

Compendium des structures nationales pour l'information et le conseil des jeunes



European youth information
and counselling agency



**Compendium
des structures
nationales
pour l'information
et le conseil
des jeunes**

Edition anglaise:
*Compendium of national youth
information and counselling structures*

*Les vues exprimées dans cet ouvrage
sont de la responsabilité des auteurs
et ne reflètent pas nécessairement la
ligne officielle du Conseil de l'Europe.*

Toute demande de reproduction
ou de traduction de tout ou d'une
partie de ce document doit être
adressée à la Direction de la
communication (F-67075 Strasbourg
ou publishing@coe.int). Toute
autre correspondance relative à ce
document doit être adressée au
Centre européen de la Jeunesse.

Cette publication a été élaborée
avec le soutien du Conseil de
l'Europe et le Bureau Information
Jeunesse (BIJ) de Belgique.

Auteurs: Marek Ivanovskis,
Evaldas Rupkus

Collaborateurs: Markus Albrecht,
Jon Alexander, Johan Bertels,
Alexandra Beweis, Vedrana Biličić,
Bernard Charbonnel, Claire Conlon,
Julie Menšík Čákiová, Professeur
Dr Willy Faché, Jaana Fedotoff,
Ewa Krzaklewska, Andres Lakk,
Fiona McIntyre, Wawrzyniec Pater,
Mika Pietilä, Dunja Potočnik,
Hannes Sildnik, Imre Simon,
Sanja Vuković-Čović.

Les auteurs ont fait de leur mieux
pour assurer l'exactitude des
données présentées dans cette
publication sans pouvoir toutefois
en assumer l'entière responsabilité.
Les auteurs et ERYICA apprécieront
toute suggestion d'amélioration.

Couverture et mise en page:
SPDP, Conseil de l'Europe
Photo: Logo Jugendmanagement
gmbh 2012

© ERYICA, Conseil de l'Europe,
Décembre 2016
Imprimé dans les ateliers
du Conseil de l'Europe

Table des matières

AVANT-PROPOS	5
INTRODUCTION	7
SECTION I – L’INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES : CONCEPT ET HISTOIRE	9
Définition et objectif de l’information et du conseil des jeunes, ses formes et fonctions	9
Genèse de l’information des jeunes	13
Coopération et échange d’expériences au niveau international dans les années 70 et 80	15
SECTION II – L’IMPACT DE L’INFORMATION JEUNESSE	39
L’information jeunesse : les faits – l’information et le conseil des jeunes en Europe aujourd’hui	39
La raison d’être des services d’information et de conseil des jeunes	43
Enquête sur l’impact de l’information et du conseil des jeunes	48
SECTION III – METTRE EN PLACE UN CENTRE D’INFORMATION ET DE CONSEIL DES JEUNES AU NIVEAU NATIONAL	69
Analyse et évaluation des acteurs et partenaires de premier plan, et coopération avec les partenaires	69
Identifier le besoin de services d’information et de conseil des jeunes	71
Compétences du professionnel de l’information jeunesse	86
Organisation des activités des centres d’information et de conseil des jeunes	91
BIBLIOGRAPHIE	101

Avant-propos

Les structures qui se consacrent à l'information et au conseil des jeunes fournissent en la matière des services de qualité aux jeunes, qu'elles aident à prendre des décisions éclairées et constructives. Ces structures remplissent également une fonction préventive remarquable qui apporte une valeur ajoutée significative à la société.

La valeur de leur rôle a été reconnue non seulement par les 28 pays dans lesquels ces structures sont présentes, et qui sont membres de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA), mais également par les jeunes : comme le montre notre récente étude, pratiquement 90 % des utilisateurs sont plutôt satisfaits, voire très satisfaits de ces services et, dans une proportion très similaire, ils les recommanderaient à leurs amis. Plus important encore, les jeunes utilisateurs y voient la source d'information la plus fiable et déclarent préférer les contacts directs – ce qui constitue une donnée non négligeable dans le contexte de surabondance d'informations qui caractérise l'ère numérique.

J'espère que cette publication permettra aux parties prenantes et aux décideurs de se familiariser avec le concept d'information jeunesse, d'identifier ses caractéristiques distinctives et de décider, dans l'intérêt de leurs jeunes citoyens, d'établir des services d'information jeunesse ou d'élargir les structures en place.

Sanja Vuković-Čović

Président
ERYICA

Cette publication décrit la genèse de l'information des jeunes et sa réalité contemporaine. Elle retrace de façon brève et concise, mais toutefois précise, la longue évolution de ce qui était au départ un concept visionnaire et qui deviendra l'un des piliers de la politique de jeunesse en Europe. L'information et le conseil des jeunes sont mentionnés et étudiés dans de nombreux documents stratégiques au niveau national et européen et, dans toute l'Europe, des milliers de jeunes reçoivent chaque jour un soutien et des conseils professionnels grâce auxquels ils peuvent faire des choix informés pour une vie meilleure.

Nous formulons le souhait que ce Compendium, qui est le fruit du travail et de la collaboration de nombreuses personnes, soit aussi une source d'inspiration et un outil pour le développement de l'information et du conseil des jeunes, et ce pas seulement dans les pays où cette pratique n'est pas encore développée et reconnue, mais également dans les pays où les centres d'information jeunesse et les personnes qui les animent sont déjà actifs. Il reste toujours une possibilité pour l'amélioration de notre travail et de la compréhension de sa logique, de ses raisons et de son importance, notamment à l'ère de l'internet et de la communication de masse.

Pour terminer, je voudrais remercier le Service de la Jeunesse du Conseil de l'Europe et le Bureau Information Jeunesse de Bruxelles pour leur soutien et leur contribution, sans lesquels cette publication n'aurait pu voir le jour.

Davide Capecchi

Directeur
ERYICA

Introduction

Le Compendium des structures nationales pour l'information et le conseil des jeunes est une publication de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ci-après, ERYICA), produite en coopération avec le Conseil de l'Europe pour les responsables de l'élaboration des politiques et les personnes qui voudraient développer de telles structures. Ce Compendium se veut être la principale référence organisée pour les parties prenantes opérant dans des pays où il n'existe pas de structures d'information et de conseil des jeunes, ou bien dans des pays où de telles structures ou des services distincts pourraient faire l'objet d'améliorations significatives. Le Compendium résume les informations contenues dans des publications essentielles sur la question, que l'on doit à ERYICA et au Conseil de l'Europe. Il décrit les tâches et les fonctions des structures d'information et de conseil, donne un aperçu de leur fonctionnement dans les différents pays européens et fait un bref rappel de la façon dont elles se sont développées. Enfin, il propose un guide complet pour la mise en place de services d'information et de conseil des jeunes.

Il existe des services généralistes d'information et de conseil des jeunes dans la plupart des pays européens depuis les années 60. Le temps a fait évoluer ces services qui, non sans mal, ont dû s'adapter rapidement à une réalité changeante. Le monde en ligne a rendu la communication et la recherche d'informations plus faciles, mais pas forcément plus simples. Le bilan d'années de questions soumises à ces services, s'efforçant d'y répondre avec professionnalisme, est celui-ci : les jeunes ont véritablement besoin d'une aide pour comprendre comment fonctionne la société et pour prendre les décisions informées qui façonneront leur avenir. Les millions d'utilisateurs des structures d'information et de conseil sont la preuve que, très probablement, dans votre pays aussi, les jeunes apprécieraient de pouvoir disposer de tels services. L'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes apporte ce type de soutien et propose une boîte à outils : le Compendium des structures nationales d'information et de conseil des jeunes. Vous devriez y trouver quelques suggestions et des idées pour, à l'avenir, faire en sorte que les jeunes soient des citoyens sensibilisés et informés, et donc plus responsables et plus heureux.

Section I

L'information et le conseil des jeunes : concept et histoire

La première partie du Compendium retrace la genèse des services d'information et de conseil des jeunes et leurs débuts dans différents pays européens, leur évolution et leur adaptation aux besoins changeants des jeunes et aux nouveaux canaux d'information, et le rassemblement des différents prestataires nationaux sous l'égide d'ERYICA. Elle donne aussi un aperçu des documents et politiques essentiels adoptés par ERYICA, le Conseil de l'Europe et l'Union européenne, qui sont largement utilisés par les organisations actives dans ce domaine.

Cette partie du Compendium décrit aussi ERYICA, organisation internationale non gouvernementale qui fédère les prestataires de services d'information et de conseil dans différents pays européens. Avec les années, ERYICA a accumulé une solide et précieuse expertise dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes, qu'elle partage non seulement avec ses membres, mais également avec des partenaires extérieurs intéressés par la mise en place de telles structures ou désireux de contribuer à l'amélioration de la qualité des services déjà en place. Cette section décrit par ailleurs dans le détail la façon dont ERYICA opère, ainsi que les stages de formation, les programmes de soutien et les autres services qu'elle propose.

DÉFINITION ET OBJECTIF DE L'INFORMATION ET DU CONSEIL DES JEUNES, SES FORMES ET FONCTIONS

Les jeunes qui quittent l'enfance pour entrer dans l'âge adulte vivent un moment charnière de leur vie. Ils ont à prendre certaines décisions qui auront des répercussions significatives sur leur avenir. Les choix qu'ils font concernant leur éducation, leur carrière et d'autres domaines de leur vie seront déterminants. Ces premières décisions prises en autonomie doivent être fondées sur une information impartiale, complète et précise.

Souvent confrontés à des dilemmes, les jeunes se tournent vers diverses sources d'information, dont les services généralistes ou spécialisés d'information et de conseil pour les jeunes. Le terme « information et conseil des jeunes » peut englober un large éventail de services proposés dans différents cadres et fournis par quantité d'organisations différentes.

La finalité essentielle de l'information et du conseil des jeunes est de guider ces derniers dans tous les domaines de leur vie et dans leur prise de décision autonome. Le concept s'appuie sur l'idée selon laquelle il est impossible de prendre une décision avisée sans en connaître les options et les alternatives. Toutefois, cela ne s'arrête pas là : être conscient des possibilités qui s'offrent n'est qu'un premier pas, qui doit être suivi de l'évaluation de l'ensemble des options, de leur examen dans un contexte plus large et enfin, et ce n'est pas le moins important, de leur appréciation par rapport à ses propres aptitudes, capacités et souhaits. Toutes ces étapes constituent un véritable défi pour n'importe qui ; mais le défi est plus redoutable encore pour les jeunes, qui doivent le relever pour la première fois de leur vie, alors que leur personnalité est encore en construction.

L'information des jeunes vise les objectifs suivants :

- ▶ fournir des informations fiables, précises et compréhensibles ;
- ▶ donner accès à différentes sources et canaux d'information ;
- ▶ donner un aperçu des options et possibilités qui s'offrent sur toutes les questions pertinentes ;
- ▶ aider les jeunes à filtrer l'énorme quantité d'informations à laquelle ils sont confrontés tous les jours ;
- ▶ veiller à ce que les jeunes soient conscients de leurs droits et de tous les services à leur disposition, et qu'ils sachent comment y accéder ;
- ▶ aider les jeunes à évaluer les informations obtenues et à identifier les informations de qualité ;
- ▶ accompagner les jeunes dans la prise de décision et dans la détermination des meilleures options qui s'offrent à eux ;
- ▶ proposer aux jeunes différents canaux de communication et de dialogue pour les guider dans leur recherche d'informations et de connaissances ;
- ▶ participer à l'éducation des jeunes en matière d'information.

L'une des fonctions de l'information des jeunes, qui a gagné en importance avec les années, est de contribuer à l'éducation des jeunes en matière d'information, notamment à l'ère numérique. Approcher l'information avec un esprit critique est devenu d'autant plus important que l'internet permet à tout un chacun de publier sur n'importe quel sujet. Les jeunes doivent être conscients de la nécessité de remettre en question l'information qu'ils trouvent, et de toutes les techniques à leur disposition pour repérer et évaluer les critères qui fondent la qualité de l'information. L'activité d'information des jeunes s'efforce d'intégrer ces techniques, mais pas seulement dans sa propre pratique de la recherche, de la documentation et de la diffusion des informations : de plus en plus, elle s'efforce de concevoir différentes façons de transmettre aux jeunes eux-mêmes les compétences qui sont essentielles à la vie moderne.

Qui plus est, l'information des jeunes doit intégrer un autre rôle spécifique, et notamment un exercice de traduction qui incombe aux professionnels en la matière. Aujourd'hui, une énorme quantité de connaissances est disponible, et pas seulement via l'internet. Souvent, en particulier sur des questions plutôt formelles ou juridiques – comme l'éducation, les affaires familiales, les contrats, les droits et les obligations –, l'information fournie n'est pas facile à obtenir et à comprendre. Dans ces situations, le travail d'information jeunesse ne consiste pas à créer de l'information, mais à s'en faire l'interprète.

L'information des jeunes fait appel à un large éventail de techniques (qui vont du fait d'informer à celui qui consiste à aiguiller et à diriger vers un autre service, à orienter et à conseiller) pour accompagner les jeunes dans leur démarche d'information et les aider à prendre leurs propres décisions. Suit un aperçu plus détaillé de ces techniques :

Informer : fournir des données fiables, précises et actualisées sur toutes les questions intéressant les jeunes, d'une façon qui leur soit compréhensible et adaptée, tout en les replaçant dans un contexte qui fait sens pour eux.

Mettre en relation/diriger/aiguiller : fournir aux jeunes non seulement des informations appropriées, mais également des connaissances et un réseau de contacts sur des questions pertinentes dans le domaine concerné, pour pouvoir les diriger vers les institutions appropriées ou les personnes susceptibles de les aider dans leur recherche.

Orienter : replacer les informations dans un contexte plus large et permettre aux jeunes, grâce à des échanges avec un professionnel (en ligne ou hors ligne), de réfléchir à différentes alternatives et aux conséquences de leurs décisions.

Formuler des avis/guider : en plus d'informations sur mesure, les jeunes ont parfois besoin de l'avis ou de l'accompagnement d'un professionnel. Le travail d'information des jeunes a pour objectif de présenter aux jeunes différents points de vue, tout en veillant à ce que la décision soit systématiquement prise par ces derniers en toute indépendance.

Conseiller : dans le contexte de l'information des jeunes, le conseil vise souvent la clarification. Dans le cadre d'un dialogue encadré et professionnel, le professionnel et le jeune commencent par déterminer ensemble les motivations de la demande de ce dernier et les causes du problème soumis. Puis, ils tentent de clarifier quelles pourraient en être les étapes suivantes.

Les services et centres d'information jeunesse ne proposent pas tous l'ensemble de ces formes d'intervention. Par exemple, la démarche de conseil ne fait pas partie intégrante de l'information des jeunes dans tous les pays européens. Les prestations des services d'information jeunesse dépendent souvent des autres services

fournis à ce public en la matière, dans la mesure où l'activité d'information des jeunes vise à répondre à des manquements et non à faire double emploi.

L'information des jeunes fait partie du travail de jeunesse, dont elle partage les valeurs fondamentales, et notamment : être ouvert aux jeunes, agir dans l'intérêt des jeunes et définir les possibilités envisageables sur la base des besoins du groupe cible.

L'approche de l'information des jeunes adoptée par les acteurs dans ce domaine peut être de deux types, spécialisée ou thématique, selon la portée des services fournis.

Diverses organisations, au niveau local, national et européen, dispensent des services et des informations spécialisés. Il s'agit d'organismes locaux, nationaux et européens spécialisés dans différents domaines qui informent les jeunes (et le grand public) dans leur domaine de compétence ; ainsi, leur activité peut ne pas forcément cibler exclusivement les jeunes.

Les thématiques ci-après relèvent des « services d'information spécialisés ». La liste qui suit est indicative, les types de services proposés par les prestataires dépendant largement des financements et d'autres ressources disponibles :

- ▶ orientation professionnelle
- ▶ études et bourses
- ▶ emploi et formation
- ▶ questions de santé générales
- ▶ relations et sexualité
- ▶ prestations sociales
- ▶ droits des jeunes
- ▶ droits des consommateurs
- ▶ conseils juridiques
- ▶ possibilités accessibles aux jeunes à l'échelle européenne
- ▶ activités et échanges de jeunes.

Organisations dispensant des services généralistes d'information et de conseil pour les jeunes

Depuis toujours, le principe à la base de la mise en place de structures et services généralistes est le droit des jeunes à accéder à des informations complètes, précises et impartiales qui répondent à leurs besoins et questions et leur soient spécifiquement destinées – et soient donc « sur mesure » et faciles à comprendre.

L'information généraliste est pour l'essentiel une approche centrée sur les utilisateurs, ce qui signifie que le prestataire de ce type d'information prend pour point de départ les questions et les besoins des jeunes – qui sont ses utilisateurs. Étant donné le vaste éventail de questions et de problèmes concernés, le centre ou le service prestataire est organisé soit de façon à pouvoir répondre directement sur quantité de questions (d'où le qualificatif « généraliste »), soit de façon à orienter l'utilisateur vers une organisation ou un service compétent dans le domaine concerné.

En complément de la fourniture d'informations et de conseils, qui est son rôle premier, le centre peut proposer aux jeunes d'autres services – comme des cartes de réduction, des tickets pour les concerts et les transports, des hébergements bon marché, des salles ou des équipements pour la tenue d'activités –, et participer à l'organisation de projets de jeunes. Il peut aussi tenir à disposition des informations et des supports d'information provenant d'un large éventail de sources (administrations publiques, associations, services commerciaux) qui promeuvent des activités et des possibilités diverses pour les jeunes. Mais la principale préoccupation du centre (ou du service) est de répondre aux questions ou besoins de chaque utilisateur individuel, indépendamment de tout autre intérêt extérieur, d'une façon qui permette à l'utilisateur d'avoir un maximum de choix tout en veillant à respecter l'autonomie et l'anonymat de ce dernier.

Ainsi, les centres (et services) généralistes d'information et de conseil présentent un certain nombre de caractéristiques qui sont basées sur la Charte européenne de l'information jeunesse, un ensemble national de normes ou une charte nationale, le cas échéant :

- ▶ ils ont été conçus spécifiquement pour répondre aux besoins des jeunes ;
- ▶ ils sont ouverts à tous les jeunes, sans exception et sans rendez-vous ;

- ▶ ils fournissent des informations sur diverses questions, sous diverses formes, élaborées pour les jeunes en général et pour des groupes de jeunes présentant des besoins spéciaux;
- ▶ les informations qu'ils fournissent sont concrètes, pluralistes, exactes et régulièrement actualisées;
- ▶ ils sont organisés de manière à ce que l'accueil de chaque utilisateur soit personnalisé, dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat, tout en proposant un maximum de choix et en promouvant l'autonomie de l'utilisateur;
- ▶ si nécessaire, ils orientent l'utilisateur vers un service spécialisé.

Telle est l'approche adoptée par les partenaires de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA), approche testée depuis la fin des années 60 dans plusieurs pays qui est aujourd'hui appliquée dans plus de 30 pays européens.

Cependant, une fonction essentielle d'un centre (ou service) « généraliste » au niveau local consiste à acquérir et à entretenir une bonne connaissance des services d'information « spécialisés » au plan local et national, afin de pouvoir proposer des ressources utiles en réponse aux demandes des jeunes. Par ailleurs, le centre (ou service) d'information développe en permanence ses contacts et sa coopération avec les services pertinents destinés aux jeunes qui sont basés dans sa localité, afin de pouvoir garantir à ses utilisateurs les prestations les meilleures et les plus complètes.

Perspectives

L'information des jeunes, comme toutes les autres formes de travail de jeunesse, subit l'influence directe des changements qui s'opèrent dans la société, tandis que la vie et les besoins des jeunes dépendent des exigences de la vie moderne. Quelques développements actuels ouvrent de nouvelles perspectives sur ces questions que l'information des jeunes devra prendre en compte à l'avenir.

La fusion des espaces en ligne et hors ligne

La téléphonie mobile, l'internet et l'existence d'applications sur tous les sujets et toutes les situations possibles sont à l'origine d'un accès et d'une utilisation 24 heures sur 24 et sept jours sur sept des nouvelles technologies. Les jeunes ont tendance à ne pas faire la différence entre ce que l'on appelait il y a encore quelques années « la vraie vie » et leurs activités « virtuelles ». Les amis, les centres d'intérêt, l'information, les loisirs et tous les autres aspects de la vie sont perçus comme une réalité aussi proche et concrète dans leur vie en ligne que dans leur vie hors ligne. De cette évolution, il découle tout naturellement l'exigence pour l'information des jeunes d'en tenir compte et d'offrir des services adaptés aux besoins d'une génération qui croit au partage via les réseaux sociaux autant que dans les échanges en ligne. L'information des jeunes a fait de gros progrès dans ce sens ces dernières années, notamment en utilisant les sites de réseaux sociaux pour interagir avec les jeunes. Mais le chemin à parcourir est encore long et rester en permanence connecté avec les récentes évolutions, techniques comme sociologiques, est un impératif. Par ailleurs, toutes ces nouvelles possibilités soulèvent des questions éthiques et impliquent la nécessité d'échanger des expériences et de débattre des orientations et des principes professionnels adoptés.

Surabondance d'informations et pénurie de conseils

Aujourd'hui, pour les jeunes, le passage à l'âge adulte est d'une grande complexité. Les jeunes sont en effet confrontés à des choix de plus en plus nombreux, ne serait-ce qu'en matière d'éducation et d'emploi. Toutefois, cette liberté de choix peut n'être qu'un mirage pour ceux qui n'ont pas les capacités requises pour filtrer des informations surabondantes ou qui, pour commencer, n'ont pas accès à toutes les sources d'information disponibles. Cette liberté de choix (purement théorique pour certains) va de pair avec un avenir rendu incertain par les changements permanents qui affectent l'économie, la protection sociale et les systèmes éducatifs, et avec la vision plutôt négative de l'avenir des sociétés modernes que véhiculent les médias de masse, notamment. En outre, ce n'est pas seulement aux jeunes eux-mêmes, mais aussi aux premières personnes en mesure de les conseiller – les parents, les enseignants et les amis – à qui il manque bien souvent une expérience directe des questions en jeu, parce que ces personnes sont pareillement débordées par cette complexité. Dans de telles situations, les jeunes ont besoin d'informations précises et fiables, ainsi que d'un dialogue avec des professionnels en mesure de les conseiller. C'est là un besoin auquel l'information des jeunes devra répondre à l'avenir, même si, pour l'instant, ce besoin semble dépasser les concepts actuels et les ressources disponibles.

Qualité de l'information et éducation à l'information

La qualité de l'information fournie est une question sur laquelle l'information jeunesse travaille depuis qu'elle existe et, dans beaucoup de pays, des progrès tangibles ont été réalisés concernant l'offre de formation, l'échange d'expertises et la mise au point de normes et de critères de qualité. L'idée d'un label de qualité européen commun est proposée régulièrement, à chaque fois que des professionnels de l'information des jeunes se rassemblent pour discuter de l'évolution de leur travail. L'expérience de ces 50 dernières années montre que l'information jeunesse partage les mêmes valeurs et principes sur tout le continent, mais que la situation au niveau national est très contrastée. Toutefois, même si un label de qualité commun est encore à l'étude, c'est un projet intéressant qu'il convient d'explorer. En plus des attentes élevées eu égard à la qualité de l'information délivrée par et au moyen des centres et services d'information jeunesse, un nouveau défi s'est dessiné ces dernières années. Aujourd'hui, les professionnels de l'information des jeunes ne sont pas seulement invités à garantir la qualité de leurs propres produits ; ils doivent aussi assumer et élargir leur rôle de soutien des jeunes afin que ceux-ci acquièrent des compétences en matière d'information.

Action de terrain et implication des jeunes

La participation du public cible dans tous les aspects de l'information des jeunes fait partie des principes sous-jacents énoncés par les recommandations du Conseil de l'Europe relatives à l'information des jeunes ; c'est aussi une dimension de l'information jeunesse qui a gagné en importance dans toute l'Europe. Les centres d'information jeunesse ont par ailleurs reconnu ces dernières années qu'assurer un accès aisé à un centre/une boutique/un bureau n'est plus suffisant pour toucher l'ensemble des jeunes et répondre à leurs besoins. C'est pourquoi, dans toute l'Europe, des concepts ont été imaginés pour tenter de répondre aux besoins des jeunes là où ils sont, ainsi que pour impliquer les jeunes directement dans la diffusion de l'information. L'information jeunesse s'efforce d'appliquer cette approche tout en donnant la priorité aux besoins des jeunes, en les soutenant dans toutes les phases du processus, de la planification à l'évaluation, afin de garantir qu'en fin de compte, pour les jeunes, cette expérience rime avec enrichissement plutôt qu'avec exploitation. Dans tous les cas, il s'agit d'éviter une approche qui serait purement symbolique. Ces activités se sont ainsi imposées parmi les options de base proposées par les services d'information jeunesse dans toute l'Europe. Dans les années à venir, il faudra les développer, mais aussi les étudier et les évaluer.

