-De Lijn-SNCB),
- > Difficulté de trouver un logement et le prix de l'immobilier/ des logements : un frein dépassé avec l'aide des bourses et les organisations de logements pour étudiants (et les pages Facebook),
- > Certaines rumeurs tournaient autour de l'insécurité de Bruxelles : ce qu'ils lient à certains quartiers (moins fréquentés) mais pas à Bruxelles en tant que ville étudiante.

Ce qui ressort dans tous les groupes :

Leur vie étudiante à Bruxelles ne se limite pas aux études et le campus : certains se limiteront aux quartiers autour de leur université/ haute école, d'autres sont plus curieux et vont plus à la découverte du centre-ville.

Les relais/ sources d'informations cités spontanément pour les francophones et néerlandophones :

- > Rôle majeur du bouche à oreille dans tous les domaines et thématiques évoqué(e)s.
- > Google est leur partenaire majeur et ils fonctionnent avec le moteur de recherche : ils utilisent des mots clés ou des phrases (« comment faire pour devenir résident » ou « Aides financières Bruxelles ») et ils cliquent sur les premiers résultats présentés.
- > Facebook et ses groupes jouent un rôle important: que ce soit des groupes d'étudiants de leur année, des groupes liés au sujet précis (louer un kot, rouler à vélo dans Bruxelles, ...).
- > Twitter est aussi cité comme canal utilisé par cette cible : car interaction possible (tout comme les réseaux sociaux).
- > Les associations/ cercles d'étudiants et les événements comme Brussel Brost sont aussi des moyens d'apprendre à connaître la vie étudiante à Bruxelles.



=> L'avis des autres étudiants compte beaucoup en tant que driver pour aller découvrir la ville !

En conclusion :

Préférence pour une plateforme qui centralise l'information en faisant référence à différents sites pertinents et associés aux différentes rubriques/ thématiques : perçu comme étant un bon entre-deux :

- > Les plateformes existantes sont déjà satisfaisantes
- > Pas de nécessité d'avoir un copier-coller de ce qui existe déjà
- > Mettre Bruxelles sous une belle lumière : déjouer les préjugés au sujet de l'insécurité, la grandeur et la difficulté de découvrir la ville.
- > Intégrer de l'information qui s'adresse aussi aux parents.
- > Préférence pour un style sobre, structuré (plus aéré et claire), sans éléments qui détournent l'attention (images qui défilent de manière trop fréquente) et sans publicité
- > La vidéo, en tant que support, est apprécié : avec une préférence pour des vidéos plus « authentiques » et drôles comme les vidéos YouTube de Brik (un bon moyen pour faire passer un message complet mais to the point (le message est assimilé plus rapidement >< texte)

Cependant, si on centralise l'information : une demande d'avoir un descriptif pour chaque référence.

=> Un impact plus grand si des étudiants sont directement impliqués dans sa conception (avis, blog, forum, ...) mais en dissociant bien les informations factuelles/ concrètes/ sérieuses (pratiques) et les avis des étudiants.

La participation d'influenceurs est aussi une possibilité selon cette cible : toujours des personnes de leur âge, avec un vécu similaire, avec lesquels ils s'identifient.

Avec les réseaux sociaux (Instagram et Facebook) en complément : pour promouvoir cette plateforme et pour annoncer des événements, pas comme support de base.

Intérêt pour une application : même contenu que sur le site web, mais préféré car plus accessible (on est plus souvent sur notre smartphone).



2. Pour les étudiants internationaux :

Étudier à Bruxelles et choix de Bruxelles

- > Bruxelles est souvent associée comme étant une ville multiculturelle, dynamique, active et plus ouverte et accueillante que d'autres grandes villes (comme Paris ou Londres).
- > Les études : la qualité perçue des établissements et la possibilité de suivre le cursus en anglais.
- > Pour les internationaux français c'est aussi :
 - Le choix de confort et de commodité : la facilité d'y parler la même langue et l'accessibilité, ne pas être trop loin de la France (pouvoir retourner plus facilement dans sa famille).
 - Les coûts moins élevés du cursus et l'accès plus facile : Bruxelles devient le plan B en cas d'échec à l'examen d'entrée en France.

Les relais/ sources d'informations cités spontanément :

- > La recherche d'informations avant d'arriver à Bruxelles est davantage importante pour le profil non français, venant d'autres pays comme l'Italie, le Qatar, l'Irlande, ... Étant donné que la majorité des futurs étudiants fait ses recherches à distance, la qualité et la fiabilité des informations sont primordiales. **Pour tous**, les sites des **universités ou hautes écoles sont leurs points de référence**, mais internet (YouTube et plus spécifiquement Google) joue aussi un rôle car plus rapide et facile d'usage.
- > En termes de besoins, un besoin plus marqué de créer **son « nouveau » réseau social** car ils ont quitté le leur (sauf si les anciens copains ont déjà démarré leurs études à Bruxelles). Ils rentrent pas le weekend en famille, retrouver leurs amis du lycée, et ont donc vraiment besoin de se recréer un cercle d'amis avec qui passer les moments de détente.
- > Les sujets recherchés et les besoins d'informations sont généralement le logement, le coût de la vie à Bruxelles, les lieux et quartiers de Bruxelles, des conseils sur les bons plans et les bonnes pratiques
- > Une fois à Bruxelles, le bouche à oreille (amis, colocataires, autres étudiants, ...), les établissements et internet (cf. Google) deviennent les meilleurs conseillers. On se laisse guider dans la ville, on se fie aux avis des autres et si besoin d'informations plus pratiques, on va sur place ou on demande à Google.
- > Les autres sources d'informations sont les groupes ESN (Erasmus Student Network) et le buddy programme qui accompagnent et conseillent les étudiants internationaux et les réseaux sociaux (groupes Facebook liés à des activités et groupes d'études).