Mise en réseau et défense des droits des jeunes

La mise en réseau a toujours été essentielle pour la fourniture d'informations aux jeunes étant donné que, pour beaucoup de demandes émanant des jeunes, des experts doivent être consultés et les jeunes ont le droit d'être orientés vers un spécialiste choisi en fonction de ses connaissances professionnelles. Compte tenu de l'environnement de plus en plus complexe dans lequel vivent les jeunes, et auquel l'information des jeunes doit s'adapter, il est clair que la mise en réseau a un rôle d'autant plus crucial à jouer dans le cadre des fonctions d'un service d'information jeunesse. Enfin, la défense des droits des jeunes à accéder à l'ensemble des informations et au soutien dont ils ont besoin pour pouvoir prendre des décisions autonomes est capitale dans nos sociétés contemporaines. Ce processus doit impliquer la poursuite de notre réflexion sur notre « société de la connaissance », ainsi qu'un travail de lobbying en faveur de la fourniture aux jeunes d'informations et de conseils sur mesure.

GENÈSE DE L'INFORMATION DES JEUNES

L'information jeunesse spécialisée est apparue rapidement, au début des années 50, au moment où des bureaux d'information pour les migrants internes ouvraient leurs portes en Finlande pour accompagner les jeunes qui quittaient les zones rurales pour s'installer dans les grandes villes. Déjà, l'idée sous-jacente de l'information des jeunes était de donner des conseils à ces derniers lorsqu'ils sont confrontés à des situations et des questions complexes.

L'information jeunesse fait partie du droit à l'information ; il ne s'agit pas seulement de donner des conseils aux jeunes, mais de répondre à leur droit à l'information.

Bernard Charbonnel, expert de l'information des jeunes, ex-président d'Eurodesk AISBL

Mais, il faudra attendre 1961 pour que le *Young People's Consultation Centre* à Londres prenne conscience de la nécessité de dispositions spécifiques à l'intention des jeunes. Il s'agissait probablement du premier centre

« sans rendez-vous » d'Europe, où les jeunes pouvaient entrer directement en contact avec un professionnel pour lui soumettre leurs questions. Il était essentiel de faire en sorte que le jeune en quête d'une aide n'ait pas le sentiment d'être perçu comme un déficient mental. C'est pourquoi le centre avait été conçu de manière à ce que les jeunes se sentent le plus à l'aise possible, qu'ils reçoivent une attention et une aide immédiates, et ce afin de prévenir le risque de graves dommages psychologiques et sociaux par la suite.

La révolution culturelle qui a particulièrement touché les jeunes dans le monde occidental prônait le rejet d'un ordre social stérile et aliénant, excessivement axé sur la consommation et la technologie, qui allait laisser les jeunes face à de nouveaux problèmes psychologiques et somatiques. Il fallait donc combler le fossé entre les deux cultures au moyen de nouveaux services alternatifs en matière d'information et de conseil. Durant la seconde moitié des années 60, le concept de portes ouvertes a inspiré les fondateurs du centre d'information et de conseil des jeunes (Info Jeugd) à Gand et du centre de conseil pour les jeunes (Jongeren Advies Centrum) à Amsterdam, qui reprenaient à leur compte la critique fondamentale à l'encontre des traditionnels services en matière d'aide aux jeunes. Ils s'érigeaient notamment contre leur approche bureaucratique (liste d'attente, rendez-vous obligatoire), la formalisation de l'aide (la personne devant d'abord indiquer son nom, son adresse, son âge, son activité professionnelle, etc.) et le modèle de type médical/psychiatrique que copiaient ces services. « Release », un centre d'information jeunesse ouvert à Londres en 1967, s'efforçait d'aider les jeunes qui avaient été arrêtés ou accusés de délits en matière de drogues et qui étaient confrontés à d'autres problèmes sociaux, d'un type nouveau, résultant de l'évolution de la culture des jeunes.

Les premiers centres généralistes d'information et de conseil des jeunes en Belgique, en Angleterre et aux Pays-Bas apparus dans les années 60 étaient le fruit d'initiatives privées soutenues au moment de leur lancement ou ultérieurement par les autorités locales. En France, chose exceptionnelle, l'initiative de mettre en place un centre généraliste d'information jeunesse est venue de l'État, qui a créé le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) sous la forme d'une association privée en 1969.

Au moment de leur création, plusieurs facteurs, à des degrés divers, ont participé à l'émergence et au développement de telles structures, mais les suivants étaient généralement présents :

- ▶ la reconnaissance du fait que, alors que de nouvelles possibilités s'offraient aux jeunes ou se développaient, des canaux spécifiques étaient nécessaires pour les informer et les aider à prendre des décisions ;
- ▶ la prise de conscience du fait que les services d'information existants étaient bien souvent très compartimentés et dispersés, et non adaptés pour intervenir sur divers sujets de préoccupation pour les jeunes ;
- ▶ le fait qu'à l'époque beaucoup de services d'information, et en particulier ceux qui ne s'adressaient pas exclusivement aux jeunes, ne réussissaient pas à toucher les jeunes, et notamment ceux à risque ou du moins ceux qui étaient incapables de faire face aux choix et procédures de plus en plus complexes inhérents à la société.

Dans les années 70 et 80, l'information des jeunes s'est répandue en Europe au point de devenir une partie intégrante du travail de jeunesse dans beaucoup de pays. Au milieu des années 80, le travail d'information et le conseil des jeunes était au centre de l'attention de la première Conférence des ministres européens responsables de la Jeunesse (Strasbourg, 1985), qui l'a inscrit parmi ses priorités d'action et de coopération futures au niveau européen. En conséquence de l'une des recommandations de cette conférence ministérielle, en 1986, le Conseil de l'Europe a créé le Comité d'experts sur l'information des jeunes en Europe. Les premières réunions internationales et le démarrage d'un dialogue entre des professionnels en la matière ont participé au développement des concepts et des services disponibles au niveau local et national, ainsi qu'à la création d'un réseau européen en 1986 : l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes, ERYICA.

En 1990, le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe a adopté une recommandation concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe (Recommandation n° R 90 (7)) qui a conféré une importance significative à la question de l'information et du conseil des jeunes, en offrant le premier document européen sur lequel les hommes politiques et les décideurs, mais également les professionnels de l'information jeunesse à tous les niveaux allaient pouvoir s'appuyer. Depuis, cette recommandation fait partie des documents de référence lors de l'élaboration et du développement de services d'information jeunesse en Europe. En 1993, ERYICA a adopté la première version de la Charte européenne de l'information jeunesse, qui énonce les valeurs, les principes sous-jacents et les orientations de la partie du travail de jeunesse qui concerne l'information des jeunes.

En conséquence du développement de l'information et du conseil des jeunes, le Conseil de l'Europe a décidé en 1997 de renforcer son engagement et son attachement à cette cause. L'approche spécifique du Conseil de l'Europe en la matière se caractérise par la conviction que l'information est un droit pour tous (consacré

par la Convention pour la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales en général, et la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant en particulier), ainsi que par la prise en compte du fait que la jeunesse constitue un groupe cible potentiellement plus vulnérable.

Par la suite, l'information des jeunes a dû faire face à un changement majeur concernant ses besoins et ses formes alors que l'internet devenait une source d'information pour tous. La profession a alors dû redéfinir ses tâches et son rôle (ERYICA a adopté la Charte européenne révisée de l'information jeunesse en 2004) pour se transformer en un service dédié à l'orientation et au conseil. En 2009, ERYICA a adopté les « Principes pour l'information jeunesse en ligne », ainsi qu'un « Kit de démarrage pour l'information des jeunes » destiné aux décideurs et aux ONG intéressées par la question, qui a été publié en guise d'introduction.

Récemment, les centres d'information jeunesse ont reconnu qu'assurer un accès aisé à un centre/une boutique/ un bureau n'est plus suffisant pour toucher l'ensemble des jeunes et répondre à leurs besoins. C'est pourquoi, dans toute l'Europe, des concepts ont été imaginés pour tenter de répondre aux besoins des jeunes là où ils sont, ainsi que pour impliquer les jeunes directement dans la diffusion de l'information. Par conséquent, dans nos sociétés contemporaines, il est essentiel de défendre le droit d'accès des jeunes à l'ensemble des informations et au soutien dont ils ont besoin pour leur prise de décision autonome, tout en poursuivant le débat général sur notre société de la connaissance et en faisant pression pour la fourniture d'informations et de conseils adaptés aux jeunes. C'est dans ce contexte qu'ERYICA et le Conseil de l'Europe ont lancé en 2012 la campagne intitulée *Information Right Now!*.

Les jeunes doivent être conscients de la nécessité de mettre en doute les informations qu'ils obtiennent, ainsi que de toutes les techniques à leur disposition pour repérer et évaluer les critères de qualité. L'information des jeunes s'efforce d'intégrer ces techniques non seulement dans ses travaux de recherche, de documentation et de diffusion de l'information, mais également en concevant différentes façons de transmettre activement les compétences qui sont aujourd'hui nécessaires aux jeunes eux-mêmes.

COOPÉRATION ET ÉCHANGE D'EXPÉRIENCES AU NIVEAU INTERNATIONAL DANS LES ANNÉES 70 ET 80

Professeur Dr W. Faché

Dans cette section, nous allons nous intéresser aux conférences et aux activités de coopération qui ont eu lieu entre 1972 et 1986, et qui ont encore aujourd'hui toute leur pertinence, notamment pour comprendre la situation actuelle.

Conférences internationales

Première Conférence européenne sur les centres d'information et de conseil des jeunes, 1972, Munich

À l'initiative du *Jugendinformationszentrum* à Munich et en collaboration avec le Service international de la jeunesse de la République fédérale d'Allemagne (IJAB), s'est tenue la première Conférence européenne sur les centres d'information et de conseil des jeunes à Munich en 1972. En l'espace d'une semaine, les participants ont visité (en bus) les premières villes européennes dotées de formes novatrices de services d'information et de conseil des jeunes : Munich, Erlangen, Essen, Amsterdam, Amersfoort, Utrecht, Gand et Bruxelles (Faché, 1973).

Les trois questions au cœur de cette première conférence, que l'on a continué à examiner dans les années 70 et 80, étaient :

1. les avantages et les inconvénients respectifs d'un service généraliste d'information jeunesse et d'un service thématique ;
2. les différences entre les trois concepts de services ci-après, et leurs points forts respectifs : les centres d'information jeunesse, les centres de conseil des jeunes et les services intégrant l'information et le conseil des jeunes ;
3. l'action sociale des centres d'information et de conseil des jeunes.

Deuxième édition de la Conférence européenne sur les centres d'information et de conseil des jeunes, 1975, Tihange (Belgique) et troisième édition, 1977, Munich

La deuxième conférence était organisée par le Centre national d'information des jeunes (Bruxelles) et la troisième par le *Jugendinformationszentrum* à Munich ; les deux éditions étaient axées sur l'échange d'expériences.

Lors de la deuxième conférence, l'*International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services*, à Gand, a été chargé de compiler un annuaire des services d'information et de conseil des jeunes en Europe. L'annuaire a été publié à l'occasion de la troisième conférence avec le soutien du Centre national d'information des jeunes de Bruxelles (Faché et al., 1977).

Groupe de travail de l'OMS sur les services de conseil des jeunes, 1977, Londres

Lors de cette rencontre, une attention toute particulière a été accordée à l'évolution du rôle et des objectifs des services de conseil des jeunes, afin de déterminer dans quelle mesure ils offrent des possibilités de prévention primaire et de détection précoce des problèmes qui se posent dans la vie des adolescents.

À la lumière du débat sur les causes sociétales des problèmes personnels des jeunes, le groupe de travail a examiné le rôle et les fonctions de l'assistance sociale, considérant que beaucoup des problèmes des jeunes découlent des déficiences et des défauts des cadres et des structures sociales. Dans ce cas, l'aide apportée à l'individu ne peut porter ses fruits que si des actions destinées à changer la société sont envisagées en parallèle... Les services de conseil des jeunes peuvent aider à infléchir la politique sociale en identifiant les sujets de préoccupation des jeunes et en les portant à l'attention des planificateurs et des décideurs au niveau local et national.

En conséquence, les services de conseil des jeunes remplissent des fonctions en relation à la fois à l'individu et à la société.

De tels services ont été créés pour répondre à des besoins multiples et évolutifs, et les activités qu'ils développent à cette fin sont très diverses. Par conséquent, ils doivent être souples et en capacité de s'adapter au changement (OMS, 1978).

Premier Colloque européen sur les centres d'information jeunesse, 1985, Marly-le-Roy

La première Année internationale de la jeunesse a été célébrée en 1985. Dans le cadre de cette manifestation, le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) à Paris¹ a organisé le premier Colloque européen sur les centres d'information jeunesse à Marly-le-Roy et publié l'Annuaire des centres d'information jeunesse en Europe occidentale (*Directory of Youth Information Centres in Western Europe*). Cet annuaire était une version actualisée de l'annuaire de 1977, paru sous un nom différent.

Il faut noter que, dans le nom de l'annuaire et le titre du colloque, seule apparaît l'information des jeunes et non l'appellation « centres d'information et de conseil des jeunes », même si cela avait déjà été le cas lors de conférences précédentes. Cela donne à penser que les organisateurs français, sous la direction du CDIJ à Paris, voulaient utiliser le colloque international pour « exporter » le concept français de centre d'information jeunesse et obtenir ainsi la reconnaissance internationale de leur logo.

Les organisateurs ont par ailleurs apporté leur soutien à la création d'un réseau européen des centres d'information jeunesse. Lors du colloque, un comité de liaison international a été mis en place. Après de longues discussions pendant et suite au colloque sur l'intégration des centres de conseil des jeunes dans le réseau, il a été décidé de faire figurer les centres de conseil dans l'appellation du nouvel organisme, ce qui a abouti à la création de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) le 17 avril 1986 à Madrid.

En plus de la coopération internationale ainsi mise en place, le colloque a établi un groupe de travail sur les nouvelles technologies pour l'information des jeunes.

Première Conférence des ministres européens responsables de la Jeunesse, 1985

L'information des jeunes faisait partie des priorités d'action et de coopération futures au niveau européen prévues par la première Conférence des ministres européens responsables de la Jeunesse (Strasbourg, 1985). À la suite de cette rencontre, le Conseil de l'Europe a établi un Comité d'experts sur l'information des jeunes en Europe.

Comité d'experts du Conseil de l'Europe sur l'information des jeunes en Europe (1986-1988)

Le Comité d'experts sur l'information des jeunes en Europe a été établi par le Comité directeur européen pour la coopération intergouvernementale dans le domaine de la jeunesse, dans l'objectif de mettre en œuvre les

1. Le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) à Paris a été créé en 1969.

recommandations de la première Conférence des ministres européens responsables de la Jeunesse. Les tâches de ce comité consistaient notamment à étudier en profondeur les besoins des jeunes en matière d'information, à mener une étude de faisabilité sur un réseau européen regroupant les centres d'information jeunesse en place et à définir l'ampleur de l'activité intergouvernementale dans le domaine de l'information des jeunes. Dans son rôle d'expert consultant de ce comité, le professeur Dr W. Faché a rédigé un rapport intitulé « *The aims, methods and organisation of information and counselling centres in Europe* » (Faché, 1987). Ce rapport a été transmis à tous les centres en Europe, accompagné d'un questionnaire. Sur la base des réponses des centres et d'une discussion au sein du comité, le rapport a été actualisé et publié par le Conseil de l'Europe en 1989.

Échanges internationaux d'expériences dans les années 70 et 80

De la première Conférence européenne sur les centres d'information et de conseil des jeunes en 1972 à Munich, il est ressorti qu'il n'existait qu'un nombre restreint d'exemplaires de la documentation traitant des services novateurs en matière d'information et de conseil des jeunes – et notamment, les rapports d'expériences et de projets, les minutes des conférences, les rapports gouvernementaux, les rapports annuels et techniques, etc. – et que les centres de documentation n'en possédaient pas. Par conséquent, se procurer ces documents était difficile. Il a donc été jugé nécessaire, pour le développement et l'amélioration d'approches novatrices du conseil et de l'information des jeunes, de rendre cette littérature accessible à toutes les personnes intéressées par un sujet particulier (praticiens, chercheurs et décideurs).

Lors de la conférence, il a été décidé qu'une unique organisation internationale devait avoir pour mission de collecter la documentation relative à l'information et au conseil des jeunes, et de la rendre accessible. Cette structure devait assurer une couverture thématique aussi complète que possible. Le professeur Dr Faché, fondateur d'*Info Jeugd* à Gand et travaillant à l'université de Gand, avait déjà rassemblé de la documentation sur les innovations concernant les centres d'information et de conseil des jeunes en Europe, aux USA et au Canada. Les participants à la conférence ont reconnu la valeur de ce recueil international et décidé de l'utiliser comme base d'un centre européen de documentation à la disposition des services d'information et de conseil des jeunes, et de soutenir l'action de ce point d'information central en lui envoyant régulièrement de la documentation depuis leur pays. Ils ont aussi décidé de baser ce centre de documentation au sein de l'*International Centre for the Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services* qui se trouve à l'université de Gand, au Département de la protection des jeunes (IJAB, 1972).

International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services, Gand (1971-1989)

Ce centre était une organisation internationale non gouvernementale à but non lucratif. Ses activités étaient axées sur la documentation et la recherche.

Documentation

En 1972, le centre à Gand rassemblait plus de 4000 documents sur et en provenance de services d'information et de conseil des jeunes en Europe et en Amérique du Nord. En 1974, il a commencé à publier des bibliographies sur les services d'information et de conseil des jeunes par pays et sur des thèmes spécifiques, comme « le travail de jeunesse détaché » ou encore « les animateurs de rue ».

Pour les nombreuses personnes intéressées, il n'était pas simple de se rendre à Gand pour consulter les documents mentionnés dans les bibliographies. C'est pourquoi, en 1981, le centre a commencé à publier des recueils nationaux (par pays) sur l'information et le conseil des jeunes qui répertoriaient les documents originaux les plus importants publiés dans chaque pays. Ces recueils contenaient également des documents originaux à forte valeur informative, permettant ainsi de les rendre accessibles à un plus large public. De cette façon, il n'était plus nécessaire de demander au centre des photocopies des documents listés dans les bibliographies. Les recueils fournissaient aussi des informations de référence pour les personnes qui étudiaient l'évolution de la pratique de l'information et du conseil des jeunes dans un pays donné; ils permettaient d'identifier les formes novatrices de la pratique et de les mettre à profit dans le travail de tel ou tel centre. Enfin, ces recueils ont été utilisés comme support éducatif pour la formation des conseillers. De 1981 à 1986, les recueils des pays ci-après ont été diffusés sous la forme de photocopies: Grande-Bretagne, Belgique et Pays-Bas.

En 1977, un annuaire de l'ensemble des services d'information et de conseil des jeunes en Europe a été publié.

Le journal *International Exchange*

De 1973 à 1977, le centre a publié le journal *International Exchange*, qui fournissait des renseignements sur les services d'information et de conseil des jeunes en Europe, sur les documents et les ouvrages publiés en la matière, sur les conférences et les programmes d'échanges, ainsi que sur les politiques nationales de jeunesse. Faut de financements, la publication du journal s'est arrêtée en 1977.

Recherche orientée sur la pratique

Entre 1981 et 1988, en coopération avec l'université de Gand, le centre a conduit des recherches sur trois aspects de l'information des jeunes, et notamment :

- ▶ la méthodologie permettant d'introduire des méthodes et des objectifs spécifiques et novateurs dans les centres d'information et de conseil des jeunes ;
- ▶ une étude de l'organisation, des méthodes et des objectifs actuels des centres d'information et de conseil des jeunes en Europe ;
- ▶ les besoins des jeunes en matière d'information et de conseil.

La création d'ERYICA, grâce aux subventions accordées par le Gouvernement français, a conduit le *Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling* à Gand à cesser ses activités en 1989. Les principaux résultats de ses recherches ont par la suite été publiés dans l'ouvrage *Innovation in youth information and counselling in Europe* (Faché, 1989).

Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA)

ERYICA a été créée le 17 avril 1986 à Madrid et installée dans les locaux du CIDJ à Paris.

Recherche comparative internationale sur les services d'information et de conseil des jeunes

Selon Deichsel (1987), dans sa thèse de doctorat, la première étude comparative internationale a été publiée en 1973 par Faché. Deichsel a publié sa thèse sur ses recherches comparatives sur les centres d'information et de conseil des jeunes en 1987. En 1977, l'Organisation mondiale de la santé avait également publié une étude comparative basée sur des visites effectuées dans 11 pays européens, dans l'objectif d'étudier les services émergents pour le conseil des jeunes.

Les sujets de débat dans les années 1970 et 1980

Les trois sujets au cœur du débat lors de la première Conférence européenne sur les centres d'information et de conseil des jeunes en 1972 qui, selon notre étude de 1987, ont continué d'être débattus durant les années 80 (Faché, 1987) étaient les suivants :

- ▶ les avantages et les inconvénients respectifs d'un service généraliste d'information jeunesse et d'un service thématique ;
- ▶ les différences entre les trois concepts de services ci-après, et leurs points forts respectifs : les centres d'information jeunesse, les centres de conseil des jeunes et les services intégrant l'information et le conseil des jeunes ;
- ▶ l'action sociale des centres d'information et de conseil des jeunes, et leur retour d'information sur les problèmes des jeunes qui trouvent leurs origines dans la société.

Suit un bref aperçu de ces discussions thématiques.

Un service de jeunesse généraliste/global ou thématique ?

Il existe diverses sortes de services d'information et de conseil focalisés sur une problématique ou une thématique spécifique ; ces services sont très différents les uns des autres du point de vue de leur domaine de spécialisation. Depuis les années 60, un service spécialisé complètement différent se concentre sur son groupe cible, à savoir la jeunesse. Ces services dédiés à un groupe de population spécifique ont toutefois une portée globale en ce qui concerne leur thématique ; de ce point de vue, les services d'information et de conseil des jeunes sont des services « généralistes ». De tels services ont vu le jour aux USA, au Canada et dans l'ensemble des pays d'Europe de l'Ouest.

L'intérêt d'un service dit « global » ou généraliste est généralement reconnu pour plusieurs raisons. Selon ce mode de fonctionnement, tout jeune peut solliciter ce type de service sur n'importe quel problème. Par ailleurs, les critères d'accueil du service sont tels que le jeune n'a pas besoin de procéder à un autodiagnostic de ses besoins avant de le solliciter – ce qui n'est pas toujours le cas avec un service spécialisé, pour lequel toute demande d'aide devra être la plus précise et la plus claire possible. Les services spécialisés vont en effet interroger les utilisateurs sur le domaine dont relèvent leurs questions ou problèmes, sur la base d'une liste restrictive de domaines, la sexualité par exemple.

Un service global d'information ou de conseil des jeunes sera souvent nécessaire en première ou en dernière instance; c'est le lieu où se rendre lorsque l'on ne sait pas où trouver l'information ou une aide, ou lorsque d'autres sources font défaut. Mais l'opportunité de tels services a d'autres arguments en sa faveur.

S'il existe de nombreuses agences – par exemple, en matière d'orientation professionnelle – qui, ensemble, dispensent une large palette de services pour les jeunes, individuellement, elles n'interviennent que sur un type de problème ou dans un domaine spécifique plutôt que d'aborder la problématique du jeune dans sa globalité. Or, les problèmes ne sont pas toujours à ce point spécifiques qu'ils requièrent l'intervention d'un service spécialisé: bien souvent, il faut les replacer dans un contexte plus large et les mettre en relation avec d'autres questions.

Enfin, ces services doivent aussi répondre aux utilisateurs qui ne souhaitent pas reconnaître qu'ils ont un problème ou qui ne sont pas en mesure de mettre des mots précis sur leur détresse. Dans les « Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse », publiées par le Conseil de l'Europe et ERYICA (2002), ces centres sont appelés « centres d'information jeunesse polyvalents ».

Les différences entre les types de services généralistes pour la jeunesse

La deuxième question posée lors de la première Conférence européenne sur les centres d'information et de conseil des jeunes en 1972, qui a continué d'être examinée dans les années 70 et 80, était la différence faite entre les différents types de services généralistes pour la jeunesse.

On trouve, selon le type d'aide sociale dispensée (l'information ou le conseil), trois types de services généralistes pour la jeunesse: les centres d'information jeunesse, les centres de conseil des jeunes et les services intégrant l'information et le conseil des jeunes.

Mais, avant d'aborder les différences entre ces trois types de services et les arguments en faveur de chacun, il convient de faire une distinction entre l'information et le conseil.

Conseiller signifie examiner le problème présenté par la personne en quête d'aide pour lui permettre de mieux cerner son problème. Le conseiller aide son client à faire le point sur ses réflexions, ses ressentis et son comportement, afin qu'il parvienne à une compréhension plus claire de son problème, pour identifier ses forces et s'en servir pour prendre la décision appropriée ou choisir l'action la plus adaptée. Le conseiller doit se focaliser sur la personne et pas seulement sur son problème. Ainsi, le conseil ne se limite pas à recommander quelque chose à quelqu'un, à dissuader la personne de faire quelque chose ou à la persuader de faire autre chose, mais à renforcer la capacité de la personne à agir. La discussion doit permettre à la personne de prendre elle-même des décisions concernant sa situation et des questions qui la touchent (Lawton, 1984).

Dans ce contexte, l'information englobe ce que l'on appelle « l'information sociale », qui est nécessaire aux jeunes pour agir de façon appropriée dans des situations concrètes – autrement dit, pour pouvoir fonctionner sur le plan social et sociétal. Les jeunes notamment rencontrent de nombreux problèmes du simple fait de leur statut de « nouveaux venus » dans notre société.

Les centres de conseil des jeunes mettent l'accent sur le conseil des jeunes, tel que décrit précédemment. Dans les centres d'information jeunesse, les professionnels informent par téléphone, par courrier, au moyen d'échanges en ligne ou en direct. Les jeunes peuvent aussi consulter librement des stands d'information et des bases de données. Plusieurs organisations s'efforcent d'intégrer les deux types d'aides (information et conseil) dans un unique service. Pour le public, certains centres « intégrés » d'information et de conseil des jeunes semblent n'être que des centres d'information; bien souvent, c'est aussi comme cela qu'ils se désignent eux-mêmes, car cela est moins intimidant pour les jeunes (par exemple, Info Jeugd à Gand, Belgique et CIDJ à Paris).

Les centres qui ont été créés principalement dans les années 70 en France, en Espagne, au Portugal et en Grèce étaient des centres d'information jeunesse. Dans d'autres pays européens, on trouvait plus souvent des centres de conseil pour les jeunes ou des centres intégrant l'information et le conseil. L'approche intégrée est aujourd'hui de plus en plus répandue, y compris en France.

Quels sont les arguments pour et contre chacune de ces alternatives ? Dans notre étude internationale, nous avons identifié les arguments ci-après (Faché, 1987) :

Les centres intégrés d'information et de conseil des jeunes

L'argument en faveur de l'intégration de l'information et du conseil dans un unique service est étayé par le fait que la demande d'information implique parfois une action de conseil imprévue. Cela peut s'expliquer par diverses raisons, et notamment par le fait que les jeunes n'admettent pas facilement qu'ils ont besoin de conseil dans des situations délicates. Souvent, leurs problèmes ont d'ailleurs pour seule raison le manque d'information. Cela peut aussi provenir du fait que le jeune ignore l'existence de personnes prêtes à discuter avec lui de son problème et de ses solutions, et à le prendre au sérieux. Si un jeune n'a pas pris conscience de cette possibilité d'aide, il lui est difficile d'avoir la moindre attente en la matière. Le conseil peut aussi découler naturellement d'une conversation au départ purement informative. Il est donc difficile de faire la distinction entre l'information, qui est le processus qui consiste à trouver l'information pertinente, et le conseil, car ces deux démarches peuvent être interdépendantes. Les jeunes passent parfois par une demande d'information pour amener une demande de conseil. La demande d'information leur permet alors d'évaluer dans quelle mesure ils peuvent faire confiance au professionnel et jusqu'à quel point leur anonymat est garanti. Toute personne qui fournit des informations aux jeunes doit être consciente qu'elle peut aussi être sollicitée en tant que conseiller. Toutefois, cela ne signifie pas qu'un professionnel doit voir une demande de conseil derrière toute demande d'information.

D'autres arguments jouent en faveur de l'intégration de l'information et du conseil dans un seul service. En regroupant ainsi les diverses formes d'aide, on réduit les cas où les jeunes doivent être orientés vers d'autres structures. Car, dans cette situation, les jeunes risquent de renoncer, découragés par le fait de devoir raconter à nouveau leur histoire. Qui plus est, faute de connaissance suffisante de la structure complexe du système, les jeunes ne savent bien souvent pas vers qui se tourner. Il est donc important qu'ils puissent s'adresser à un unique service pour l'ensemble de leurs questions. Parfois, cela peut aussi permettre aux professionnels d'identifier un problème plus grave, caché derrière une question a priori banale pour le jeune, et de lui en faire prendre conscience.

Enfin, les services d'information et de conseil répondent souvent aux besoins de ceux qui ne veulent pas admettre qu'ils ont un problème ou qui ne sont pas capables de mettre des mots sur un problème spécifique.

L'une des conclusions intéressantes de notre étude internationale est que les professionnels, qu'ils travaillent dans des centres d'information jeunesse ou des centres intégrés d'information et de conseil jeunesse, mentionnent les mêmes avantages. Cela dit, ils indiquent aussi qu'il n'est pas toujours possible de mettre en pratique le concept de structures intégrées, qu'on le veuille ou non. En effet, le gouvernement, qui octroie des subventions, oblige parfois une organisation à se cantonner à l'information, et ce pour diverses raisons : par exemple, parce que la démarche d'information requiert moins d'investissement en main-d'œuvre et qu'elle permet donc d'aider un plus grand nombre de jeunes avec le même personnel.

Les centres d'information jeunesse

Le seul argument qui plaide en faveur d'un service dédié uniquement à l'information jeunesse est la possibilité d'apporter une aide à un plus grand nombre de jeunes avec un personnel relativement restreint. C'est l'argument dont usent les travailleurs des centres d'information jeunesse dans les grandes villes, qui doivent répondre à des milliers de demandes d'informations par an. Qui plus est, ces centres n'ont pas besoin d'un personnel très qualifié, comme des travailleurs sociaux et des psychologues.

Le principal argument qui joue contre le concept de centre d'information jeunesse est que les jeunes en quête de conseils sont alors abandonnés à leur sort ou doivent être orientés vers un service compétent.

Les centres de conseil des jeunes

Le concept de services de conseil est défendu au motif que, comparé à l'information, il exige davantage de confidentialité et des échanges plus longs. La démarche de conseil va être empêchée lorsque de grands nombres de jeunes en quête d'information se rendent dans un centre en même temps. Un argument qui plaide contre les centres de conseil est le risque que les jeunes n'osent pas demander de l'aide par peur d'être catalogués comme des « cas sociaux ».

Aujourd'hui, il est opéré une plus grande différenciation entre les services d'information, d'orientation et de conseil. Selon Grove et Rayment (1997), le rôle d'un centre d'information jeunesse se limite rarement strictement à l'information. Les auteurs définissent alors les services clés essentiels, qui relèvent de différentes fonctions dépassant le simple fait d'« informer » les jeunes.

Information : une information adéquate permet aux jeunes d'opérer des choix fondés sur des informations précises et actualisées. (...) Le centre d'information jeunesse devra donc réfléchir à la profondeur et à la nature plus ou moins exhaustive de l'information qu'il fournira, qui peut aller d'une simple série de dépliants à un système d'information perfectionné qui servira de base à un service de conseil.

Orientation et représentation : informer les jeunes est un point de départ vers leur autonomisation, mais, compte tenu de la complexité des questions et options auxquelles ils sont souvent confrontés, un conseiller adéquatement formé peut aider les jeunes à faire un tri parmi les choix disponibles. Le travail de conseil exige un espace de dialogue calme, et un professionnel en mesure d'établir une relation avec le jeune pour l'aider à examiner sa situation et qui soit doté des connaissances et des capacités nécessaires pour présenter les informations et les options qui vont aider le jeune à opérer un choix. Certains jeunes auront également besoin que l'informateur leur offre un soutien et prenne en main une partie des démarches, comme téléphoner en leur nom, écrire une lettre ou les représenter.

Travail de soutien et de « grand frère » : une relation amicale peut aider les jeunes en détresse à développer des capacités pratiques à faire face à leurs problèmes. Cette relation personnelle permet d'atténuer leur sentiment d'isolement personnel ou social. Les centres d'information jeunesse devront définir des limites précises à ces relations amicales et au travail de soutien. Il faudra déterminer le lieu des rencontres (sur place, chez le jeune, dans d'autres lieux), leur fréquence, la nature des contacts (loisirs, courses, discussions). L'absence de contraintes et le grand degré de liberté qui caractérisent ce travail de soutien renforcent la nécessité d'imposer des règles qui fixent ce qui fait ou non partie du travail de soutien.

Conseil : le conseil offre au jeune la possibilité d'explorer les sujets abordés dans le cadre d'une relation conseiller-client bien définie. Les frontières sont bien déterminées et, une fois établies, elles fourniront l'environnement nécessaire à la réflexion et à l'évolution personnelles. La prestation de conseils nécessite, en plus de conseillers bien formés et supervisés, un lieu calme et un système de rendez-vous qui s'ajoute aux services habituels. Certains centres d'information jeunesse offrent leurs services de conseil dans d'autres lieux, tels que les écoles, les collèges et les clubs. Dans ce cas, il est essentiel d'établir avec l'organisme d'accueil un contrat qui garantisse la confidentialité, l'anonymat et la sécurité.

Aujourd'hui, ces fonctions différencient un centre de l'autre.

Action sociale et retour d'informations sur les problèmes des jeunes qui trouvent leurs origines dans la société

Certains problèmes qui troublent la vie d'un individu trouvent leurs origines non pas dans l'individu lui-même, mais dans la société dans laquelle il vit (problèmes d'emploi et de logement, environnements scolaire et de loisirs); ces problèmes n'ont donc rien à voir avec des inadaptations individuelles. En d'autres termes, beaucoup des problèmes que rencontrent les jeunes sont en fait « collectifs », contrairement à d'autres, qui sont exclusivement individuels.

Les centres d'information et de conseil des jeunes ont des perceptions très différentes de leur rôle face aux causes sociétales des problèmes personnels. Autrement dit, il existe dans ces services différentes visions de l'action sociale.

Dans les années 70 et 80, on pouvait distinguer quatre approches en Europe.

1. L'aide aux jeunes et l'action sociale, deux démarches intégrées

Selon une première conception, les professionnels devraient, par-delà la fourniture d'informations et de conseils, amener leurs clients à prendre conscience des facteurs sociétaux qui sous-tendent leurs problèmes. Ils devraient encourager leurs clients à s'engager dans l'action sociale, grâce à laquelle des changements sociétaux peuvent intervenir. Ces travailleurs considèrent plutôt leurs clients comme des témoins des défaillances sociétales et comme des collaborateurs potentiels de l'action sociale. En conséquence, ils s'intéressent principalement aux groupes de clients venant rendre compte de problèmes sociétaux (Mulder-de Bruin, 1978).

2. L'aide aux jeunes et l'action sociale, deux démarches parallèles

Induire des changements sociétaux est un processus difficile et complexe. Selon cette deuxième conception, il n'est pas justifié d'engager les clients dans l'action sociale étant donné qu'ils sont déjà confrontés à leurs

propres problèmes. De fait, les clients qui se battent déjà avec un problème personnel se sentiront d'autant plus démunis si l'action sociale échoue. Mais, selon les défenseurs de ce point de vue, à la longue, le conseil ne fait sens pour le client et le conseiller que si, dans le même temps, des efforts sont déployés pour corriger ou pallier les défaillances sociétales. Si tel n'est pas le cas, la crainte est que le conseil serve simplement d'alibi à la continuation des problèmes sociétaux.

Selon cette deuxième vision, l'action sociale est conçue comme une activité conduite parallèlement à l'aide apportée, et qui est menée par le conseiller ou ses collègues sans la mise à contribution de ses clients (de Turck et Martens, 1978).

Amener les clients à prendre conscience des fondements sociétaux de leurs problèmes n'a pas pour objectif de les motiver à agir socialement, mais de les aider à intégrer leurs nouveaux droits et possibilités (aide aux fins d'émancipation). Car, on sait par expérience (de l'exemple de l'émancipation des femmes) que les personnes qui se sont adaptées aux privations et à la discrimination s'opposent aux changements, alors même qu'elles pourraient en tirer des avantages à long terme.

3. L'aide aux jeunes et la sensibilisation aux problèmes sociétaux, deux tâches parallèles pour les conseillers

Selon une troisième perception, les conseillers devraient en priorité se concentrer sur l'aide à apporter à leurs clients. Mais ils devraient aussi rendre compte aux organisations appropriées des effets de leur politique et des structures sociétales qui nuisent au développement des jeunes. Cette fonction de feed-back est considérée comme une tâche supplémentaire, à mener parallèlement à la démarche d'aide. Les défenseurs de ce point de vue estiment qu'à la longue le conseil ne fait sens pour le client et le conseiller que si, dans le même temps, des efforts sont déployés pour corriger ou pallier les défaillances sociétales.

4. L'aide aux jeunes comme unique fonction

Selon une quatrième perception, la seule fonction des centres d'information et de conseil consiste à aider les jeunes. La défense des intérêts des jeunes, le feed-back ou encore l'action sociale sont des fonctions qui appartiennent à d'autres agences.

Les quatre visions précédemment mentionnées sont identifiables dans les différents centres d'information et de conseil des jeunes. Toutefois, elles ne sont pas présentes toutes ensemble dans un même centre; elles relèvent d'un choix essentiel. Dans les années 70 et 80, la plupart des centres en l'Europe exprimaient leur préférence pour l'aide aux jeunes et, parallèlement, pour un travail de lobbying, en attirant l'attention sur les problèmes sociétaux (modèle 3). C'est encore la position de beaucoup de centres aujourd'hui.

Aperçu international : qui fait quoi et où ?

Le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales implique le droit de tous les jeunes à accéder à des informations complètes, objectives, compréhensibles et fiables en réponse à toutes leurs questions et besoins. Le droit de se procurer, de détenir et de diffuser des informations, sans restriction aucune, est un droit de l'homme essentiel, reconnu par de nombreuses institutions internationales.

Les Nations Unies

Dans sa toute première session en 1946, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la Résolution 59 (I), qui stipule : « La liberté de l'information est un droit fondamental de l'homme et la pierre de touche de toutes les libertés à la défense desquelles se consacrent les Nations Unies. » Ce document donnera naissance à la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH), qui a été adoptée par l'Assemblée générale le 10 décembre 1948. Son article 19 dispose :

« Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considération de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit. »

La Convention relative aux droits de l'enfant, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies dans sa résolution 44/25 le 20 novembre 1989, renforce la portée de l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme en y ajoutant le droit de l'enfant à recevoir des informations par tout moyen de son choix et à avoir accès à des informations provenant de sources nationales et internationales. Les États parties s'engagent à encourager la coopération internationale pour la production, l'échange et la diffusion d'informations présentant une utilité pour l'enfant, en tenant compte de ses besoins linguistiques. La Convention reconnaît

également que l'information et l'orientation scolaires et professionnelles doivent être ouvertes et accessibles à tous les enfants, et que cela est un aspect essentiel du droit de l'enfant à l'éducation.

Le Conseil de l'Europe

La Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, qui a été rédigée par le Conseil de l'Europe et ratifiée par ses membres, s'inspire de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Dans son article 10 consacré à la liberté d'expression, la Convention emploie un libellé similaire à celui de l'article 19 de la DUDH: «Ce droit comprend la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière». Certaines restrictions s'imposent toutefois, et notamment: «L'exercice de ces libertés comportant des devoirs et des responsabilités peut être soumis à certaines formalités, conditions, restrictions ou sanctions prévues par la loi, qui constituent des mesures nécessaires, dans une société démocratique.»

Au niveau politique, le Conseil de l'Europe soutient depuis le début les idées et principes de l'information des jeunes. L'adoption de la Recommandation n° R (90) 7 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe a été une étape importante dans la reconnaissance de l'information des jeunes au niveau européen; cette recommandation s'est depuis imposée comme un document de référence essentiel dans le domaine de l'information des jeunes en Europe. La recommandation appelle à la coopération entre les États membres et au soutien des services d'information et de conseil des jeunes. Par ailleurs, elle souligne les principes que devraient suivre ces services:

- ▶ les services devraient être polyvalents, faire appel à diverses sources d'information fiables leur permettant de fournir des réponses complètes aux demandes qui leur sont soumises;
- ▶ ils devraient respecter le droit des jeunes à l'anonymat;
- ▶ ils devraient être accessibles à tous sans discrimination, être à caractère non commercial et promouvoir l'autonomie des jeunes.

Depuis, le Conseil de l'Europe a maintenu son accent sur l'information des jeunes. En 2010, il a adopté une nouvelle recommandation sur l'information des jeunes qui prend en compte les nouveaux besoins des jeunes en la matière, la Recommandation CM/Rec(2010)8, qui a permis de moderniser la Recommandation n° R 90 (7). Le texte reconnaît que les jeunes ont besoin de plus de conseils que par le passé pour faire face à la surabondance d'informations et à la nécessité d'évaluer les informations et leur qualité. Il recommande notamment:

- ▶ de consolider et de développer les services existants de conseil et d'information jeunesse pour répondre à ces nouveaux besoins;
- ▶ de promouvoir le développement de ces structures de manière à ce qu'elles puissent répondre aux nouveaux besoins des jeunes en matière d'information;
- ▶ de promouvoir l'acquisition de compétences chez les jeunes en matière de gestion de l'information (et de les renforcer);
- ▶ de sensibiliser les jeunes aux risques et aux opportunités associés à ces nouveaux moyens de communication;
- ▶ d'encourager l'accès des jeunes défavorisés aux informations en ligne.

Le Conseil de l'Europe a été le pionnier en matière de politiques européennes de jeunesse et la première institution à adopter un document soulignant l'importance des principes de l'information et du conseil des jeunes en Europe.

L'approche spécifique de l'information des jeunes adoptée par le Conseil de l'Europe est sous-tendue par la conviction que l'information est un droit de l'homme (telle que définie dans la Convention européenne des droits de l'homme en général et la Convention relative aux droits de l'enfant en particulier) et que les jeunes constituent un groupe cible spécifique particulièrement vulnérable. Par ailleurs, l'engagement de l'Organisation envers la participation des jeunes dans tous les domaines qui les concernent – comme l'illustre notamment son système de cogestion, en vertu duquel les responsables de jeunes prennent des décisions aux côtés des représentants gouvernementaux – renforce ces valeurs sous-jacentes.

En plus des recommandations qui concernent directement l'information et le conseil des jeunes, la Charte européenne révisée de la participation des jeunes à la vie locale et régionale du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe et la Stratégie pour les droits de l'enfant (2012-2015) consacrent le rôle de l'information s'agissant de soutenir la participation des jeunes et de leur donner accès à leurs droits. L'Organisation reconnaît que l'accès à des informations complètes, compréhensibles et fiables est d'une part un droit grâce auquel les

jeunes peuvent exercer pleinement leur liberté de choix et, d'autre part, une condition à leur intégration et à leur active participation dans la société en tant que citoyens responsables. Il estime aussi que des informations et des conseils sur mesure, véritablement basés sur les droits des jeunes, sont essentiels pour garantir leur accès à leurs droits et promouvoir leur autonomie.

Conscient que la mobilité tend à renforcer la paix et la compréhension entre les peuples d'Europe, le Conseil de l'Europe vise également à soutenir et promouvoir la mobilité, en particulier celle des jeunes. Or, l'information et le conseil sont essentiels à la mobilité des individus comme des groupes. C'est là une autre raison pour laquelle le Conseil de l'Europe œuvre au renforcement et au soutien de l'activité d'information et de conseil, notamment pour les jeunes en Europe.

Plus récemment, le Conseil de l'Europe a tenu à répondre également aux nouveaux défis auxquels sont confrontés les jeunes à l'ère numérique compte tenu de la surabondance d'informations, qu'il faut savoir gérer, ainsi que des aspects techniques d'une société basée sur la connaissance ; en témoigne la Recommandation CM/Rec(2009)5 visant à protéger les enfants contre les contenus et comportements préjudiciables et à promouvoir leur participation active au nouvel environnement de l'information et de la communication.

Tous ces éléments et approches viennent s'ajouter à une vision holistique des besoins des jeunes en Europe, basée sur le respect de leur autonomie et compte tenu de leurs droits, tout en gardant à l'esprit la responsabilité de la société qui est d'offrir tous les moyens nécessaires pour garantir leur inclusion.

Les structures décisionnelles du Conseil de l'Europe (secteur de la jeunesse)

La cogestion

L'engagement du Conseil de l'Europe envers une plus forte participation des jeunes se traduit par son système de cogestion, qui permet à des représentants d'ONG de jeunesse de siéger au sein de ses comités aux côtés de responsables gouvernementaux pour, ensemble, définir les priorités du secteur de la jeunesse et élaborer des recommandations pour les programmes et budgets futurs. Ces propositions sont ensuite adoptées par le Comité des Ministres, qui est l'organe de décision du Conseil de l'Europe.

Le Comité directeur européen pour la jeunesse (CDEJ)

Le CDEJ réunit des représentants des ministères et des organisations responsables des questions de jeunesse issus des 50 États parties à la Convention culturelle européenne. Il encourage une étroite coopération entre les gouvernements sur les questions qui touchent la jeunesse et offre une tribune pour la comparaison des politiques nationales, l'échange de pratiques exemplaires et la rédaction de textes normatifs – comme la Recommandation n° R (97) 3 sur la participation des jeunes et l'avenir de la société civile et la Convention européenne sur la promotion d'un service volontaire transnational à long terme pour les jeunes. Le CDEJ organise également les conférences des ministres européens responsables de la Jeunesse et élabore des normes et instruments pour la politique de jeunesse.

Le Conseil consultatif pour la jeunesse (CCJ)

Le CCJ agit en tant que partenaire non gouvernemental aux côtés du CDEJ dans les organes de cogestion du secteur de la jeunesse. Le CCJ peut ainsi :

- ▶ contribuer à la prise en compte effective des politiques de jeunesse dans les programmes d'activités du Conseil de l'Europe, en formulant des avis et des propositions sur toute question générale ou particulière au sein du Conseil de l'Europe concernant la jeunesse ;
- ▶ être invité par le Comité des Ministres à formuler des avis sur des questions générales ou spécifiques concernant la politique de jeunesse ;
- ▶ formuler des avis et des propositions sur les priorités, les résultats attendus et les affectations budgétaires du secteur jeunesse.

Le CCJ est composé de 30 membres qui sont désignés, conformément au mandat, pour une période de deux ans : 13 représentants d'organisations internationales non gouvernementales de jeunesse (OINGJ) et 7 représentants de conseils nationaux de jeunesse sont désignés par le Comité des Ministres sur proposition du Forum européen de la jeunesse ; 10 membres, représentant des réseaux et des organisations non gouvernementales de jeunesse, non membres du Forum européen de la jeunesse, sont désignés par le Comité des Ministres sur proposition du Secrétaire Général.

Le Conseil mixte pour la jeunesse (CMJ)

Le CMJ est une instance de codécision qui réunit le CDEJ et le CCJ pour déterminer les priorités, les objectifs et les budgets du secteur de la jeunesse.

Le Comité de programmation pour la jeunesse

Cet organe de codécision subordonné est formé de huit membres du CDEJ et de huit membres du CCJ. Il établit les programmes des Centres européens de la Jeunesse (Strasbourg et Budapest) et du Fonds européen pour la jeunesse, veille à leur mise en œuvre et assure leur suivi.

Accord de partenariat avec ERYICA

En 1997, le Conseil de l'Europe et l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) ont signé un accord de partenariat pour instaurer une coopération européenne dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes.

Les objectifs de ce partenariat sont les suivants :

- ▶ promouvoir l'information et le conseil des jeunes comme dimension importante de la politique de jeunesse ;
- ▶ faciliter et organiser la formation des personnes impliquées dans l'information et le conseil des jeunes, afin de garantir un niveau élevé de service ;
- ▶ répondre aux demandes effectuées dans ce domaine par tous les États membres du Conseil de l'Europe et par les parties contractantes à la Convention culturelle européenne.

Pour atteindre ces buts, le Conseil mixte de coordination a été établi, avec la composition suivante: trois représentants du CDEJ, trois représentants d'ERYICA et un représentant du Conseil consultatif pour la jeunesse.