En conclusion :

Des touchpoints complémentaires :

- > Un site web (le support de base) avec application et réseaux sociaux en support
 - Clair (to the point) et structuré, sans publicités
 - Pour les internationaux français : fait par le gouvernement, pour garantir l'authenticité et la fiabilité des informations
 - Pour les internationaux d'autres pays : les informations venant d'autres étudiants sont perçues comme étant davantage fiables et authentiques (même vécu et avis plus « neutre » que les sites d'universités/ hautes écoles)
 - En termes de contenu, un bon équilibre entre le contenu « administration » et « temps libre » :

des informations sur les différentes démarches administratives, comment trouver un logement ou un job, avec une rubrique sur les choses à faire à Bruxelles et comment mieux s'intégrer à la ville (loisirs, sports, hobbies, ...)

- La participation étudiant : possibilité d'interaction avec d'autres étudiants, par forum
- > Une application qui permet d'accéder facilement à une carte interactive qui rassemble tous les lieux d'intérêt, insolites, ... et des réseaux sociaux qui font le travail d'awareness et promotion des autres canaux.

3. Pour le groupe mixte composé de 2 Belges néerlandophones, 2 Belges francophones, 2 Français, une Marocaine, un Camerounais

Raisons d'avoir choisi d'étudier à Bruxelles:

- > La qualité perçue des établissements et la possibilité de suivre un cursus (pour les étrangers la possibilité de suivre les cours en anglais).
- > Bruxelles en tant que capitale de l'Europe : un lieu stratégique (géographiquement aussi) qui offre davantage d'opportunités de travail et de networking, par la présence des institutions européennes et par sa multi culturalité.
- > Pour les internationaux en particulier :
 - Une meilleure qualité de vie et le coût de la vie plus abordable par rapport à d'autres pays.
 - Une grande ville qui offre tout de même une dimension humaine, grâce à l'ouverture d'esprit des Bruxellois.
- > Pour les internationaux de nationalité française c'est aussi :
 - Un choix de confort et de commodité : la facilité d'y parler la même langue, l'accessibilité et le fait de pouvoir retourner plus facilement dans sa famille.
 - Les coûts moins élevés du cursus et l'accès plus facile qu'en France : Bruxelles devient le plan B en cas d'échec à l'examen d'entrée en France.

Propos recueilli d'un étudiant international :

« La taille de la ville est différente. Le transport y est plus facile. Athènes est une ville de 4 millions d'habitants. Bruxelles est plus pratique. Elle paraît grande, mais ce n'est pas vraiment le cas. »

- > **Les à-prioris des étudiants sur Bruxelles** sont l'insécurité dans certains quartiers et le fait que Bruxelles soit une grande ville où l'on se perd facilement. Cependant, ces à-prioris ont rapidement disparu grâce à la simple expérience d'y habiter ainsi qu'aux conseils d'autres étudiants.
- > Si la problématique des deux langues à Bruxelles n'est pas ressortie comme étant un problème important, les étudiants ont néanmoins exprimé le besoin et l'envie de rencontrer d'autres étudiants parlant une différente langue de la leur.

Les relais/ sources d'informations cités spontanément

- > En ce qui concerne les besoins d'informations, on constate une différence entre les étudiants belges et les étudiants venant d'autres pays. Cela s'explique par la méconnaissance des étudiants étrangers concernant le pays, et Bruxelles en particulier. Alors que les Belges obtiennent des informations de la part d'autres étudiants déjà installés à Bruxelles, les **étudiants internationaux** citent Internet (Google et les sites des établissements d'enseignement) comme leur relais d'information principal.
- > Les sujets et informations spontanément recherchés tournent autour **du logement, du coût de la vie à Bruxelles, des lieux et quartiers de Bruxelles, comment trouver un job d'étudiant**, des conseils sur les bons plans ainsi que tout ce qui concerne l'administration et la mise en règle des papiers (pour les étudiants internationaux).

- > Pour tous, le réseau social (leur entourage mais aussi les réseaux sociaux) semble suffire une fois installés à Bruxelles (concernant les activités à Bruxelles, les besoins quotidiens/ spécifiques comme aller chez un médecin, trouver un coiffeur, ...).
- > De manière générale, peu de sites ou de plateformes dédiés à ce type d'informations ont été cités mais il y a toutefois un **intérêt pour une plateforme qui centraliserait toutes les informations nécessaires à une intégration efficace dans la région de Bruxelles-capitale.**

Une discussion sur certains concepts a ensuite été entamée pour approfondir la communication à Bruxelles.

En conclusion

Les étudiants imaginent une **plateforme avec différentes rubriques** (par ex. vie étudiante, vie active/ engagée, vie à Bruxelles) et une option de filtres pour une utilisation efficace.

L'**implication de l'étudiant** dans cette plateforme semble être **limitée** par l'agenda chargé des étudiants et par la capacité ou l'envie des étudiants d'y participer. **Il y a une préférence pour une rubrique « avis »** dans laquelle les étudiants seraient libres de partager leurs expériences quand ils en auraient le temps ou l'envie.

Les étudiants ont aussi manifesté une préférence **pour des conseils venant d'autres étudiants** plutôt que des conseils venant d'un influenceur, car perçus comme étant plus authentiques et parce qu'ils s'y identifieraient davantage.

Propos recueilli d'un étudiant international :

« C'est une bonne chose de trouver toutes les informations au même endroit. C'est commode de pouvoir cliquer et enregistrer des choses. On peut alors accéder plus tard à ces informations dans un endroit où on les a stockées au lieu de visiter un énorme site web. C'est utile de sauvegarder des informations. Le calendrier des événements est aussi pratique. Je peux parcourir les événements. Ils sont tous au même endroit. »