Le Conseil mixte de coordination est chargé de rédiger et de superviser le programme annuel du partenariat.

Le programme d'activités du partenariat comprend une ou deux réunions annuelles du Conseil mixte de coordination, au moins une activité annuelle réunissant les différents acteurs (praticiens et décideurs politiques) dans le domaine de l'information jeunesse (colloque, séminaire, stage de formation, etc.) et la réalisation d'études et de publications.

Les principales réalisations du partenariat entre le Conseil de l'Europe et ERYICA

Formation

Au début, les activités du partenariat étaient largement axées sur la formation, ce qui correspondait à un besoin clairement exprimé par les travailleurs de l'information jeunesse dans toute l'Europe. Durant les cinq premières années du partenariat, environ 200 praticiens ont ainsi pu bénéficier des activités de formation. Dans la mesure où peu de pays européens proposaient des actions d'éducation formelle dans le domaine de l'information des jeunes, ces activités étaient essentielles pour la professionnalisation des services d'information jeunesse, notamment au niveau local et national.

Ces activités incluaient aussi des sessions d'étude orientées sur la définition de modules et de méthodes de formation pour les stages d'information des jeunes, et ont conduit à la mise en place d'un premier stage de formation qui s'est ensuite généralisé en Europe par l'intermédiaire des stages de « formation des formateurs ». Les formateurs ont ensuite adapté aux pays concernés les connaissances et les méthodes qu'ils avaient apprises. À bien des égards, le programme de formation d'ERYICA, basé sur différents modules, s'inspire toujours du premier stage développé dans le cadre de l'accord de partenariat.

Qualité

En plus des activités de formation, qui ont contribué à l'amélioration de la qualité des services d'information et de conseil dans tous les pays participants, le partenariat a aussi proposé des sessions d'étude, des études et des colloques. Ces opportunités professionnelles d'échanges d'informations et d'expériences ont aussi contribué au renforcement de la qualité et au développement de l'information des jeunes en Europe. Elles ont permis de s'inspirer d'experts venus d'autres pays européens et de déterminer les futures stratégies ainsi que de nouvelles options et services basés sur des faits concrets et des pratiques avérées.

Soutien aux pays néophytes en matière d'information jeunesse

L'un des objectifs majeurs du partenariat a toujours été de soutenir les États qui sont membres du Conseil de l'Europe ou qui ont ratifié la Convention culturelle européenne, et notamment les pays d'Europe centrale et orientale. C'est pourquoi des visites d'étude, des missions d'assistance technique et des publications ont été intégrées dans le programme des activités courantes. Ces cinq dernières années, les partenaires ont décidé de se mobiliser tout particulièrement pour le soutien de ces pays en Europe où l'information des jeunes est en phase de démarrage, voire n'est encore qu'un concept. Des participants de ces pays ont été invités à des séminaires spécialement organisés à cette intention. Un « Kit de démarrage pour l'information des jeunes » destiné aux décideurs et aux ONG intéressées a été publié en guise d'introduction. ERYICA a été invitée à plusieurs manifestations du Conseil de l'Europe et a ainsi pu nouer directement le contact avec les États membres désireux d'en savoir davantage sur l'information des jeunes. Ces rencontres ont favorisé quantité de nouveaux contacts et le lancement de services d'information jeunesse dans quelques pays, tandis que de nouveaux membres ont rejoint le réseau d'ERYICA.

Visibilité

Si la promotion de l'information des jeunes n'est pas l'un des objectifs premiers du partenariat, ces 15 dernières années, ses activités ont toutefois largement contribué à sa visibilité, en particulier au niveau politique. Les deux recommandations du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur l'information et le conseil des jeunes ont imposé la question de l'information des jeunes dans les programmes de politique de jeunesse. Le partenariat a contribué à l'élaboration de la Recommandation CM/Rec(2010)8 et, ces dernières années notamment, ERYICA a été invitée à participer à des événements du Conseil de l'Europe comme les universités d'été ou, en plusieurs occasions, à siéger en tant qu'observateur au Comité directeur européen pour la jeunesse. Enfin, et il faut le souligner, les partenaires ont décidé en 2011 de préparer une campagne pour promouvoir le rôle de l'information des jeunes dans leur accès à leurs droits et pour faire valoir l'information en tant que droit en soi.

Activités passées

Chronologie des principales activités entreprises dans le cadre de l'accord de partenariat entre le Conseil de l'Europe et ERYICA

- 1996 – Stage de formation (préaccord) – « Les différentes approches de l'information jeunesse en Europe »
- 1997 – Stage de formation – « Les différentes approches de l'information jeunesse en Europe »
- 1998 – Stage de formation – « Les différentes approches de l'information jeunesse en Europe »
- 1999 – Stage de formation européen – « Normes minimales et mesures pour améliorer la qualité des services d'information jeunesse »
- 2000 – Session d'étude européenne pour les formateurs de l'information jeunesse
- 2001 – Session d'étude « Les différentes approches de l'information jeunesse en Europe »
- 2002 – Stage de formation pour les formateurs de l'information jeunesse
- Document – « Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse »
- 2003 – Session d'étude – « Comment impliquer concrètement les jeunes dans le travail d'information des jeunes »
- 2004 – Groupe de travail de formateurs : élaboration de modules de formation
- 2005 – Séminaire – Les questions de qualité dans l'information des jeunes
- 2006 – Séminaire – La participation des jeunes au travail d'information des jeunes
- 2007 – Colloque – L'avenir de l'information des jeunes en Europe
- 2008 – Séminaire – Information des jeunes et politique de jeunesse : Europe et Monténégro
- Participation d'ERYICA à la 8^e Conférence du Conseil de l'Europe des ministres responsable de la Jeunesse tenue à Kiev, Ukraine
- 2009 – Publication du « Kit de démarrage pour l'information des jeunes »
- Séminaire – Politique de jeunesse et information des jeunes
- 2010 – Colloque – Comblant le fossé : célébrer les 20 ans de la Recommandation n° R 90 (7)
- 2011 – Conférence sur l'histoire de l'information des jeunes
- Réunion préparatoire de la campagne sur les droits des jeunes à l'information
- 2012 – Campagne *Information Right Now!* sur le droit des jeunes à l'information

Étapes importantes qui, si elles ne faisaient pas directement partie des activités du partenariat, ont eu une influence déterminante sur l'information des jeunes et, partant, sur les activités menées conjointement par le Conseil de l'Europe et ERYICA :

1986 – Création de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA)

1990 – Recommandation n° R (90) 7 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe concernant l'information et le conseil des jeunes en Europe

1993 – ERYICA adopte la Charte européenne de l'information jeunesse

2004 – ERYICA adopte la Charte européenne révisée de l'information jeunesse

2009 – ERYICA adopte les « Principes pour l'information jeunesse en ligne »

2010 – Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur l'information des jeunes

Le « Kit de démarrage pour l'information des jeunes »

ERYICA, comme le Conseil de l'Europe, est fréquemment approchée par des organisations, des responsables politiques et des jeunes motivés qui souhaitent créer un service d'information jeunesse dans leur localité, leur région ou leur pays.

Pour répondre à ces demandes, ERYICA et le Conseil de l'Europe ont décidé de développer un « Kit de démarrage pour l'information des jeunes ». Ce Kit est destiné aux organisations, aux travailleurs de jeunesse, aux décideurs et aux jeunes qui souhaitent mettre en place un tel service dans les pays qui en sont dépourvus ou dans lesquels ces structures sont encore à l'état embryonnaire.

Le Kit de démarrage donne un aperçu de ce en quoi consiste l'information jeunesse, de ses principes sous-jacents et ses missions, et de la façon de créer un service d'information jeunesse. Il fournit aussi différents renseignements pratiques sur ce que les différentes structures européennes peuvent offrir à ceux qui veulent entrer dans le monde de l'information jeunesse.

La campagne *Information Right Now!*

Le comité conjoint de coordination du partenariat entre le Conseil de l'Europe et ERYICA a décidé d'apporter son soutien à une campagne consacrée aux droits des jeunes à l'information. S'appuyant sur le slogan « Young people are asking » (Les jeunes en demandent !), la campagne, intitulée *Information Right Now!* et menée en 2012, a été lancée officiellement à l'occasion de la Journée de l'information des jeunes, le 17 avril. Par ce moyen, ERYICA et le Conseil de l'Europe souhaitaient sensibiliser au rôle particulier que joue l'information des jeunes dans l'accès des jeunes à leurs droits et à l'accès à l'information en tant que droit en soi.

Les objectifs de la campagne étaient les suivants :

- ▶ attirer l'attention des jeunes sur leur droit à l'information ;
- ▶ amener les jeunes à prendre conscience de leur droit à l'information et les encourager à s'informer auprès des centres d'information jeunesse ;
- ▶ avec les jeunes, demander aux responsables politiques de garantir le droit des jeunes à l'information.

Au niveau décentralisé, la campagne a proposé de nombreuses activités de portée et d'ampleur diverses dans l'ensemble des pays membres du Conseil de l'Europe, qui ont été organisées par les centres locaux d'information jeunesse et les animateurs, et adaptées aux publics ciblés. Une page Facebook, un concours de photos et un site web dédié ont été lancés et coordonnés au niveau central par ERYICA. Des « ambassadeurs des jeunes », choisis durant la campagne pour endosser le rôle de porte-paroles européens, ont pris une part active à la campagne en promouvant le droit à l'information auprès des jeunes, des décideurs et des médias.

Le présent Compendium et le kit destiné à informer les jeunes au sujet de leurs droits ont vu le jour dans le sillage de cette campagne. Les rapports finaux de la campagne peuvent être téléchargés sur www.eryica.org et www.coe.int/jeunesse.

L'Union européenne

Le premier document de référence au niveau de l'Union européenne soulignant l'importance de l'information des jeunes est la Résolution du Conseil de l'UE du 31 mars 1995 sur la coopération dans le domaine de l'information des jeunes et des études concernant la jeunesse (95/C 207/02). Dans cette résolution, le Conseil de l'UE souligne l'importance de l'information jeunesse et de l'information sur les jeunes comme facteurs

susceptibles d'encourager la mobilité et la citoyenneté européennes. Il reconnaît par ailleurs les principes communs de l'information jeunesse définis dans la Recommandation n° R (90) 7 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe.

Dans cette résolution, le Conseil convient d'intensifier la coopération dans le domaine de la formation des professionnels de l'information, des animateurs socio-éducatifs et des éducateurs (professionnels et bénévoles) qui travaillent dans le secteur de l'information de jeunesse, et apporte un soutien à la mise en réseau des structures d'information jeunesse dans les États membres.

La prochaine étape importante en la matière a été le Livre blanc sur la jeunesse. Annoncé par le Parlement européen fin 1999 et publié par la Commission européenne en 2001, le Livre blanc, intitulé « Un nouvel élan pour la jeunesse européenne », identifiait l'information des jeunes comme l'une de ses quatre thèmes prioritaires, aux côtés de la participation, du volontariat et d'une meilleure connaissance du domaine de la jeunesse.

Selon le Livre blanc, l'information des jeunes est étroitement liée à leur participation dans la société. Le Livre blanc met en place un cadre de coopération, et notamment la méthode ouverte de coordination, qui a été adoptée par le secteur de la jeunesse. Il prévoit par ailleurs une meilleure prise en compte de la dimension de la jeunesse dans les autres politiques et programmes de l'Union européenne.

En guise de suite directe au Livre blanc sur la jeunesse, le Conseil de l'Union européenne a adopté le 27 juin 2002 une Résolution relative au cadre de la coopération européenne dans le domaine de la jeunesse (2002/C 168/02). Les quatre thèmes prioritaires du cadre de coopération sont les suivants :

- ▶ encourager l'exercice par les jeunes d'une citoyenneté et d'une participation actives à la société civile ;
- ▶ promouvoir l'information destinée aux jeunes et les services d'information en place pour les jeunes ;
- ▶ promouvoir les activités volontaires parmi les jeunes ;
- ▶ encourager une meilleure compréhension et connaissance de la jeunesse.

Ce texte a été suivi de la Résolution du Conseil de l'UE du 25 novembre 2003 concernant les objectifs communs en matière de participation et d'information des jeunes (2003/C 295/04). Le Conseil de l'UE a ainsi adopté des objectifs communs et proposé de promouvoir l'accès des jeunes à l'information dans l'objectif d'intensifier leur participation à la vie publique et de favoriser leur épanouissement en tant que citoyens actifs et responsables, notamment par les moyens ci-après :

- ▶ améliorer l'accès de tous les jeunes aux services d'information et de conseil ;
- ▶ accroître l'offre d'informations de qualité ;
- ▶ renforcer la participation des jeunes à l'information des jeunes.

Le Portail européen de la jeunesse, fruit d'un engagement du Livre blanc, a été lancé en 2004. Ce portail multilingue est destiné à tous les jeunes d'Europe à qui il fournit des informations nationales et européennes en relation avec les jeunes.

Enfin, la Stratégie 2010-2018 de l'Union européenne en faveur de la jeunesse reconnaît l'importance des services d'information et de conseil des jeunes et répertorie des normes de qualité relativement au développement de la participation des jeunes, de l'information et du conseil en tant que domaine d'action distinct visant à assurer la pleine participation des jeunes dans la société. Dans le sillage de cette stratégie, la Résolution du Conseil de l'UE du 25 novembre 2009 relative à un cadre renouvelé pour la coopération européenne dans le domaine de la jeunesse (2010-2018) (2009/C 311/01) appelait à « améliorer l'accès aux informations de qualité destinées aux jeunes et à diffuser ces informations au moyen de tous les canaux possibles aux niveaux local, régional, national, ainsi que par le biais d'organisations européennes telles qu'Eurodesk, ERYICA, EYCA et d'autres réseaux européens ».

ERYICA et ses services

L'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) est une association européenne indépendante constituée de réseaux et d'organismes de coordination en matière d'information jeunesse. Elle s'emploie à renforcer la coopération européenne dans le domaine du travail et des services d'information jeunesse. Son objectif est de développer, de soutenir et de promouvoir des politiques et pratiques d'information généralistes de qualité à tous les niveaux, afin de répondre aux besoins d'information des jeunes en Europe et d'appliquer les principes de la Charte européenne de l'information jeunesse.

ERYICA est une association internationale non gouvernementale à but non lucratif. Elle est dotée de deux organes décisionnaires : une assemblée générale et un conseil de direction.

En tant que principal organe d'ERYICA, son assemblée générale se réunit chaque année pour examiner un rapport d'activité de l'année précédente ainsi que ses comptes financiers. De plus, elle examine et adopte le programme de travail et le budget de l'année suivante, prend des décisions sur les principales questions politiques et (tous les trois ans) élit son conseil de direction.

Le conseil de direction d'ERYICA est composé de huit membres: un président, deux vice-présidents, un trésorier et quatre membres.

ERYICA est enregistrée au Grand Duché de Luxembourg en tant qu'association internationale non gouvernementale à but non lucratif, conformément à la loi du Grand Duché de Luxembourg de 1928 sur les associations.

Histoire et évolution

ERYICA a été établie le 17 avril 1986 à Madrid, conformément à une recommandation adoptée lors du Colloque européen sur les centres d'information jeunesse organisé en avril 1985 à Marly-le-Roi (France). Ce colloque, qui a réuni quelque 200 professionnels de l'information et du conseil des jeunes de 18 pays, était une initiative du Centre d'information et de documentation jeunesse de Paris (CIDJ), avec le soutien du ministère français de la Jeunesse et des Sports et de la Commission des Communautés européennes.

À l'origine, ERYICA rassemblait 12 organisations dans huit pays. Le partenariat s'est ensuite largement développé, témoignant d'un besoin significatif de coopération. Aujourd'hui, ERYICA compte 25 membres, 7 organisations affiliées et 2 organisations associées représentant 28 pays.

ERYICA est composée d'organismes nationaux (gouvernementaux et non gouvernementaux) qui s'efforcent de garantir le droit des jeunes à une information complète et fiable, susceptible de les aider à faire les choix nécessaires dans leur vie, tout en promouvant leur autonomie et leur active participation à une société démocratique.

Pour une chronologie plus précise des événements qui ont marqué l'histoire d'ERYICA, voir son site web à l'adresse : <http://eryica.org/page/key-dates>.

Voici une liste des événements clés :

1987 – ERYICA est inscrite en tant qu'association à but non lucratif auprès de la Chambre de commerce et d'industrie d'Amsterdam.

1988 – 1^{re} assemblée générale d'ERYICA et 1^{re} réunion du comité exécutif.

1990 – Le Conseil de l'Europe adopte la Recommandation n° R (90) 7 concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe – un document d'une grande pertinence pour le travail d'ERYICA.

1991 – HAYICO (Hongrie) devient le premier membre d'ERYICA dans un pays de l'ancien bloc de l'Est.

1991 – ERYICA publie l'« Annuaire des centres d'information jeunesse en Europe occidentale » : 471 centres dans 18 pays sont actifs.

1992 – ERYICA est enregistrée en tant qu'association à but non lucratif au Grand Duché de Luxembourg.

1993 – Le secrétariat de l'agence à Paris est enregistré en tant qu'association à but non lucratif en vertu de la loi française de 1901 qui régit les associations. Le 1^{er} août 1993, ERYICA devient administrativement indépendante du CIDJ (Paris). ERYICA adopte la Charte européenne de l'information jeunesse.

1994 – Un accord de coopération entre ERYICA et l'Association européenne des Cartes jeunes (AECJ) est signé le 28 mai.

1996 – ERYICA organise des campagnes nationales pour promouvoir l'accès des jeunes à l'information et, conjointement avec le Conseil de l'Europe, organise le premier stage européen de formation pour les néophytes en matière d'information jeunesse.

1997 – Le partenariat d'ERYICA est formé de 45 organisations dans 30 pays. Un accord de partenariat est signé entre ERYICA et le Conseil de l'Europe. ERYICA mène une enquête sur le nombre de points et centres d'information jeunesse en Europe : 5 039 points et centres « généralistes » sont en activité dans 22 pays.

1998 – Le premier numéro de la « Newsletter d'ERYICA » est publié et une version en ligne de l'Infomobil est lancée; elle contient des informations sur 13 pays européens.

1999 – Le Conseil de l'Europe désigne ERYICA comme membre du nouveau Conseil consultatif sur les questions de jeunesse. En juillet, ERYICA publie une étude sur « L'information de jeunesse généraliste en Europe en 1997 », qui couvrait 17 pays.

2000 – 1^{er} séminaire national de formation (Malte) organisé dans le cadre de l'accord de partenariat avec le Conseil de l'Europe.

2001 – ERYICA participe activement à la préparation du nouveau Portail européen de la jeunesse de la Commission européenne. En novembre, la Commission européenne publie le Livre blanc intitulé « Un nouvel élan pour la jeunesse européenne ».

2002 – L'étude d'ERYICA révèle que, en 2002, environ 12 500 acteurs de l'information jeunesse travaillent dans 7 381 points et centres d'information généralistes, sis dans 25 pays, qui ont accueilli plus de 20 millions d'utilisateurs durant l'année.

2004 – ERYICA, Eurodesk et l'AECJ invitent la Commission européenne à participer à la mise en œuvre des « Objectifs communs pour la participation et l'information des jeunes ». Une version actualisée de la Charte européenne de l'information jeunesse est adoptée par la 15^e assemblée générale d'ERYICA et remplace la version originale de 1993.

2005 – L'étude d'ERYICA en 2005 révèle que plus de 13 000 travailleurs de l'information jeunesse travaillent dans 8 000 points et centres d'information généralistes, sis dans 25 pays, qui ont reçu quelque 23 millions d'utilisateurs durant l'année. En 2005, ERYICA indique que 40 organisations dans 29 pays ont jusqu'à présent signé la version de 2004 de la Charte européenne de l'information jeunesse.

2006 – 46 organisations dans 36 pays forment le partenariat d'ERYICA.

2008 – ERYICA lance son tout premier projet, « Meet the Street » (A la rencontre de la rue), destiné à renforcer la participation des jeunes à la prise de décision.

2009 – ERYICA prépare et distribue le « Kit de démarrage pour l'information des jeunes » dans le cadre de l'accord de partenariat avec le Conseil de l'Europe. La 20^e assemblée générale d'ERYICA adopte les « Principes pour l'information jeunesse en ligne » et lance SHERYICA, la plate-forme interactive pour les travailleurs de l'information jeunesse.

2011 – ERYICA fête son 25^e anniversaire et lance JIMMY, le médiateur de l'information jeunesse, et publie le « Guide de la sécurité et de la qualité en ligne ».

2012 – ERYICA lance la campagne *Information Right Now!*.

2013 – ERYICA initie le projet « Youth on the Move – InfoMobility » (YoMIM), dont l'objectif est de moderniser le travail de jeunesse et de le promouvoir.

Services offerts

ERYICA propose des activités et des services dans de nombreux domaines. Lorsque ceux-ci coïncident avec les objectifs et priorités du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne, ERYICA tente de coopérer avec ces organes intergouvernementaux. Depuis 1997, l'Agence est engagée dans un partenariat avec le Conseil de l'Europe afin de développer des activités de formation pour les acteurs de l'information jeunesse.

ERYICA publie un bulletin trimestriel en anglais, ainsi que des rapports de ses séminaires, des études occasionnelles et un rapport annuel d'activité.

Promotion de l'information jeunesse

Depuis 1985, on assiste à une prise de conscience croissante de l'importance de l'information jeunesse par les décideurs et les gestionnaires des services jeunesse en Europe. L'information jeunesse est reconnue comme un outil essentiel pour aider les jeunes à prendre des décisions responsables et à exercer une citoyenneté active dans notre société. Le nombre croissant de pays qui mettent en place des réseaux nationaux de centres et de services d'information jeunesse témoigne de ce développement.

ERYICA œuvre sans relâche au renforcement et à la promotion de la reconnaissance de l'information des jeunes au niveau européen. Par le biais de ses partenaires nationaux, l'Agence promeut activement le concept d'une stratégie nationale d'information jeunesse pour parvenir à cet objectif.

Partage de méthodes et d'expériences

ERYICA facilite grandement l'échange de connaissances et le partage d'expériences entre les praticiens de l'information des jeunes et du conseil en Europe.

Ces échanges ont lieu dans le cadre des activités organisées par l'Agence, et notamment des séminaires, des groupes de travail et des assemblées générales. La distribution des publications et du matériel d'ERYICA vient soutenir les activités.

Depuis 2003, ERYICA a fortement développé l'offre de matériels et de ressources disponibles sur la base de l'expérience de ses partenaires nationaux et des méthodes qu'ils emploient, et auxquels les membres peuvent accéder par le biais de son site web.

Principes professionnels, normes minimales et mesures de qualité

En 1993, l'assemblée générale d'ERYICA a adopté la Charte européenne de l'information jeunesse, qui est depuis devenue la référence en Europe en matière de principes professionnels et de lignes directrices pour le travail d'information des jeunes. La Charte a été actualisée en 2004.

La Charte européenne de l'information jeunesse a été récemment étendue au moyen d'un document d'appui, et notamment les « Principes pour l'information jeunesse en ligne ». ERYICA a en effet reconnu que l'information jeunesse en ligne faisait partie intégrante du travail d'information des jeunes ; ce document vise par conséquent à établir des normes de qualité en la matière.

Les partenaires d'ERYICA dans plusieurs pays ont développé des normes minimales et des mesures de qualité pour les centres et services d'information jeunesse, en vue de maintenir et d'améliorer la qualité des services qu'ils fournissent aux jeunes. Dans les prochaines années, ERYICA devrait accorder plus d'attention à cet aspect de son travail.

Formation des professionnels de l'information jeunesse

La formation des personnels qui œuvrent dans les centres et services d'information jeunesse fait partie des efforts permanents déployés par les partenaires nationaux d'ERYICA pour développer et maintenir des normes en matière d'information jeunesse. Dans ce domaine, l'Agence accorde une attention toute particulière aux besoins des pays qui cherchent à mettre en place des centres ou des services d'information et de conseil des jeunes.

Depuis 1996, diverses activités de formation ont été conduites dans le cadre de l'accord de partenariat entre ERYICA et le Conseil de l'Europe.

Visites d'étude

Chaque année, ERYICA organise plusieurs visites d'étude pour évaluer les compétences, les réalités, les ressources et les difficultés de l'information jeunesse en Europe. Ces visites sont généralement conduites par plusieurs représentants d'ERYICA, qui partagent leurs expériences et apportent une précieuse contribution aux structures d'information et de conseil des jeunes en leur suggérant des méthodes, en leur présentant des exemples de leurs pays respectifs et des bonnes pratiques susceptibles de les aider à améliorer leurs services.

Formation

ERYICA joue un rôle de premier plan dans le développement, le soutien et la promotion d'une politique et d'une pratique de qualité dans le domaine de l'information jeunesse généraliste, à tous les niveaux.

Les objectifs d'ERYICA sont les suivants :

- ▶ améliorer et maintenir la qualité de l'information jeunesse dans son réseau ; et
- ▶ aider ses membres à atteindre et conserver un niveau élevé de professionnalisme.

Le système de formation d'ERYICA répond à ces deux objectifs et a été conçu compte tenu de l'hétérogénéité des besoins du réseau.

Ce système de formation ne cesse de s'étoffer, et les modules en place sont en permanence revisités à la lumière des nouvelles tendances qui se dessinent dans le domaine de l'information jeunesse et des situations observées dans les États membres.

Conception et développement

Des stages de formation sont conçus et remaniés par la task force de formation d'ERYICA, qui rassemble quelques-uns des plus éminents formateurs et experts dans le domaine du travail d'information.

C'est l'assemblée générale qui donne son mandat à la task force de formation. L'équipe est conduite par un représentant du conseil de direction. Lorsque la task force a finalisé un stage de formation, un stage international de « formation des formateurs » est mis en œuvre avec des représentants d'un grand nombre des réseaux membres d'ERYICA. Ces derniers vont ensuite multiplier les connaissances acquises dans leurs réseaux nationaux d'information jeunesse grâce à des stages de formation qu'ils encadrent eux-mêmes.

Formation YIntro

YIntro est le stage de formation proposé par ERYICA aux néophytes en matière d'information jeunesse. Ce stage, conçu à la manière d'une introduction, apporte les connaissances de base et les capacités nécessaires au travail d'information jeunesse. Il couvre quatre domaines qui peuvent faire l'objet de cinq journées complètes de formation ou de sessions équivalentes en termes de durée.

Le stage est basé sur l'expertise des formateurs d'ERYICA en matière de formations nationales et internationales dans le domaine de l'information jeunesse, ainsi que des expériences qu'ils ont acquises au cours des huit dernières années grâce aux stages européens de formation des formateurs et des sessions nationales qui délivrent le module de formation de base.

Un stage YIntro peut être organisé par ERYICA ou à un niveau décentralisé.

Objectifs de la formation YIntro :

- ▶ présenter les domaines, compétences et capacités relevant de la fourniture de l'information jeunesse;
- ▶ proposer une formation de base aux néophytes en la matière;
- ▶ promouvoir un cadre de qualité commun au sein du réseau ERYICA;
- ▶ proposer un parcours cohérent à partir d'une formation de base à l'information jeunesse, qui sera suivie de modules plus poussés consacrés à certains aspects du travail d'information jeunesse.

Le stage YIntro est complété par d'autres modules consacrés à des thèmes spécifiques de l'information jeunesse, qui sont proposés en réponse à un besoin exprimé par les membres d'ERYICA.

Résultats de l'apprentissage

À la fin du stage YIntro course, les acquis des participants sont les suivants :

- ▶ une connaissance des méthodes fondamentales utilisées pour délivrer l'information jeunesse dans la pratique;
- ▶ une connaissance des capacités, des valeurs, des responsabilités et du rôle individuel du professionnel de l'information;
- ▶ la maîtrise d'un plan d'action pour une future mise en œuvre basée sur des exercices d'autoévaluation.

Le manuel de formation YIntro est disponible en anglais, finnois et espagnol.

Pour plus d'informations, voir le site web d'ERYICA : <http://eryica.org/page/yintro-%E2%80%93-stepping-youth-information>.

Formation avancée YIntro (Advanced YIntro)

Advanced YIntro est le stage de formation qu'ERYICA propose aux professionnels de l'information jeunesse expérimentés qui souhaitent renforcer leurs capacités et compétences et élargir leur expertise.

Le stage couvre quatre domaines qui peuvent faire l'objet de quatre journées pleines de formation ou de sessions équivalentes en termes de durée, de préférence en deux modules.

Objectifs de la formation avancée YIntro :

- ▶ renforcer les capacités professionnelles des travailleurs de l'information jeunesse;
- ▶ familiariser les apprenants avec diverses méthodes participatives de prestation de l'information jeunesse;
- ▶ introduire l'aspect managérial et la planification stratégique qui sous-tendent les services d'information jeunesse;
- ▶ proposer aux professionnels expérimentés la possibilité d'une formation professionnelle continue;
- ▶ promouvoir un cadre de qualité commun au sein du réseau ERYICA.

Contenu de la formation

Domaine 1 : connaissances et capacités professionnelles avancées.

Domaine 2 : modèles de prestation.

Domaine 3 : gestion du développement de l'information jeunesse.

Domaine 4 : formation professionnelle continue.

Chacun des domaines se divise en plusieurs sessions couvrant chacune un thème spécifique. Le stage dans sa globalité se présente comme suit :

- ▶ une tâche préalable ;
- ▶ une session introductive ;
- ▶ 13 sessions ;
- ▶ trois autoévaluations ;
- ▶ une tâche à moyen terme ; et
- ▶ un entretien d'évaluation.

Le matériel pédagogique consiste en un manuel destiné aux participants, qui contient un certain nombre de tâches et de fiches de réflexion, ainsi qu'une description générale du stage.

Stage de formation numérique YIntro (Digital YIntro)

Ce module complète le stage YIntro pour néophytes d'ERYICA. Il s'adresse donc aux travailleurs de l'information jeunesse qui ont déjà suivi un stage YIntro ou qui ont accumulé de l'expérience en la matière grâce à une pratique concrète ou à d'autres formations nationales.

Le stage couvre cinq domaines et peut être proposé sous la forme de 18 heures de formation ou de sessions de durée équivalente.

Objectifs du stage de formation numérique YIntro :

- ▶ présenter les domaines, compétences et capacités relevant de la fourniture de l'information numérique aux jeunes ;
- ▶ proposer une formation de base sur les tâches et capacités spécifiques du travail avec les jeunes dans les environnements numériques ;
- ▶ promouvoir un cadre de qualité commun au sein du réseau ERYICA ;
- ▶ promouvoir l'atelier Webbie d'ERYICA ainsi que le « Guide de la sécurité et de la qualité en ligne », et encourager les professionnels de l'information jeunesse à l'utiliser activement.

Contenu du stage

Domaine 1 : les termes clés de l'information en ligne.

Domaine 2 : les questions de qualité relatives à l'information des jeunes en ligne.

Domaine 3 : produire des informations en ligne de qualité pour les jeunes.

Domaine 4 : la perception des risques et des possibilités en ligne.

Domaine 5 : la citoyenneté numérique.

Le manuel de formation Digital YIntro est disponible en anglais et en français.

JIMMY

Le stage de formation JIMMY s'adresse aux travailleurs de jeunesse qui, dans le contexte de leur pratique professionnelle quotidienne, interviennent dans l'information des jeunes sans que cela soit leur activité principale.

Résultats de l'apprentissage

À l'issue de la formation, les participants sont en mesure de :

- ▶ comprendre ce qu'est l'information ;
- ▶ percevoir l'importance de l'information jeunesse pour le développement et l'autonomisation des jeunes ;
- ▶ comprendre le lien entre l'information des jeunes et le travail de jeunesse ;

- ▶ savoir comment utiliser les capacités et qualités relevant de l'information jeunesse dans leur rôle d'animateurs de jeunesse;
- ▶ savoir quels sont les ressources et les réseaux qui peuvent venir en appui de leur travail;
- ▶ établir un partenariat avec le centre d'information de jeunesse le plus proche, pour ainsi nouer des relations potentielles avec les réseaux nationaux, régionaux et internationaux;
- ▶ acquérir des connaissances de base sur les questions clés que se posent les jeunes aujourd'hui et sur leurs besoins en matière d'information.

Contenu du stage

Domaine 1 : qu'est-ce que l'information jeunesse ?

Domaine 2 : groupe cible.

Domaine 3 : capacités.

Domaine 4 : fondements d'une information de qualité, et étapes suivantes.

Le manuel de formation JIMMY est disponible en anglais, français, italien et espagnol.

Atelier Webbie

L'objectif de l'atelier est d'offrir aux jeunes la possibilité de s'informer plus largement sur la façon d'utiliser l'internet en toute sécurité, d'être des producteurs actifs de contenus en ligne à l'ère du web 2.0 et de les sensibiliser aux divers niveaux de qualité de l'information qu'il est possible de trouver en ligne.

Dans le cadre de l'atelier, les jeunes, guidés par les formateurs, examinent leurs habitudes de comportement en ligne, ainsi que les bonnes et mauvaises expériences qu'ils ont de l'information en ligne. Ils doivent aussi réaliser leur propre vidéo de ce qu'il faut faire et ne pas faire dans le monde virtuel, entre autres activités.

L'atelier Webbie peut être encadré par n'importe quel spécialiste de l'information jeunesse ou travailleur de jeunesse. Le « Guide de la sécurité et de la qualité en ligne », qui existe en anglais, en français et en finnois, décrit les différentes activités de l'atelier. Pour plus d'informations, voir à l'adresse : <http://eryica.org/page/webbie-workshop>.

Youth on the Move – InfoMobility (YoMIM)

Youth on the Move – InfoMobility (YoMIM) fait partie des nouveaux projets d'ERYICA. L'objectif premier du projet est de promouvoir le travail de jeunesse et d'y apporter des innovations, tout en favorisant les synergies entre les principaux acteurs de l'information et du conseil des jeunes et en accordant une attention particulière à la mobilité transfrontière au niveau européen.

Ciblé tout particulièrement sur les jeunes mobiles, ce projet est axé sur la préparation, la fourniture et l'évaluation d'informations sur les possibilités et les aspects pratiques de séjours à l'étranger. Qui plus est, en visant l'innovation, le projet ambitionne d'apporter de nouvelles réponses méthodologiques et technologiques aux défis actuels que rencontrent l'information et le conseil des jeunes.

Le projet bénéficie du soutien du programme Jeunesse en action de la Commission européenne.

SHERYICA

SHERYICA est la plate-forme européenne en ligne d'ERYICA pour les professionnels de l'information jeunesse. Elle vise à promouvoir la coopération entre les professionnels de l'information jeunesse de divers horizons, et à faciliter la mise en réseau au niveau européen.

Grâce à SHERYICA, les acteurs de l'information jeunesse peuvent échanger des idées sur des projets dans le domaine de l'information jeunesse, partager leurs compétences, discuter de leurs expériences et échanger des bonnes pratiques. Mais surtout, SHERYICA est un réseau européen unique pour la promotion de projets internationaux.

Le site SHERYICA (en anglais) propose les rubriques suivantes :

Stories (des histoires)

Tenez-vous au courant de ce qui se passe dans le monde de l'information jeunesse en Europe !

Dans cette rubrique, les professionnels de l'information jeunesse peuvent poster des histoires tirées de leur pratique quotidienne avec les jeunes. C'est un espace tout à fait adapté pour faire la promotion de projets, lancer des appels à candidatures à des formations et des invitations à des rencontres.

People (les gens)

Vous voulez en savoir plus sur les autres utilisateurs de SHERYICA ?

Cette rubrique rassemble les profils de tous les professionnels de l'information jeunesse qui font déjà partie du réseau. En un coup d'œil, vous pouvez consulter les compétences et les capacités de chaque professionnel.

Information centres (les centres d'information)

Vous voulez entrer en contact avec un professionnel particulier ?

Cette rubrique contient les coordonnées des centres d'information jeunesse représentés au sein de SHERYICA.

SHERYICA a été créé à l'initiative d'ERYICA, avec le soutien de *Youth Agora*, organisation de mise en réseau et de communication basée à Bruxelles. La plate-forme a ensuite été développée dans le cadre d'un projet intitulé « A Better Youth Information for New Times », grâce au soutien financier du programme Jeunesse en action de la Commission européenne.

Pour plus d'informations sur SHERYICA, voir : www.sheryica.org.

Good practice – une publication bisannuelle

Des brochures (*Good practice in youth information*) consacrées aux bonnes pratiques en matière d'information jeunesse ont été publiées en 2010 et 2013.

La publication de 2010 a vu le jour dans le cadre du projet « A Better Youth Information for New Times » ; elle décrivait les bonnes pratiques en matière d'information jeunesse des membres et partenaires d'ERYICA dans trois domaines : la participation des jeunes, la mise à contribution des pairs et la communication. Les projets décrits avaient été choisis sur la base de leur qualité, de leurs pratiques novatrices et de leur succès manifeste ; ils étaient donc représentatifs des tendances et développements actuels dans le domaine de l'information jeunesse en Europe.

Cette publication faisait la promotion de pratiques particulièrement novatrices en matière d'information jeunesse et susceptibles d'inspirer des projets ou des collaborations. Avec cette publication, ERYICA encourageait les contacts bilatéraux au profit du développement de la coopération entre les centres d'information jeunesse en Europe.

La publication de 2013 avait été préparée dans le même objectif et présentait des projets récents dans divers pays européens. Cette fois, cependant, les bonnes pratiques étaient essentiellement basées sur des histoires publiées sur SHERYICA, la plate-forme en ligne qui permet aux travailleurs de l'information jeunesse locaux d'échanger et de trouver l'inspiration.

Niveau européen : autres documents de référence, acteurs

La Charte européenne de l'information jeunesse

La Charte européenne de l'information jeunesse a été adoptée par l'assemblée générale d'ERYICA en 1993 ; elle sera suivie de l'adoption d'une version révisée en 2004 pour répondre à l'environnement changeant des jeunes. Les principes de la Charte sont destinés à être appliqués à toutes les formes du travail généraliste d'information jeunesse et « constituent une base de standards minimums et de mesures de qualité qui doivent être établis dans chaque pays, en tant qu'éléments d'une approche globale, cohérente et coordonnée du travail d'information jeunesse, ce dernier faisant partie de la politique de jeunesse ».

Les indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse

Ces indicateurs, adoptés par ERYICA dans une déclaration politique en 2005, font partie de l'action qu'elle mène pour aider les gouvernements à mettre en place des services d'information jeunesse de qualité. Les organisations membres d'ERYICA ont formulé 12 indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse ; ces orientations sont destinées aux personnes actives dans les services gouvernementaux et d'autres organes officiels responsables de la politique de jeunesse, ainsi qu'à d'autres personnes intéressées par le

développement de l'information jeunesse. Ils sont un outil grâce auquel promouvoir l'idée d'une politique nationale en matière d'information jeunesse, et préciser les éléments d'une telle politique.

Les « Principes pour l'information jeunesse en ligne »

En 2009, ERYICA a adopté un ensemble de 16 principes visant à garantir non seulement la qualité des services d'information jeunesse en ligne, mais aussi leur valeur ajoutée et leur fiabilité. Ce faisant, l'Agence soulignait l'importance de l'internet en tant que source majeure d'information et de communication et reconnaissait que l'information jeunesse en ligne fait partie intégrante du travail d'information des jeunes. Par conséquent, tous les principes formulés dans la Charte européenne de l'information jeunesse s'appliquent également à l'information en ligne, mais les 16 principes énoncés dans ce document fournissent des critères supplémentaires applicables au développement et à la fourniture de l'information jeunesse en ligne.

Les réseaux européens d'information jeunesse

ERYICA

L'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) est une association internationale à but non lucratif qui fédère des prestataires généralistes d'information et de conseil des jeunes. En février 2013, le réseau ERYICA était composé de 25 membres, 7 organisations affiliées et 2 organisations associées, dans 28 pays. Tous sont des structures (gouvernementales ou non gouvernementales) en charge de services généralistes d'information jeunesse et la plupart gèrent des réseaux nationaux de centres locaux et régionaux.

Selon une étude conduite en février 2009, ERYICA :

- ▶ propose des services dans plus de 7 500 centres locaux et régionaux d'information jeunesse ;
- ▶ dans lesquels 13 000 travailleurs dispensent aux jeunes des informations généralistes, conformément aux principes énoncés par la Charte européenne de l'information jeunesse.

ERYICA s'emploie à renforcer la coopération européenne dans le domaine du travail et des services d'information jeunesse. Son objectif est de développer, de soutenir et de promouvoir des politiques et pratiques généralistes d'information de qualité à tous les niveaux, afin de répondre aux besoins d'information des jeunes en Europe et d'appliquer les principes de la Charte européenne de l'information jeunesse.

Comme énoncé dans sa constitution, ERYICA poursuit trois objectifs :

1. promouvoir le respect des principes de la Charte européenne de l'information jeunesse, et œuvrer à leur mise en œuvre ;
2. assurer la coordination et la représentation européennes dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes ;
3. promouvoir le développement d'une sphère européenne en la matière, en particulier en développant un réseau européen de structures d'information et de conseil des jeunes.

Pour réaliser ces objectifs, l'Agence s'efforce, dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes, de :

- ▶ rassembler au niveau européen les instances de coordination en la matière ;
- ▶ suivre de près, au niveau européen, la situation en la matière, et son évolution ;
- ▶ faciliter la coopération européenne entre les organes intervenant dans ce domaine, notamment au moyen d'échanges professionnels ;
- ▶ promouvoir la recherche et l'innovation dans ce domaine, ainsi que le développement de services qui répondent aux besoins des jeunes ;
- ▶ coopérer avec les institutions européennes (comme le Conseil de l'Europe et l'Union européenne) dans ce domaine ;
- ▶ entreprendre d'autres initiatives conformes à la philosophie de l'Agence, qui sont jugées utiles par ses membres ou ses organes compétents.

En 2004, ERYICA, Eurodesk et l'AECJ ont signé un accord de coopération, qui a été suivi de plusieurs manifestations organisées conjointement relativement à l'information et au conseil des jeunes et d'initiatives en faveur de la qualité dans ce domaine.

Eurodesk

Le réseau Eurodesk fournit des informations sur les politiques européennes en matière de jeunesse et les possibilités qui s'offrent aux jeunes au niveau européen. Il met à disposition :

- ▶ un service gratuit d'information et de conseil sur les questions européennes ;
- ▶ un accès rapide à des informations européennes en ligne grâce à la base de données Eurodesk qui contient des informations sur les opportunités et les programmes de financement en Europe en matière de jeunesse, d'éducation et de formation ;
- ▶ un soutien professionnel et des formations pour les multiplicateurs de l'information.

Le réseau Eurodesk rassemble des coordinateurs nationaux et plus de 900 partenaires locaux et régionaux dans plus de 30 pays européens. Les membres du réseau font partie de structures généralistes d'information jeunesse, d'agences nationales des programmes Jeunesse de l'UE ou encore d'autres ONG nationales dans le secteur de la jeunesse.

Le réseau a aussi pour mission d'alimenter en permanence le Portail européen de la jeunesse en matière d'informations et de nouvelles, et de répondre aux demandes des utilisateurs du Portail.

Son groupe cible est constitué des jeunes et de ceux qui travaillent auprès d'eux. Les contacts se prennent en rendant visite aux partenaires du réseau ou par le biais du téléphone, de la messagerie électronique, d'échanges en ligne ou encore d'événements et de conférences.

AECJ

L'Association européenne des Cartes jeunes (AECJ) est une organisation à but non lucratif qui représente 41 organisations de cartes jeunes dans 38 pays, et qui a permis la création de la Carte jeune européenne au profit de plus de 5 millions de jeunes.

L'AECJ compte des organisations membres dans chacun des pays/territoires sur lequel elle est représentée. Ses membres contribuent au développement de la Carte jeunes pour offrir aux jeunes des avantages dans les domaines de la culture, de la mobilité et de l'hébergement, et dans une large gamme de produits et services. Les organisations membres sont principalement des ONG et des fondations privées, ainsi que des institutions publiques et privées et des sociétés privées.

Avec ses activités et ses projets, l'AECJ mène un travail de sensibilisation sur les questions européennes et en faveur d'une citoyenneté active :

- ▶ elle promeut la mobilité des jeunes en leur offrant des avantages et des réductions dans les transports, l'hébergement et d'autres services en lien avec les voyages ;
- ▶ elle fournit des informations grâce aux nombreux canaux de communication à la disposition de ses organisations membres – sites web nationaux et régionaux, magazines imprimés, bulletins électroniques, guides de réductions, groupes sur les réseaux sociaux, etc. ;
- ▶ elle encourage la participation des jeunes en organisant et en promouvant des projets, des programmes d'échanges, des campagnes, des compétitions et d'autres manifestations ciblant les jeunes.

Depuis 1991, l'AECJ gère l'Accord partiel sur la mobilité des jeunes par la Carte Jeunes dans le cadre du Conseil de l'Europe. Aujourd'hui, l'AECJ coopère avec l'ensemble des États membres de l'Accord partiel, qui contribuent au budget d'un programme sur deux ans. Ce programme couvre des actions de formation et des échanges entre organisations membres, et promeut des développements technologiques et des informations pour les détenteurs de la carte.

Section II

L'impact de l'information jeunesse

La section II du Compendium s'intéresse à l'impact que peut avoir une structure d'information et de conseil des jeunes sur les jeunes eux-mêmes et sur les autres acteurs du système d'information et de conseil dans sa globalité. Vous trouverez ci-dessous un bref aperçu de l'état actuel des services d'information et de conseil des jeunes en Europe. Il est en effet évident que de tels services sont aujourd'hui fournis dans la majorité des pays européens, qui ont su mettre à profit les avantages qu'ils présentent et qui continuent de les soutenir en tant qu'outil efficace pour guider les jeunes.

L'INFORMATION JEUNESSE : LES FAITS – L'INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES EN EUROPE AUJOURD'HUI

L'information/le conseil des jeunes est un concept authentiquement européen. Né sur le continent, et depuis 1961 – au moment de l'ouverture à Londres du Young People's Consultation Centre, le premier centre d'information jeunesse –, le concept a connu des évolutions majeures, chaque pays mettant en place sa propre structure pour répondre aux besoins de ses jeunes citoyens.

Au niveau national, l'activité d'information et de conseil des jeunes contribue à la mise en œuvre de la politique de jeunesse. Elle influe directement sur l'éducation, l'emploi, l'égalité des chances et une citoyenneté active, tout en fournissant aux jeunes un support dont ils ont particulièrement besoin pour entrer dans la vie adulte. Quelle est donc l'ampleur actuelle des services d'information et de conseil des jeunes en Europe aujourd'hui ?

Selon l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) – association à but non lucratif qui fédère les prestataires européens d'information et de conseil des jeunes –, en 2009, de tels services étaient proposés dans plus de 7500 centres d'information généralistes locaux et régionaux dans lesquels intervenaient plus de 13 000 travailleurs. En 2005, les centres d'information jeunesse dans les pays membres d'ERYICA avaient accueilli quelque 23 millions de visiteurs.

Le rapport 2012 de l'Union européenne sur la jeunesse indique qu'en janvier 2011, quelque 95,2 millions de jeunes entre 15 et 29 ans vivaient dans 27 pays membres de l'UE. Même s'il n'est pas possible de comparer directement ces données – collectées sur différentes années et représentant des pays quelque peu différents –, il est manifeste que les services d'information et de conseil sont utilisés par une large proportion de jeunes Européens.

Aujourd'hui, ERYICA compte des membres dans 28 pays ; il s'agit d'organisations qui fournissent des informations aux jeunes, qui coordonnent et soutiennent les organismes régionaux en charge de l'information des jeunes, ou encore qui sont impliquées dans le travail d'information et qui prennent des initiatives pour faire évoluer l'information et le conseil des jeunes dans leur pays. On peut donc affirmer en toute certitude qu'il existe des services d'information et de conseil, sous une forme ou une autre, dans les 28 pays que représentent les membres d'ERYICA.

Alors que leur création remonte à plus de 60 ans, les services d'information et de conseil des jeunes sont-ils obsolètes ? La réponse est non, pas du tout, même si leurs méthodes de fourniture connaissent des changements substantiels. Le Conseil de l'Europe exhorte ses gouvernements membres à mettre en place des structures d'information et de conseil, soulignant que le processus d'intégration sociale des jeunes, facilité par ces services, est aujourd'hui d'autant plus important qu'il requiert plus de temps compte tenu d'une complexité accrue.

Même si le nombre de jeunes en Europe tend à baisser, ils forment un groupe de population plus instruit et plus indépendant, notamment quand il s'agit de se procurer des informations et ce, du fait des nouvelles technologies. Aujourd'hui, un jeune bien informé a davantage de choix et, par conséquent, beaucoup plus de problèmes. Cela signifie que les services d'information et de conseil ont non seulement conservé leur importance, mais qu'ils ont élargi leur portée et qu'ils fournissent des informations qui ne sont plus seulement destinées à des décisions rapides : leur mission est plutôt d'aider les jeunes à vivre de manière plus proactive.

L'INFORMATION JEUNESSE



Impacts et bénéfices



Fourniture aux jeunes d'informations couvrant l'ensemble de leurs centres d'intérêt, élargissement de leurs possibilités d'accès à divers outils politiques.



Bon indicateur pour l'ajustement des politiques de jeunesse menées dans le pays.



Contribution à l'inclusion des jeunes socialement marginalisés, y compris ceux qui ont abandonné leurs études et sont au chômage.



Apport d'une aide aux jeunes en phase de transition.



Complément à tous les autres domaines de la politique de jeunesse.



Un réseau facilité par les services d'information et de conseil des jeunes garantit l'optimisation des services et des coûts et favorise des relations de coopération cruciales entre les acteurs concernés.



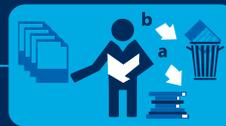
L'action d'information et de conseil des jeunes est attrayante pour divers groupes de jeunes et donc susceptible d'augmenter le nombre de visiteurs des services d'information spécialisés.



L'activité d'information et de conseil des jeunes encourage la participation et la coopération des jeunes à la fourniture d'informations ; en tant que partenaires, ils sont souples et capables de réagir rapidement.



L'information sur les connaissances numériques est fournie uniquement par des services généralistes d'information jeunesse.



Un État peut attendre des jeunes qu'ils soient davantage sensibilisés et actifs – des jeunes qui portent un regard critique sur l'information et assument la responsabilité de leurs décisions.



Des normes de qualité élevées, la formation régulière du personnel et le retour d'information des utilisateurs permettent de garantir une information de qualité.



Les outils et les méthodologies nécessaires existent déjà, ce qui permet au gouvernement de faire des économies.



L'activité d'information et de conseil des jeunes facilite le dialogue entre les générations.



L'activité d'information et de conseil des jeunes permet de fournir des informations et des orientations sur les possibilités d'emploi, et contribue ainsi à la mise en œuvre de la « Garantie jeunes ».

YIC - youth information and counselling

23 000 000 jeunes touchés

28 pays membres d'ERYICA

7500 centres locaux et régionaux d'information jeunesse

13 000 professionnels de l'information jeunesse



Les études montrent que l'on peut attendre un impact plus fort des services d'information et de conseil des jeunes dans les zones rurales.

Les chômeurs ont particulièrement besoin d'informations sur l'éducation et la formation, les activités récréatives et les loisirs.



« Quand je me procure de l'information sur l'internet, il m'est difficile de juger de son exactitude. »

70% préfèrent l'information obtenue dans le cadre d'un échange direct.



Des répondants sont plutôt satisfaits, voire tout à fait satisfaits de l'aide reçue dans les centres d'information jeunesse.

L'impact des services d'information jeunesse et les bénéfices pour l'État

Les services d'information et de conseil des jeunes touchent leur public de deux façons. D'une part, ils s'adressent aux jeunes pour leur fournir des informations sur les possibilités à leur disposition et promouvoir les diverses actions mises en œuvre par l'État, ou pour les aider à s'orienter et à mieux comprendre comment fonctionne

la société. D'autre part, chaque année, ces services se rapprochent des jeunes pour étudier leurs besoins, mais aussi des tendances et modes de vie qui évoluent et, dans ce contexte, les nouveaux problèmes qui se posent aux jeunes. Les données ainsi obtenues peuvent fournir de bons indicateurs sur la base desquels ajuster la politique de jeunesse mise en œuvre au niveau national.

Les services d'information et de conseil des jeunes et les professionnels en la matière font appel à différentes techniques pour toucher les jeunes. Le fait que ces services soient accessibles à tous les jeunes les aide à se rapprocher des plus vulnérables, de ceux qui sont en dehors de tout système, et notamment ni dans l'éducation, ni dans l'emploi, par exemple. L'approche active adoptée par les professionnels de l'information permet aux jeunes qui ont décroché, qui sont sans emploi ou « à risque », ou encore qui sont dans des situations délicates d'un point de vue social, financier, juridique ou sanitaire, de se réinsérer dans la société.

La plupart des jeunes rencontrent de grosses difficultés dans les différentes phases de transition de leur vie et se retrouvent à certains moments dans une sorte de « zone grise » (ni dans l'éducation, ni dans l'emploi, etc.). Pour eux, le risque d'être marginalisés des structures sociétales qui, normalement, aident l'État à organiser la société, est donc considérable. Les services d'information et de conseil des jeunes peuvent contribuer à faire en sorte que ceux qui rencontrent des problèmes dans de telles périodes reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

Dans la plupart des pays européens, la politique de jeunesse s'appuie sur trois piliers : les organisations de jeunesse, ceux qui travaillent avec les jeunes (le travail de jeunesse « ouvert »), et les services d'information. Tandis que les organisations de jeunesse mettent à contribution les plus actifs des jeunes et que le travail de jeunesse ouvert s'adresse aux plus vulnérables et à ceux qui connaissent des difficultés sociales, les services d'information ciblent tous les jeunes, mais plus particulièrement les plus nombreux d'entre eux, ceux qui forment le groupe « intermédiaire » : ce sont ces jeunes livrés à eux-mêmes, qui risquent de décrocher, ceux-là mêmes aussi qui sont les futurs membres d'organisations de jeunesse voire des responsables de jeunesse. Les services d'information et de conseil des jeunes viennent par conséquent en complément de la politique de jeunesse.

Pour les jeunes, il peut être difficile de comprendre le rôle véritablement joué par les divers services d'information spécialisés qui s'adressent aux citoyens et par les institutions publiques en général. Les services d'information et de conseil des jeunes, en coopération avec divers acteurs et partenaires intervenant auprès des jeunes, constituent et gèrent un réseau. Cela permet d'optimiser les services et les coûts (par exemple, la production de supports d'information ou l'organisation de manifestations à forte visibilité) et de développer une coopération essentielle entre les acteurs compétents dans ce domaine.

Les services généralistes d'information jeunesse qui utilisent une approche holistique ne remplacent pas les services en place, quels qu'ils soient, mais les complètent. Les services d'information et de conseil séduisent plus facilement toute la diversité des jeunes parce qu'ils sont faciles d'accès et que leur approche est professionnelle et impartiale. Avec le jeune utilisateur, ils explorent ses vrais besoins et, si nécessaire, l'orientent vers l'organisation partenaire spécialisée. Les centres d'information et de conseil des jeunes peuvent donc même augmenter le nombre de visiteurs qui se tournent vers des prestataires spécialisés.

Les services généralistes d'information jeunesse couvrent tous les sujets importants pour les jeunes. De ce fait, ils constituent un service public très souple, en mesure de s'ajuster extrêmement rapidement aux besoins changeants de la jeunesse, de la société en général et même de l'État. Cette souplesse leur donne aussi la possibilité de s'intéresser à de nouvelles thématiques centrales pour les jeunes qui ne sont encore traitées par aucun prestataire spécialisé. Le développement de nouveaux services d'information s'opère en étroite coopération avec les jeunes eux-mêmes et avec leur participation, selon le principe de la « co-conception » et avec l'aide des réseaux de pairs. Pour l'État, il est essentiel d'avoir un partenaire souple et doté d'une capacité de réaction rapide, qui puisse prendre en charge les besoins en évolution des jeunes issus de divers groupes.

Les connaissances pour la gestion de l'information et les compétences numériques sont des domaines que ne couvrent que les services d'information généralistes. À une époque de surabondance d'informations, il est capital de former les jeunes à la sélection d'informations pertinentes et précises, à leur traitement et à leur utilisation. Alors que la mondialisation multiplie les possibilités et modifie les environnements, ce qui peut constituer un véritable défi pour certains, les centres d'information présentent de façon objective les différents aspects des possibilités accessibles aux jeunes et les encouragent à être actifs. Par ailleurs, ils promeuvent la prise de décision autonome. En conséquence, l'État peut en attendre des jeunes mieux informés et plus actifs, en capacité d'évaluer l'information de façon critique et d'assumer la responsabilité de leurs décisions.

Les services d'information et de conseils des jeunes peuvent contribuer à la mise en œuvre de la « Garantie jeunes » en vertu de laquelle, dans les quatre mois suivant la fin de leur scolarité ou la perte de leur emploi, les jeunes se voient proposer une offre concrète de bonne qualité qui consiste en une formation continue ou

une expérience professionnelle. Les centres d'information et de conseil des jeunes peuvent donc contribuer à réduire le problème du chômage des jeunes.

Les déterminants DE L'INFORMATION JEUNESSE

eryica

Des informations pour les jeunes qui bougent : bouger et voyager fait partie intégrante de la vie de la plupart des jeunes. Les services d'information et de conseil les aident à trouver leur chemin.
Service de la jeunesse de la ville d'Helsinki, 1953, USE-IT à Copenhague, 1971

Des services d'information généralistes pour les jeunes qui intègrent une société complexe : traiter les problèmes immédiats et fournir aux jeunes des informations sur tous les sujets possibles concernant leur vie.
Centre d'information et de documentation jeunesse, Paris, 1969

Une prestation spécifique pour des jeunes en quête d'aide immédiate : un service sans rendez-vous accessible à tout jeune pour exposer son problème, en optimisant le temps nécessaire à une intervention profitable.
Young People'Consultation Centre, Londres, 1961

Recherche de nouvelles approches en réponse aux problèmes sociaux émergents : s'attaquer aux nouveaux problèmes qui se posent tandis que les modes de vie et l'ordre social changent.
« Release », Londres, 1967

Aider les jeunes à affronter la surabondance d'informations : apprendre aux jeunes comment gérer l'information, à se la procurer et à l'évaluer, et développer leur connaissance de l'information.

Critique de l'aide apportée aux jeunes et recherche d'approches novatrices : nécessité de moins de bureaucratie et de services moins formels, plus conviviaux.
Info Jeugd à Gand, 1966, et Jongeren Advies Centrum à Amsterdam, 1969

Les services d'information et de conseil des jeunes fonctionnent sur la base de la Charte européenne de l'information jeunesse, qui stipule clairement que les services doivent être indépendants de toute influence commerciale, politique religieuse ou autre qui risquerait d'influer sur le contenu de l'information et du conseil. Des normes de qualité élevées, la formation régulière du personnel et le retour d'information des utilisateurs permettent d'assurer une information de qualité et de contrôler la performance des prestataires. La coopération internationale aide les prestataires à maintenir un niveau élevé de qualité et à partager les bonnes pratiques. Qui plus est, des stages de formation internationaux sont organisés pour les prestataires, afin de leur permettre de se professionnaliser. Dans la mesure où les outils et les méthodologies existent déjà, les gouvernements désireux de consolider leurs structures ou de mettre en place de nouveaux services peuvent faire l'économie de l'investissement dans ce domaine.

Étant donné que le concept d'information et de conseil jeunesse est né en Europe suite à une période d'agitation sociale il y a quelque 60 ans, il est clair que les services concernés ont aujourd'hui encore un rôle important à jouer s'agissant d'aider des jeunes inquiets à communiquer avec leurs gouvernements et la société. Ces services garantissent un dialogue constructif entre les générations et offrent une aide d'urgence à des jeunes confrontés à des situations délicates. Préserver la cohésion sociale est en effet dans l'intérêt de tous les pays.

LA RAISON D'ÊTRE DES SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL DES JEUNES

Professeur Dr W. Faché

Cette section s'intéresse à la raison d'être des services d'information et de conseil des jeunes. Ces services novateurs ont vu le jour au milieu des années 60 aux USA, au Canada et en Europe de l'Ouest. À partir de l'analyse de la littérature sur la naissance de ces services et d'entretiens avec nombre de leurs fondateurs, ainsi que sur la base de notre propre étude internationale, nous avons identifié les différentes raisons qui ont motivé la création de ces formes novatrices du travail de jeunesse (Faché, 1987).

Nous analyserons aussi les arguments avancés aujourd'hui par les créateurs de centres d'information et de conseil des jeunes. Pourquoi créer un centre d'information et de conseil des jeunes ?

Tous les porteurs d'un tel projet n'en expriment pas clairement les raisons d'être. Quelques anciens services s'inspiraient de modèles en place qui étaient « novateurs » au moment de leur création. (Lacoumes, 1973)

Le besoin d'une prestation spécifique pour les jeunes en quête d'aide immédiate

Telle était la raison d'être du *Young People's Consultation Centre*, qui a ouvert ses portes à Londres en 1961. Il était décrit comme le premier centre sans rendez-vous en Europe, où les adolescents avaient la possibilité d'évoquer des problèmes qui les inquiétaient avec un professionnel (Halpin, 1967).

Selon Laufer (1964), le fondateur de ce centre :

Nous avons choisi un nom avec une consonance générale, la plus neutre possible, en évitant les appellations pouvant faire penser au milieu hospitalier. Pour offrir un service en capacité de gérer les problèmes immédiats pour lesquels les jeunes recherchent de l'aide, mais aussi pour identifier les signes éventuels de pathologies plus graves, le centre dispose d'intervenants formés à la psychanalyse qui ont une expérience du travail avec les jeunes. L'équipe compte aussi un travailleur social spécialisé en psychiatrie, un médecin-conseil, un psychologue et un conseiller juridique. L'idée d'un service sans rendez-vous, doté d'un personnel qualifié, repose sur l'idée que beaucoup d'adolescents au sein de la collectivité ont besoin d'aide immédiate, mais qu'ils se refusent à solliciter la plupart des agences en place parce qu'ils sont effrayés par l'idée de « maladie mentale » ou de « troubles psychiatriques ». C'est ainsi que les structures qui sont d'une certaine façon liées à la maladie ne sont pas en contact avec des adolescents qui peuvent avoir sérieusement besoin d'aide. Notre conviction était que, si nous développions la possibilité pour les visiteurs de tout simplement venir parler avec quelqu'un, nous pourrions rencontrer beaucoup d'adolescents et ainsi prévenir de graves troubles sociopsychologiques.

Le concept de « portes ouvertes » du *Young People's Consultation Centre* à Londres, autrement dit la possibilité de venir sans rendez-vous, semblait correspondre aux besoins des jeunes (OMS, 1978).

Ce concept a d'ailleurs inspiré *Info Jeugd*, le centre d'information et de conseil des jeunes de Gand (Faché, 1966), et le *Jongeren Advies Centrum*, le centre de conseil pour les jeunes d'Amsterdam (Mc Gillavry, 1969).

La nécessité d'une prestation spécifique pour les jeunes confrontés à une situation délicate est aujourd'hui encore la base des services d'information et de conseil des jeunes.

Critique de l'aide aux jeunes en place et changement de l'approche d'information et de conseil des jeunes

La création d'*Info Jeugd* à Gand (1966) et du *Jongeren Advies Centrum* à Amsterdam (1969) reposait aussi sur une critique fondamentale des services d'aide en place. Cette critique s'est toutefois exprimée de façon créative, et notamment par le développement d'une alternative. La notion d'« alternative » a été redéfinie par ces innovations sociales et le terme a été employé comme un adjectif pour signifier des structures « basées sur des principes entièrement nouveaux, dans l'objectif d'une méthodologie différente de celle qui prévalait autrefois ». La critique dénonçait notamment les méthodes bureaucratiques (listes d'attente, accueil sur rendez-vous exclusivement), le caractère officiel (obligation pour le visiteur d'indiquer son nom, son adresse, son âge, son emploi, etc.) et le modèle médical, voire psychiatrique dont s'inspiraient ces services. Des services novateurs se sont ainsi développés non pas pour compléter l'offre existante, mais pour offrir une alternative (Faché, 1973, 1990).

La plupart des innovations révolutionnaires apportées au début ont été intégrées dans le système établi. En conséquence, les structures novatrices des années 60 ne pourraient plus être qualifiées d'« alternatives ».

Les nouveaux problèmes sociaux exigent des approches novatrices

Des problèmes psychologiques et somatiques d'un ordre nouveau sont apparus chez les jeunes dans les années 60 aux USA, au Canada et en Europe de l'Ouest. Ces problèmes semblaient liés aux nouveaux modes de vie adoptés par une part considérable des jeunes de la classe moyenne.

Ces jeunes, qui se considéraient comme les acteurs d'une révolution culturelle, rejetaient un ordre social stérile et aliénant, excessivement axé sur la consommation et les technologies (Holleb et Abrams, 1975). « Parmi les porte-drapeaux de cette révolution, il y avait notamment ces masses de jeunes flippés qui ont commencé à envahir les villes durant l'été 1967. Cet été-là, ces hippies et ces accros se sont retrouvés à Boston et à San Francisco, à la manière d'un rassemblement de gitans, pour consommer des drogues et des acides, faire l'amour et écouter de la musique. » Comme l'indique le rapport d'une recherche américaine (Glosscote et al., 1975), ces jeunes n'étaient bien souvent pas les bienvenus dans les structures d'aide traditionnelles ; et on le leur faisait clairement sentir.

Comme l'ont observé Holleb et Abrams (1975), le mouvement en faveur d'alternatives dans le domaine de la santé mentale et du conseil s'est manifesté à cette époque de changement, et en réponse à ces changements. Les fondateurs de ces premiers services alternatifs étaient en mesure de jeter un pont entre les deux cultures. C'était des marginaux qui n'avaient pas encore complètement décroché.

C'est ainsi que des services alternatifs ont vu le jour. Le mouvement des cliniques gratuites est né à Haight-Ashbury (San Francisco) en 1967. Durant cette même période, des centres de conseil sans rendez-vous, des lignes d'appel d'urgence et des foyers pour fugeurs ont ouvert leurs portes (Corner et al., 1972). Selon le rapport intérimaire de la commission d'enquête du Gouvernement canadien sur l'usage des drogues à des fins non médicales (1971), des services novateurs ont aussi vu le jour au Canada. Ces services peuvent être décrits comme suit :

Ils constituent une réponse humaine à des problèmes sociaux qui sont directement associés aux divers modes de vie adoptés par de nombreux jeunes Canadiens. Ces modes de vie se caractérisent notamment par le désir de voyager, un désintérêt pour les choses matérielles, un certain mépris des normes traditionnelles en matière de santé et d'hygiène, et l'expérimentation en matière de sexe et de drogues (ibid. p.417).

Au même moment, *Release* a vu le jour à Londres (1967) afin d'« aider ces jeunes arrêtés pour des infractions présumées en matière de drogues » (Coon et Harris, 1969). C'était l'époque où certaines drogues, le cannabis en particulier, gagnaient en popularité parmi une fraction de la jeunesse, ouvrant la voie à de nouveaux problèmes sociaux. Pour la police et la justice, la question qui se posait était de savoir comment traiter ce nouveau type de délinquants ; pour les jeunes délinquants, c'était la question de la garantie de leurs droits juridiques qui se posait. En réponse directe à cette situation, Caroline Coon et Rufus Harris ont fondé *Release* (D'Agapeyeff, 1972). *Release* est devenu une sorte de « système de survie », du moins pour une partie de la jeune clientèle de cette structure. La conviction nourrie par Glosscote (1975, p.3) était que les problèmes de drogue sont presque toujours le symptôme d'autres problèmes plus graves dans la vie – parfois, c'est parce que la personne doit faire face à des conditions de vie intolérables, parfois c'est parce qu'« elle n'a pas toute sa tête », parfois c'est pour ces deux raisons.

Dans tous ces pays, des services ont été créés pour tenter d'apporter, grâce à des moyens novateurs, une aide sociale, matérielle et psychologique à des jeunes en difficulté, qui n'avaient pas été détectés auparavant et/ou dont les problèmes n'avaient pas été gérés correctement par les services en place. Aujourd'hui, l'argument

en faveur des services d'information et de conseil pour la jeunesse réside davantage dans la prévention des problèmes, la fourniture d'informations en lien avec la contraception et la prévention du VIH/sida, par exemple (initiative de Infoyouth : www.unesco.org/new/en/communication-and-information/media-development/media-literacy/youth-and-information-technology/, consulté le 29 septembre 2013).

Identifier les causes sociétales des problèmes des jeunes

En 1969, à La Haye, le *Sosjale Joenit* est né du « Experimentele Maatschappij », un groupe de jeunes du Flower Power à tendance anarchiste et radicale (Mulder-de Bruin, 1978). Au même moment à Amsterdam, le *Bond voor Vrijheidsrechten*, une association d'universitaires qui s'inquiétaient de l'intolérance croissante de la droite, a encouragé la création d'une antenne locale de Release (1970) plus ou moins inspirée du modèle londonien (de Kler et van der Zande, 1978).

Les deux organisations estimaient que l'aide devait d'abord permettre d'examiner les situations qui faisaient obstacle à la liberté dans la société pour, ensuite, amener à des actions destinées à changer les structures sociétales à l'origine des problèmes et à prévenir les causes des problèmes individuels (Arendshorst, 1972; Moerkerk, 1973).

Aujourd'hui, ce n'est plus là la raison d'établir un centre d'information et de conseil, l'idée étant que les conseillers devraient en premier lieu se concentrer sur l'aide à apporter aux clients. Mais les acteurs de l'information et du conseil estiment aussi, qu'à la longue, le conseil ne fait sens pour le client et le conseiller que si, dans le même temps, des efforts sont déployés pour corriger ou pallier les défaillances sociétales qui font obstacle au développement du jeune. Sinon, la crainte est que le conseil ne soit qu'un alibi pour la poursuite de ces problèmes sociétaux. Contrairement à la vision selon laquelle les organisations susmentionnées pointent les problèmes sociétaux en conséquence d'une demande d'aide, le conseil est perçu comme une activité conduite parallèlement à l'apport d'une aide, et qui est entreprise par le conseiller ou ses collègues sans la participation de son client. Cette fonction de feed-back est considérée comme une fonction essentielle qu'il convient d'assurer parallèlement au processus d'aide.

Amener les clients à prendre conscience des fondements sociétaux de leurs problèmes n'a pas pour objectif de les motiver à agir socialement, mais de les aider à intégrer leurs nouveaux droits et possibilités (aide aux fins d'émancipation). Car, on sait par expérience (de l'exemple de l'émancipation des femmes) que les personnes qui se sont adaptées aux privations et à la discrimination s'opposent aux changements, alors même qu'elles pourraient en tirer des avantages à long terme.

Le besoin d'un service d'information polyvalent pour les jeunes qui entrent dans une société complexe

À la fin des années 60, dans plusieurs pays, des professionnels de l'information prônaient la mise en place de centres d'information polyvalents pour répondre aux besoins des jeunes qui entrent dans une société complexe.

La raison de la création d'Info Jeugd à Gand (Belgique) en 1966 était la nécessité d'un service en mesure de répondre aux problèmes immédiats des adolescents en quête d'aide et d'intervenir sur toutes les questions possibles touchant à la vie des jeunes.

Selon Faché :

Nous vivons dans une société complexe, qui offre quantité de possibilités et de choix. Dans cette société, les jeunes ont besoin d'information et d'aide pour comprendre les possibilités à leur disposition et la façon d'utiliser les services en place. Sans cette aide, ils ne pourront vivre concrètement leur vie et contribuer à leur communauté. Pour s'essayer à de nouveaux rôles et faire des expériences, les jeunes ont tendance à se distancer des adultes, et notamment de leurs parents. Si cette distanciation est importante pour l'exercice et l'acceptation de l'indépendance, elle éloigne souvent les jeunes de toute source d'aide et de conseil à des moments importants de leur émancipation. Cette autonomie embryonnaire doit être soutenue par l'apport d'information et de conseil dans un cadre que les jeunes acceptent et dans une langue ou sous une forme qui tiennent compte de leurs problèmes dans une période de transition vers la vie adulte. Nous vivons à l'ère de l'information. Alors que quantité d'informations sont disponibles, elles sont souvent présentées sous forme écrite ou d'une façon qui est difficile à comprendre et parfois peu pertinente pour les nouveaux membres et les nouveaux venus dans la société. Qui plus est, l'information disponible est très fragmentée et dispersée entre les nombreuses organisations et services. En conséquence de cette lacune est apparue la demande de centres d'information polyvalents pour les jeunes (1965).

Une autre organisation, apparue à Bruxelles dans les premiers temps des centres d'information jeunesse, est Télé-Jeunes. Elle a démarré en 1965 en communiquant aux jeunes des informations sur les loisirs et l'éducation

notamment par téléphone (deux heures le samedi) et, en 1966, a élargi son activité en diffusant des informations et des conseils généraux sur tous les domaines possibles concernant la vie des jeunes. En 1966, le centre a été rebaptisé Infor Jeunes.

À Munich, en Allemagne, le service municipal de la jeunesse a établi en 1967 un centre d'information polyvalent similaire pour les jeunes (*Jugendinformationszentrum* (JIZ); Baumann, 1988).

À Paris (France), le CIDJ a été créé en 1969 dans l'objectif d'apporter aux jeunes des informations et des conseils généralistes. Il est devenu le premier d'un vaste réseau de centres à travers la France. Aujourd'hui, ce réseau est l'un des plus grands d'Europe : 255 centres d'information et 1 248 points d'information². Cette initiative du ministère de la Jeunesse et des Sports en 1969 a fait suite aux résultats d'une enquête nationale sur les jeunes menée en 1967, qui avait identifié le besoin d'un centre d'information polyvalent où les jeunes pourraient s'informer sur toutes les questions touchant à leur vie.

Les « Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse », publiées par le Conseil de l'Europe et ERYICA (2002), font aussi référence à la nécessité d'un centre d'information polyvalent pour les jeunes qui entrent dans une société complexe. Selon ces lignes directrices :

[...] Le jeune doit affronter de nombreuses situations nouvelles et prendre des décisions relatives à la vie scolaire, à ses études, aux relations familiales ou affectives, aux loisirs, à la découverte de cultures et d'environnements inconnus. Mais surtout, il doit trouver son propre mode de vie, établir son identité, construire une nouvelle structure relationnelle avec ses parents et le monde des adultes. La plupart des jeunes traversent cette période sans grandes difficultés, grâce à l'aide de leur famille et de leurs amis, et n'ont recours qu'exceptionnellement aux réseaux d'information officiels ou officieux. Dans un contexte où la législation sociale change rapidement, d'autres sont confrontés à des situations qui ne font pas partie de l'expérience de leurs proches. Ils ont donc besoin d'un service qui leur offre un plus large éventail de choix, leur propose une approche qui leur permette de prendre leurs propres décisions et de faire l'apprentissage de l'autonomie. Les premiers Centres d'information jeunesse (CIJ) polyvalents ont été créés à la fin des années 1960 pour répondre aux besoins des jeunes. Afin que l'utilisateur ne soit pas renvoyé indéfiniment d'un service à l'autre sans jamais trouver ce qu'il cherche, comme cela arrivait souvent avant, un service unique devait pouvoir répondre à tout un éventail de questions très variées. Lorsque le service polyvalent est incapable de satisfaire à la requête, il peut utiliser son système de réseaux pour renvoyer l'utilisateur vers le service adéquat. Partant du principe que l'information est un moyen permettant de parvenir à une fin, les Centres d'information jeunesse polyvalents, qui obéissent à certaines règles professionnelles, remplissent une mission spécifique en mettant l'accent sur l'élargissement de la palette de choix, sur la participation et l'autonomie des jeunes. »

L'information est une condition préalable à la participation, affirment les « Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse » :

« Ces dernières années, pour développer des politiques cohérentes et efficaces, de nombreux pays d'Europe se sont attachés à inciter les jeunes et leurs organisations à s'impliquer dans l'élaboration des politiques jeunesse et dans l'organisation et la gestion des programmes et des services destinés aux jeunes. »

« Chacun sait qu'il ne peut y avoir de participation effective si les jeunes ne sont pas informés des opportunités qui leur sont offertes, sur le plan local, régional, national, européen et mondial. Un jeune ne peut pas faire appel à un service et encore moins participer à une activité s'il en ignore l'existence. En bref, il ne peut pas exercer ses droits et devoirs de citoyen, consommateur, parent ou automobiliste, travailleur ou chômeur sans information adéquate. »

La justification ci-dessus pour des centres d'information polyvalents, à savoir la complexité de la société, reste aujourd'hui une raison importante pour la mise en place de centres d'information et de conseil des jeunes. Venant s'ajouter à cette complexité, il faut aujourd'hui noter un autre aspect non négligeable, et notamment la surabondance d'informations.

Aider les jeunes à faire face à la surabondance d'informations

La jeune génération d'aujourd'hui vit dans un monde de surabondance d'informations. Dans ce contexte, il est devenu essentiel d'enseigner aux jeunes comment gérer les informations : comment trouver les informations

2. « Tout jeune peut accéder librement à une structure d'information jeunesse quelle que soit sa situation. Il pourra s'y informer, obtenir des conseils pratiques et ceci sur tous les sujets qui constituent sa préoccupation du moment. A sa demande, il bénéficiera d'un accompagnement personnalisé conduit par des professionnels sur des thèmes qu'il souhaite approfondir (départ à l'étranger, service civique, montage de projets ...). Le champ des informations traitées par les structures d'accueil, en constante évolution, s'adapte à la demande des jeunes : filières professionnelles, filières de formation, logement, santé, jobs d'été ... » Le service information jeunesse. Un service de proximité pour les jeunes. UNIJ (www.cidj.com, consulté le 29 septembre 2013).

pertinentes et comment les évaluer. Selon l'organisation qui regroupe les centres d'information jeunesse en Autriche, *Österreichischen Jugendinfos*, savoir utiliser les informations en faisant appel à son esprit critique et à sa réflexion requiert différentes capacités, qui sont plus cruciales que jamais. Les services d'information jeunesse doivent donc aider leur jeune public à développer cette compétence³.

Des centres d'information jeunesse récemment créés adhèrent à la même vision et à la même logique. Par exemple, un centre à Kildare, petite ville d'Irlande :

Notre vision :

Les jeunes seront ainsi en possession des compétences, des capacités et de la confiance nécessaires pour utiliser et mettre en application l'information, et ainsi devenir des citoyens actifs et participer pleinement à la société. Ce processus donnera aux jeunes les moyens de s'opposer aux inégalités, d'œuvrer au changement et de bâtir une société plus démocratique, plus inclusive et plus prospère.

Fondement :

Aujourd'hui, les jeunes sont bombardés d'information ; ils ont donc plus que jamais besoin d'être soutenus pour s'y retrouver. Dans une société en mutation permanente, l'activité d'information des jeunes aide ce public à identifier et développer ses propres ressources, compétences et stratégies grâce auxquelles agir et prendre des décisions éclairées. (www.kys.ie/projects/youth-information-centre consulté le 29 septembre 2013).

L'argument du Conseil de l'Europe en faveur des services d'information jeunesse a également trait à la surabondance d'informations. Le Conseil de l'Europe recommande aux États membres :

g. de promouvoir l'acquisition de compétences chez les jeunes en matière de gestion de l'information, en gardant à l'esprit que :

- ▶ la maîtrise de l'information devrait faire partie de l'éducation non formelle, informelle et formelle ;
- ▶ les jeunes devraient apprendre à traiter les informations selon une approche critique et autonome ;
- ▶ les jeunes devraient être capables de créer, de produire et de diffuser le contenu de l'information de façon responsable.

(Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres aux États membres sur l'information des jeunes, Conseil de l'Europe, 16 juin 2010).

Les besoins en information des jeunes qui ont quitté les zones rurales au profit des villes

L'activité d'information et de conseil des jeunes a démarré en Finlande dans les années 50. En 1953, le service de la jeunesse de la ville d'Helsinki a commencé à fournir des informations et des conseils aux jeunes qui avaient quitté les zones rurales pour un nouvel environnement urbain, Helsinki, afin de les aider à s'y retrouver. Les thèmes traités couvraient les activités de loisirs, les possibilités d'études et les diverses ONG actives dans la capitale (www.koordinaatti.fi/en/83/history.html). En 1955, un centre de conseil a également ouvert ses portes à la gare de Turku pour accompagner les jeunes confrontés à un environnement bien plus complexe que celui qu'ils connaissaient.

Dans les pays en développement en particulier, où d'importants groupes de jeunes se déplacent, cette motivation pour ouvrir des centres d'information et de conseil des jeunes a également été cruciale.

Les besoins en information des jeunes touristes

Le premier *USE-IT* a été créé en 1971 à Copenhague. Cette année-là, la capitale danoise fourmillait de jeunes hippies venus du monde entier, qui dormaient où ils le pouvaient, dans des parcs ou sur des bancs. Le maire a alors décidé qu'il fallait faire quelque chose et a lancé un service pour fournir aux jeunes des informations

3. «Zu den Zielen der Jugendinformation zählen:

Orientierung – in einer Zeit des Informationsüberflusses ist Unterstützung bei der Auswahl der auf die jeweilige Lebenssituation passenden Angebote und Alternativen zu einer zentralen Aufgabe der Jugendinformation geworden.

Autonomie – durch relevante Information werden Jugendliche befähigt, ihre eigenen Entscheidungen auf Basis von Wissen um ihre Möglichkeiten zu treffen.

Teilhabe – das Wissen um die eigenen Rechte und Pflichten ist eine der Grundvoraussetzungen für aktive Teilhabe an der Gesellschaft.

Informationskompetenz – der kritische und reflektierte Umgang mit Information erfordert unterschiedlichste Fähigkeiten und ist heutzutage wichtiger denn je. Jugendinformation hilft Jugendlichen, ihre Informationskompetenz weiterzuentwickeln. » (www.jugendinfo.at/home/jugendinformation, consulté le 10 juillet 2013).

concrètes. *USE-IT* publie des cartes et des guides, et développe des sites web pour guider les jeunes à travers les villes de manière claire et précise. Dans certains pays, les services *USE-IT* disposent d'un guichet d'accueil géré par des volontaires (www.use-it.travel/home, consulté le 20 septembre 2013).

Des influences mutuelles

L'histoire des approches novatrices des services d'information et de conseil des jeunes est faite de changements et d'influences. Les visions initiales des fondateurs ont été repensées, encore et encore. Un des principaux moteurs de cette évolution est le contact avec d'autres organisations novatrices. Par exemple, l'argument initial en faveur du service *Info Jeugd* à Gand reposait sur la critique de la forme traditionnelle d'assistance aux jeunes et du modèle de prise en charge individualisé. En conséquence de la diversité des causes des problèmes soumis par les clients et grâce aux contacts avec *Release* à Londres et Amsterdam et avec *JAC Amsterdam*, une attention croissante a été octroyée aux causes sociétales des problèmes des jeunes et à l'action sociale. Cette dimension a ainsi été inscrite dans le fondement de ces services (Faché, 2012).

Conclusion

Selon les raisons spécifiques à l'origine de sa création, un centre d'information et de conseil des jeunes va soit jouer un rôle complémentaire eu égard aux services en place (un service est créé en réponse au besoin d'une prestation spécifique pour les jeunes), soit se présenter comme une approche alternative ou concurrente (une approche distincte est développée en conséquence de la critique des formes d'assistance existantes). Au début, les centres d'information et de conseil des jeunes abordaient les jeunes d'une façon totalement différente; ils étaient pour la plupart des services alternatifs. Aujourd'hui, ils se présentent plutôt comme des services complémentaires.

Le rôle que peut jouer un nouveau centre d'information et de conseil des jeunes peut dépendre de la situation locale. Avant de créer un centre, les « Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse », publiées par le Conseil de l'Europe et ERYICA (2002), recommandent de mener une enquête pour déterminer quels sont les services déjà présents au niveau local et quels les besoins des jeunes en matière d'information.

ENQUÊTE SUR L'IMPACT DE L'INFORMATION ET DU CONSEIL DES JEUNES

Ewa Krzaklewska et Dunja Potočnik

Introduction

Dans la plupart des sociétés contemporaines, les jeunes sont confrontés à des défis différents de ceux qu'ont connus les générations précédentes du fait d'informations en abondance, qui plus est souvent changeantes et contradictoires. Dans cette myriade de nouveaux services et infrastructures, il faut donner aux jeunes les moyens d'accéder aux informations qu'ils recherchent et d'évaluer leur pertinence et leur fiabilité de manière à les utiliser de façon enrichissante et productive – ce qui est une condition de leur active participation à la société. Reconnaisant que les services d'information et de conseil des jeunes contribuent à l'amélioration de la position sociale des jeunes sur la base de leurs besoins et aspirations propres, nous pouvons affirmer que l'accès à des informations de qualité est une condition nécessaire si l'on veut permettre à ces derniers de devenir des membres épanouis, heureux et productifs de leur société.

Comme exposé dans les précédentes sections de ce Compendium, il existe une grande diversité de politiques de jeunesse relatives aux services d'information, ainsi qu'un réseau bien établi de centres d'information et de conseil des jeunes regroupés au sein d'ERYICA et d'autres associations similaires. Néanmoins, pour garantir que les mesures soient adaptées aux jeunes et susceptibles de les séduire, nous devons examiner les expériences de ces derniers eu égard à ces services et soumettre leurs critiques et propositions aux partenaires dans ce domaine. Dans le document de référence de l'initiative « Jeunesse en mouvement », sept problèmes majeurs avaient été identifiés⁴:

- ▶ la méconnaissance des jeunes, qui sont peu informés de l'existence de centres d'information jeunesse et/ou de leurs services;
- ▶ le manque d'intérêt des jeunes, qui se montrent peu enclins à s'adresser à un service d'information jeunesse en cas de besoin;

4. <http://eryica.org/sites/default/files/Background%20Paper%20YoMIM.pdf>.

- ▶ la vulnérabilité ou la gêne des jeunes, qui du fait de leur caractère ou de leur situation, peuvent hésiter à demander de l'aide;
- ▶ un financement insuffisant pour garantir une durabilité à terme;
- ▶ le manque de soutien de la part du gouvernement au niveau local, régional ou national;
- ▶ le manque d'expertise des travailleurs dans les centres d'information jeunesse;
- ▶ les connaissances insuffisantes du point de vue des jeunes, de leurs aspirations et besoins.

Il ne saurait être possible de remédier à ces lacunes uniquement par l'action des services d'information et de conseil des jeunes. Les attitudes et les expériences des jeunes doivent aussi être prises en compte dans cette perspective.

Méthodologie et échantillon

ERYICA a mené une enquête sur les besoins des jeunes en matière d'information en mettant en place des groupes témoins dans son réseau européen de centres d'information jeunesse en 2010 et 2011. Elle en a ensuite présenté les résultats dans son rapport annuel de 2011⁵. L'enquête a révélé que les centres d'information et de conseil répondent aux besoins prioritaires des jeunes en matière d'information concernant: l'éducation et la formation, la mobilité, le logement et la santé. Ces domaines ont servi de point de départ à l'élaboration d'une nouvelle étude qui, de façon quantitative, devait permettre de réunir des connaissances sur la question complexe de l'impact du conseil et de l'information des jeunes sur la vie de son public cible. Dans l'étape suivante, l'équipe de l'étude a identifié dix domaines que les jeunes jugent essentiels pour jouir d'une bonne qualité de vie et permettre à chacun d'exploiter son potentiel et d'être acteur de sa vie et de la société au sens large :

- ▶ éducation et formation
- ▶ emploi, stages, apprentissage
- ▶ santé et bien-être
- ▶ logement
- ▶ loisirs/temps libre
- ▶ mobilité internationale
- ▶ volontariat
- ▶ sexualité et relations intimes
- ▶ relations dans la famille et avec les amis
- ▶ violence.

Ces points ont été examinés sous l'angle de la perception par les jeunes de l'accessibilité des centres d'information et de conseil, de l'aide obtenue auprès de ces centres dans leur secteur géographique, et de l'utilité et de la fiabilité des informations reçues. En conséquence, l'équipe de l'étude, avec ERYICA, a identifié cinq hypothèses, sous la forme d'énoncés élémentaires, qu'il allait falloir tester, et qui pourraient aider à mesurer l'impact des services d'information et de conseil sur la vie des jeunes :

- ▶ les centres d'information aident les jeunes à résoudre leurs problèmes dans différents domaines de leur vie;
- ▶ les informations fournies par les centres sont jugées d'une manière générale plus fiables que celles provenant d'autres sources;
- ▶ les utilisateurs des centres pensent généralement que l'accès à l'information est simple;
- ▶ le contact direct est la méthode préférée des jeunes dans les centres d'information et de conseil;
- ▶ l'information des jeunes apporte un soutien aux chômeurs et à ceux des jeunes qui ne sont ni dans l'éducation ou la formation, ni dans l'emploi.

Dans notre étude, les domaines susmentionnés de l'information et du conseil ont été testés en relation aux caractéristiques ci-après de notre groupe échantillon, et les différences ont été comparées :

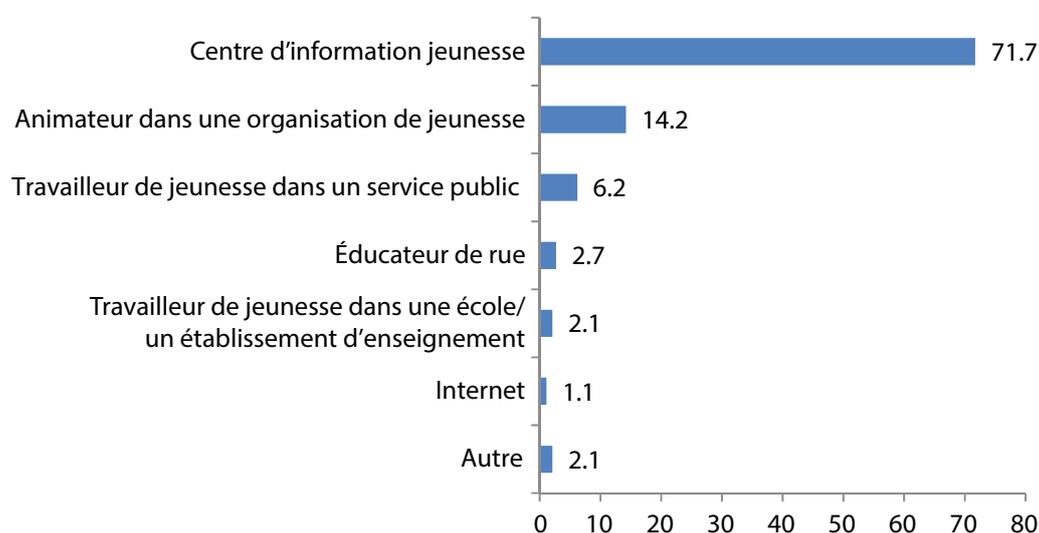
- ▶ le type de structure qui a géré le questionnaire;
- ▶ le nombre d'années d'utilisation des services d'information et de conseil;
- ▶ le nombre total de contacts avec les services d'information et de conseil;

5. http://eryica.org/sites/default/files/Annual%20Report%202011_1.pdf

- ▶ le genre des répondants;
- ▶ l'âge des répondants;
- ▶ le lieu de résidence des répondants;
- ▶ le niveau d'instruction des répondants;
- ▶ le statut socioprofessionnel (les conditions de vie) des répondants.

Les membres et les partenaires d'ERYICA ont joué un rôle significatif dans la conception de cette étude en participant à la gestion des questionnaires et à leur traduction en différentes langues. L'étude a été conduite avec l'aide des services d'information et de conseil des jeunes de 14 pays européens. En conséquence (schéma 1), la majorité des jeunes répondants (presque les trois quarts) ont complété notre questionnaire après avoir été approchés par des centres d'information jeunesse. Ceux qui ont obtenu le questionnaire par d'autres moyens prévus par le projet représentaient respectivement 14% des répondants (questionnaire obtenu par l'intermédiaire d'un animateur au sein d'une organisation) et 1% des répondants seulement (questionnaire obtenu par le biais de l'internet). Ce très faible pourcentage de répondants ayant rempli le questionnaire en ligne n'est guère surprenant dans la mesure où les centres d'information n'ont ciblé que ceux de leurs utilisateurs dont ils connaissaient l'adresse électronique.

Schéma 1 : Types de prestataires d'information jeunesse ayant fourni le questionnaire (%)



Les résultats présentés dans le schéma 1 ci-dessus démontrent que l'approche directe, par le biais des centres de jeunesse, représente toujours la meilleure façon d'obtenir des résultats dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes et de la coopération avec les jeunes. Cette thèse sera maintes fois confirmée dans cette section.

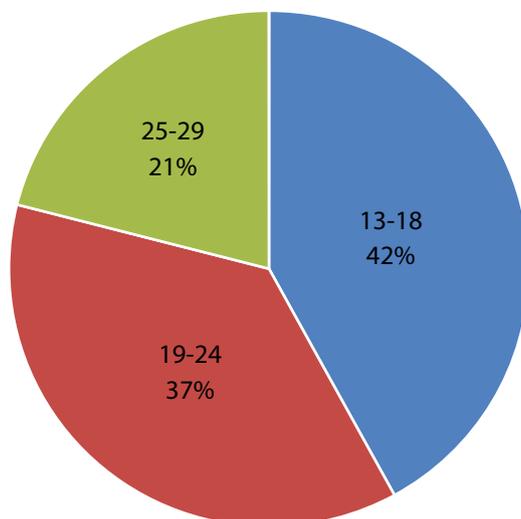
LES FEMMES DE MOINS DE 25 ANS QUI FONT ENCORE DES ÉTUDES ET VIVENT EN ZONE URBAINE

Dans cette section, nous allons décrire la population auprès de laquelle nous avons mené notre étude, à la fois du point de vue de ses caractéristiques sociodémographiques et de son expérience des services d'information et de conseil. L'étude a couvert 438 répondants dans 14 pays européens, dont les noms, conformément à l'accord de partenariat, ne sont pas révélés dans cette étude. L'une des conditions de l'obtention de données fiables réside dans la confiance des partenaires individuels et institutionnels; à cette fin, nous avons garanti l'anonymat non seulement des individus (répondants), mais aussi des institutions (pays). Nous tenons à souligner que notre objectif n'était pas de cibler un échantillon représentatif de jeunes, mais un échantillon choisi dans un but précis, autrement dit, constitué de jeunes utilisateurs des services d'information et de conseil qui souhaitaient participer à l'étude. La proportion d'hommes et de femmes, inégale, témoigne de la nature de cet échantillon : les femmes représentent exactement 60 % des personnes à avoir répondu, contre 40 % d'hommes.

La variable sociodémographique ci-dessous, et notamment l'âge (schéma 2), met en évidence une tendance largement en faveur des plus jeunes utilisateurs des structures d'information et de conseil, 40 % d'entre eux

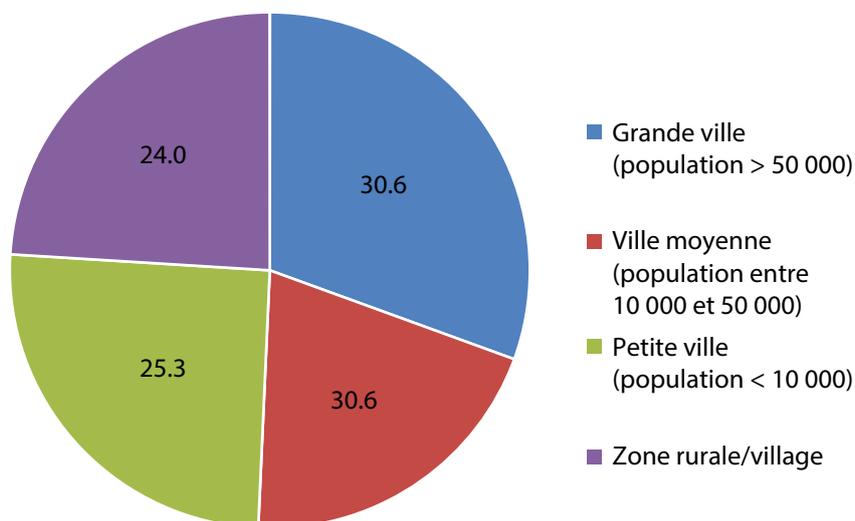
faisant partie du groupe d'âge des 13-18 ans, tandis que les plus de 25 ans ne représentent qu'un cinquième de notre échantillon. Ces chiffres sont très faciles à comprendre quand on sait que les plus jeunes démarrent à cet âge leur quête d'orientations dans différents domaines de leur vie et recherchent plus fréquemment l'aide de différents services que le groupe d'âge des 25-29 ans.

Schéma 2 : Âge des répondants (%)



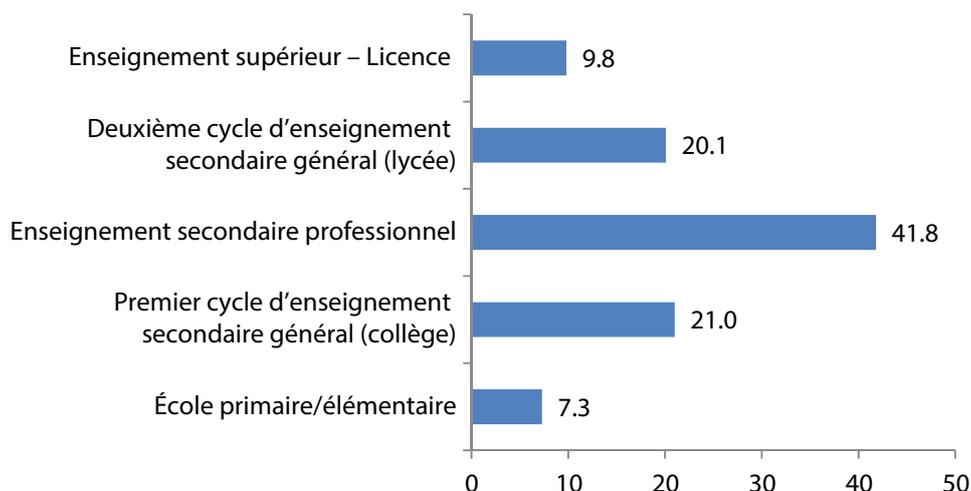
Nous avons reçu des réponses de jeunes vivant pour certains en zones urbaines et d'autres en zones rurales, mais, dans la mesure où les jeunes citadins ont davantage de contacts avec les structures de jeunesse, il était plus probable qu'ils soient amenés à remplir le questionnaire (schéma 3).

Schéma 3 : Lieu de vie (%)



En ce qui concerne le niveau d'instruction (schéma 4), les jeunes issus de l'enseignement professionnel constituent le groupe le plus important de l'échantillon (42%). Les deux sous-groupes les moins représentés sont les jeunes issus de l'enseignement primaire et les titulaires d'une licence. Les connaissances dont nous disposons au sujet des groupes qui utilisent le plus les services de jeunesse peuvent nous éclairer sur ce point. Le plus jeune groupe d'âge (en général, les jeunes les moins instruits) n'a généralement pas tendance (parfois, faute de confiance) à se tourner vers les services d'information jeunesse, tandis que les plus âgés ne se considèrent plus comme des « jeunes » ou n'ont plus autant besoin de tels services (parce qu'ils sont parvenus à une meilleure situation).

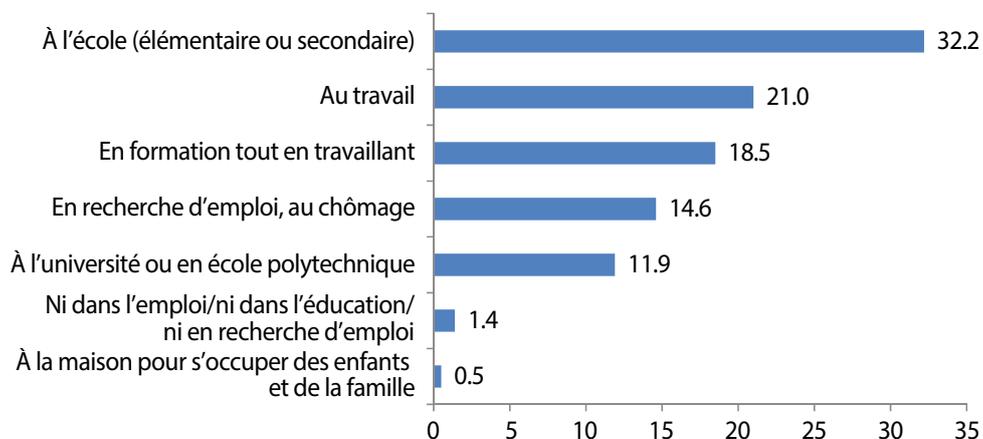
Schéma 4 : Niveau d'instruction (%)



Pour résumer les caractéristiques éducatives de notre échantillon, il est utile de les comparer avec les données Eurostat sur la population des jeunes (ensemble de données sur les jeunes par niveau d'éducation atteint, sexe et âge, «yth_demo_040»)⁶. Les données Eurostat pour les 15-29 ans dans l'UE-28 (en 2012) indiquent qu'il y avait à cette époque 34,5 % de jeunes dans l'enseignement préprimaire et primaire et dans le premier cycle du secondaire, 47 % dans le deuxième cycle du secondaire et dans l'enseignement postsecondaire non supérieur et 18,5 % dans les premier et deuxième cycles de l'enseignement supérieur. Cela signifie que l'échantillon d'ERYICA est formé de jeunes légèrement plus instruits compte tenu des petits pourcentages de jeunes avec un faible niveau d'instruction, mais aussi que les jeunes issus de l'enseignement supérieur y sont peu nombreux. Par ailleurs, il faut noter que, dans l'étude d'ERYICA, il n'y a pas un seul doctorant ou titulaire d'un mastère.

Le statut socioprofessionnel des jeunes (schéma 5) est la dernière caractéristique associée au niveau de l'individu dans l'étude d'ERYICA. Les données figurant dans le schéma 5 correspondent aux données précédemment présentées, dans la mesure où la plupart des répondants (45 %) sont encore inscrits dans un établissement d'enseignement, élémentaire ou secondaire, ou dans l'enseignement supérieur. Un cinquième des jeunes sont actifs sur le marché du travail et un pourcentage de répondants quelque peu inférieur étudient tout en travaillant. Pratiquement 15 % des répondants sont au chômage, tandis que 2 % ne sont ni dans l'emploi/ni dans l'éducation/ni en recherche d'emploi ou bien sont à la maison pour s'occuper de leurs enfants et de leur famille.

Schéma 5 : Statut socioprofessionnel (%)



Les données présentées ci-dessus montrent que notre échantillon est composé de très jeunes gens, en majorité des filles ou des jeunes femmes avec un niveau d'instruction moyen, qui fréquentent encore l'école ou

6. http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/yth_demo_040.

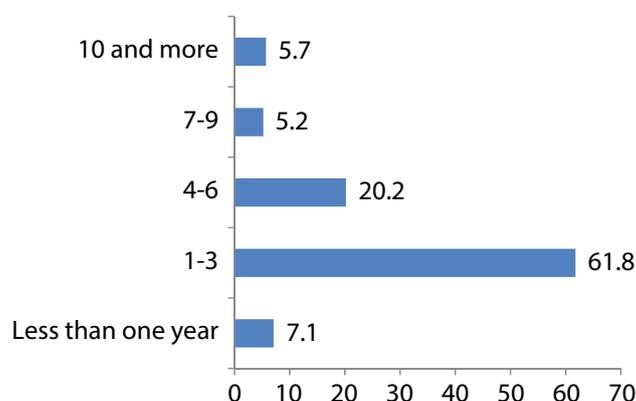
l'université et vivent essentiellement en zone urbaine. Ces résultats pourraient aider à structurer des projets et programmes qui soient plus adaptés aux jeunes utilisateurs et qui attirent d'autres jeunes vers ces services (activités ciblées sur les utilisateurs).

Durée et fréquence d'utilisation des services d'information et de conseil des jeunes

LA PLUPART DES UTILISATEURS DES SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL SONT INCONNUS DU « SYSTÈME »

S'agissant de savoir depuis combien de temps les jeunes utilisent les services d'information et de conseil (schéma 6), pour pratiquement les deux tiers des répondants, l'expérience remonte à trois ans seulement, voire moins. Un cinquième des répondants utilisent ces ressources depuis plus longtemps (quatre à six ans). À l'autre bout du spectre, on trouve des jeunes qui sont en contact avec ces services depuis plus de sept ans. Il est intéressant de noter aussi qu'ils ne sont que 7 % à utiliser ces services depuis moins d'un an – ce qui signifie que leur utilisation s'inscrit dans la durée.

Schéma 6 : Années d'utilisation des services d'information et de conseil des jeunes (%)

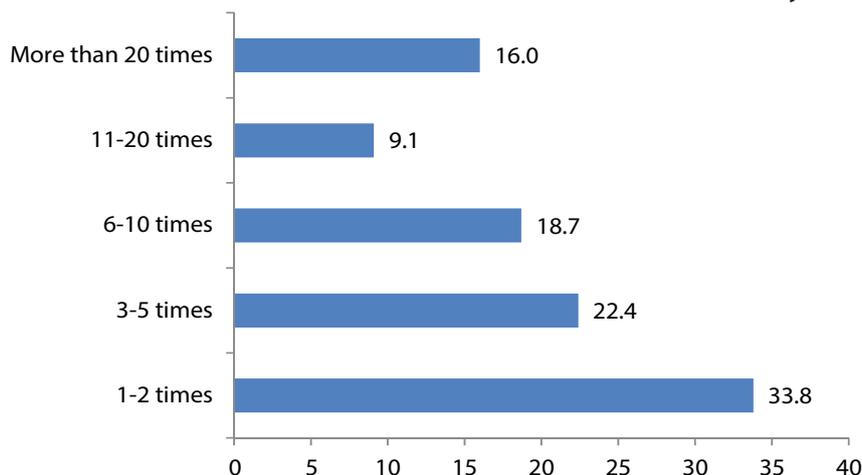


Il était intéressant de déterminer si, pour certains sous-groupes de jeunes, le nombre d'années depuis lesquelles ils sont en contact avec des services d'information diffère selon leurs caractéristiques individuelles et selon le type de structure qui a géré le questionnaire. Un test d'association a révélé que les réponses des jeunes à cette question diffèrent en fonction de leur âge, de leur niveau d'instruction et de leur statut socioprofessionnel, tandis que le type de structure, le genre et le lieu de résidence ne font aucune différence. Plus concrètement, plus l'utilisateur est jeune, plus la période de son utilisation des services est courte, le plus jeune groupe d'âge (13-18 ans) étant prédominant dans le groupe mentionnant entre une et trois années d'utilisation. Le groupe d'âge intermédiaire (19-24 ans) est fortement représenté dans le groupe rapportant quatre à six années de contact, tandis que le groupe des plus âgés est principalement composé de ceux qui utilisent ces services depuis plus de sept ans. Le groupe des plus instruits fait partie des utilisateurs les plus expérimentés, dans la mesure où ils utilisent souvent les centres depuis plus de 10 ans. En ce qui concerne leur situation dans la vie, les répondants encore dans l'éducation sont plus susceptibles d'utiliser ces services depuis un à trois ans, tandis que ceux qui font des études et travaillent ont plutôt tendance à les utiliser depuis quatre à six ans. Les jeunes qui travaillent sont prédominants dans les groupes d'utilisateurs rapportant sept années d'expérience, voire davantage – ce qui est compréhensible puisqu'ils sont plus âgés.

L'ÂGE EST PROPORTIONNEL AU NOMBRE DE CONTACTS AVEC LES SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL DES JEUNES

La composante ci-après, qui est essentielle pour comprendre l'expérience qu'ont les jeunes des services d'information et de conseil, est le nombre de fois où ils ont été en contact avec ces services (schéma 7). Ces données indiquent clairement que la majorité des répondants n'ont eu que peu de contacts, tandis que ceux qui indiquent avoir été en contact 11 fois et plus représentent seulement un quart des répondants.

Schéma 7 : Nombre total de contacts avec les services d'information et de conseil des jeunes (%)



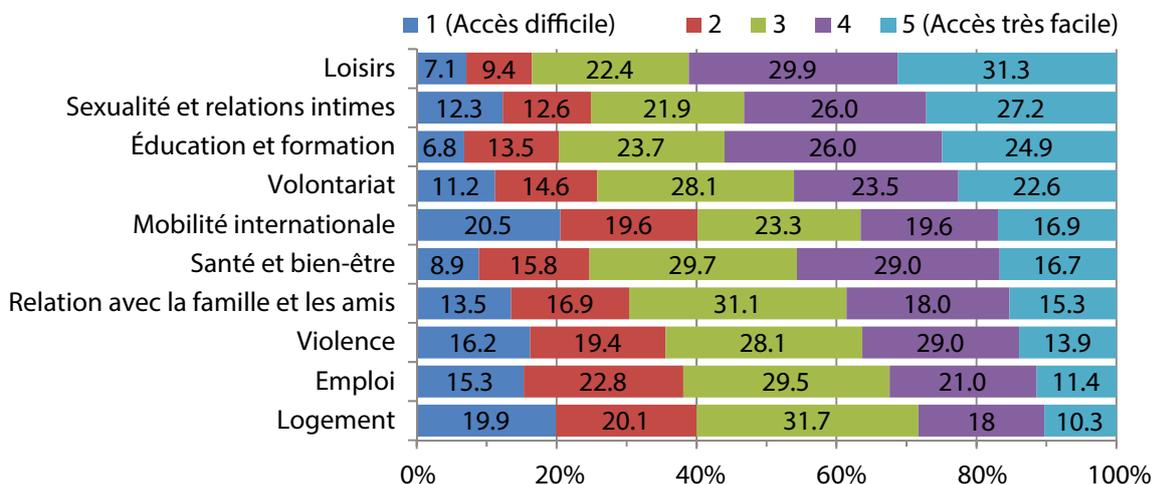
À la différence des tendances identifiées à la section précédente, du point de vue des caractéristiques individuelles, les répondants présentent une forte homogénéité concernant la fréquence de leurs contacts avec les centres d'information et de conseil. Seuls l'âge et le nombre d'années depuis lesquelles les jeunes utilisent ces services ont une influence sur le nombre de contacts. À cet égard, l'hypothèse selon laquelle l'âge et le nombre d'années d'utilisation seraient proportionnels au nombre de contacts est largement confirmée. Le groupe des plus jeunes prédomine parmi les utilisateurs totalisant de 1 à 2, de 3 à 5 ou de 6 à 10 contacts, tandis que le groupe des 19-24 ans prédomine parmi les utilisateurs totalisant de 11 à 20 contacts, voire davantage. On note une tendance similaire dans la relation entre le nombre d'années d'utilisation et le nombre de contacts, qui évoluent de façon proportionnelle. Autrement dit, une durée plus longue d'utilisation des services d'information et de conseil se traduit par un plus grand nombre de contacts.

Accessibilité des services d'information et de conseil des jeunes et utilité perçue de ces services

L'ACCÈS A L'INFORMATION SUR L'EMPLOI ET LE LOGEMENT EST DIFFICILE

L'expérience qu'ont les jeunes des services d'information et de conseil peut s'analyser à plusieurs niveaux; la facilité d'accès à différents domaines d'information en lien avec le quotidien est le premier niveau que nous avons analysé. Comme présenté dans le schéma 8, les informations au sujet des loisirs sont généralement évaluées comme très facilement accessibles, suivies par les informations sur la sexualité et les relations intimes, l'éducation et la formation, et le volontariat. En revanche, et cela n'est guère surprenant, l'emploi et le logement sont des domaines d'information que les jeunes ne jugent pas d'un accès aisé – notamment ces cinq dernières années avec l'aggravation de la crise financière européenne, qui a de lourdes conséquences sur la jeunesse. Pour autant, nous devons noter que ces deux catégories (avec la santé et le bien-être, la violence, et les relations avec la famille et les amis) font aussi partie de ces domaines sur lesquels le plus grand nombre de jeunes ont des difficultés à se prononcer parce qu'ils estiment difficile de juger si l'information est facilement accessible ou pas.

Schéma 8 : Évaluation de la facilité d'accès aux informations du quotidien (%)



Pour une analyse plus poussée, nous nous sommes intéressés aux relations entre la perception de la facilité d'accès aux informations et les caractéristiques individuelles des répondants. Étant donné les résultats peu parlants obtenus au moyen d'une échelle à cinq niveaux, nous avons décidé de fusionner les deux premiers niveaux et les deux derniers, de manière à obtenir une échelle à trois niveaux (facile, ni vraiment facile ni vraiment difficile, difficile).

Une comparaison de la nouvelle échelle avec les caractéristiques des jeunes de l'échantillon a révélé que ceux d'entre eux qui ont été en contact avec les services d'information et de conseil plus de trois fois jugent facile l'accès aux informations sur l'éducation.

L'accès aux informations sur l'emploi et le logement est plus facile pour les jeunes qui ont été en contact avec les services d'information soit une à deux fois, soit plus de 20 fois.

Concernant l'accès aux informations sur la mobilité, l'évaluation des jeunes diffère en fonction de la fréquence de leurs contacts avec les services d'information ; autrement dit, un nombre plus élevé de contacts favorise une perception plus positive de l'accès à l'information. L'accès aux informations sur la mobilité internationale est jugé positivement par les 19-24 ans – ce qui est compréhensible dans la mesure où ce groupe d'âge englobe les étudiants et les jeunes diplômés qui s'efforcent de mettre à profit les possibilités de mobilité internationale.

La perception de la facilité d'accès à l'information sur le volontariat dépend également de l'âge, le groupe d'âge intermédiaire l'évaluant un peu plus positivement que le groupe des plus jeunes, tandis que les plus âgés la perçoivent comme deux fois plus difficile que les autres groupes d'âge. Cette répartition peut s'expliquer par le fait d'une part que les programmes de volontariat s'adressent aux jeunes jusqu'à 25 ans et, d'autre part, que les plus de 25 ans ont souvent d'autres priorités dans la vie.

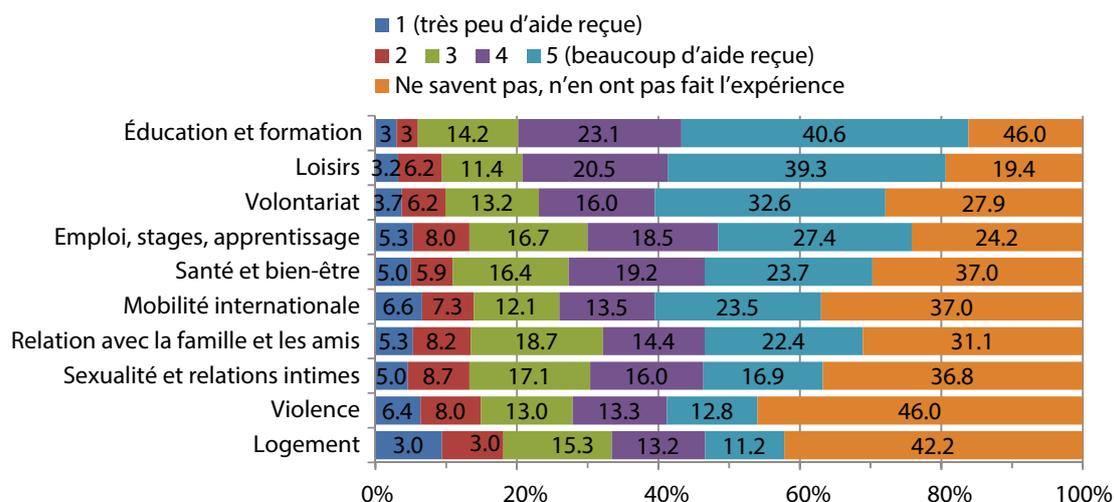
Les jeunes des grandes villes trouvent plus difficile d'accéder aux informations sur les relations avec la famille et les amis, tandis que les jeunes des zones rurales et des petites villes ont une expérience inverse en la matière. Qui plus est, la facilité d'accès aux informations sur les relations avec la famille et les amis est influencée positivement par un plus petit nombre de contacts avec les services d'information, chose surprenante même s'il n'y a pas d'explication à cela.

Enfin, nous voudrions souligner que, concernant l'accès aux informations sur la santé, la sexualité et la violence, l'appréciation des répondants est très homogène dans la mesure où elle ne diffère pas en fonction d'une quelconque caractéristique individuelle. Il faut aussi souligner que le genre, le lieu de résidence, le type de structure et les années d'utilisation des services d'information jeunesse ne font aucune différence en ce qui concerne la perception de l'accès aux informations dans différents domaines de la vie quotidienne.

LE PLUS JEUNE GROUPE D'ÂGE EST CELUI QUI A REÇU LE PLUS D'AIDE DE LA PART DES SERVICES D'INFORMATION JEUNESSE

Après avoir étudié les résultats relatifs à la perception de la facilité d'accès aux informations, nous avons analysé dans quels domaines les jeunes répondants estiment avoir bénéficié de l'aide des services d'information et de conseil (schéma 9). L'interprétation de ces données s'est faite selon deux catégories de domaines, la première catégorie concernant les domaines à propos desquels les jeunes sont indécis ou n'ont pas d'expérience de recherche d'aide, la deuxième concernant les domaines dans lesquels les jeunes estiment avoir reçu le plus d'aide. Les questions sur lesquelles les jeunes sont probablement hésitants à demander de l'aide ou pour lesquelles ils manifestent le moins d'intérêt (comme la mobilité internationale) sont la violence et le logement, pour deux cinquièmes des jeunes, suivies de près par la sexualité et les relations intimes. Par ailleurs, les résultats ont mis en évidence des questions sur lesquelles les structures d'information et de conseil semblent enregistrer les meilleurs résultats – comme l'éducation, la formation et les loisirs –, vis-à-vis desquelles environ 40 % des répondants expriment le plus haut degré de satisfaction concernant l'aide reçue. Les jeunes indécis se répartissent assez également dans les différents domaines, tandis que le logement est clairement apparu comme l'une des questions à propos de laquelle les jeunes sont le moins satisfaits en termes d'aide reçue. Ce résultat désigne le logement comme une question qui requiert de nouvelles approches, qui ne sauraient se concevoir sans réformes structurelles et de solides investissements financiers en faveur d'incitation pour le logement des jeunes.

Schéma 9 : Perception du degré d'aide apporté par les services d'information et de conseil (%)



Si l'on rapproche les résultats relatifs à l'accessibilité de certains domaines d'intérêt des jeunes de la perception de l'aide reçue dans ces mêmes domaines, nous pouvons facilement en déduire que les jeunes sont les plus satisfaits de l'aide reçue dans les domaines jugés facilement accessibles, autrement dit, les loisirs et l'éducation. À l'inverse, les informations sur la violence et le logement, considérées comme difficilement accessibles, sont associées au sentiment d'avoir reçu peu d'aide en la matière.

Sur ce point, comme pour la facilité d'accès aux structures de jeunesse, l'échelle à cinq niveaux n'a pas permis de tracer un tableau précis de la situation lorsque nous avons associé les réponses des répondants à certaines caractéristiques individuelles. Nous avons donc fusionné les deux premiers niveaux d'appréciation et les deux derniers pour obtenir une échelle à trois niveaux (beaucoup, assez peu, très peu). Nous avons par ailleurs exclu de la suite de l'analyse ces jeunes qui n'ont aucune expérience de la recherche d'aide auprès des services. Une comparaison des relations entre les variables a alors révélé que le genre, le niveau d'instruction et les années d'utilisation des services d'information n'ont pas d'influence sur la perception du degré d'aide reçu dans les divers domaines. Ainsi, l'emploi, le logement, la sexualité et la violence se sont avérés être des questions sur lesquelles les jeunes n'ont pas de perception divergente de l'aide reçue de la part des services de jeunesse.

Le plus jeune groupe d'âge a une perception positive de l'aide reçue dans le domaine de l'éducation, les répondants de ce groupe étant deux fois et demie plus satisfaits que les plus âgés.

La perception du degré d'aide reçue dans les domaines de la santé et du bien-être semble être influencée par le plus grand nombre de caractéristiques, la première étant l'âge, pour laquelle nous avons constaté que plus les répondants sont jeunes, plus élevée est leur perception du degré d'aide reçue (trois fois et demie plus élevée que pour le groupe plus âgé). Nous avons aussi noté une corrélation positive entre la perception du degré de l'aide reçue dans les domaines de la santé et du bien-être et le fait de vivre dans une petite ville, et une corrélation un peu moins forte avec le fait de vivre dans une grande ville, tandis que vivre dans une ville moyenne et vivre dans un village ont la même influence. Le statut socioprofessionnel est la dernière caractéristique présentant une corrélation positive avec la perception d'un degré élevé d'aide reçue sur les questions de la santé et du bien-être, révélant que les jeunes encore dans l'éducation sont les plus satisfaits.

Il est intéressant de noter que les jeunes qui sont entrés en contact avec les services d'information de 1 à 6 fois, ou plus de 20 fois, sont ceux qui expriment le niveau le plus élevé de satisfaction concernant l'aide reçue sur les questions de loisirs.

La mobilité s'avère également être un domaine intéressant. Les résultats démontrent en effet que les jeunes ayant obtenu le questionnaire par l'intermédiaire des services d'information et de conseil sont ceux qui affichent le niveau de satisfaction le plus élevé concernant l'aide reçue dans le domaine de la mobilité internationale, suivis de ceux qui ont eu des contacts avec les services de jeunesse soit entre 3 et 5 fois, soit plus de 20 fois.

La corrélation entre la satisfaction eu égard aux informations reçues sur le volontariat et la fréquence des contacts avec les services de jeunesse montre que les jeunes qui ont été en contact avec les services entre 1 et 5 fois et plus de 20 fois sont les plus satisfaits concernant l'aide reçue en la matière.

La dernière corrélation observée concerne le plus jeune groupe d'âge (13 -18 ans) toujours dans l'éducation, qui rapporte le plus haut degré de satisfaction concernant l'aide reçue dans le domaine des relations avec la famille et les amis.

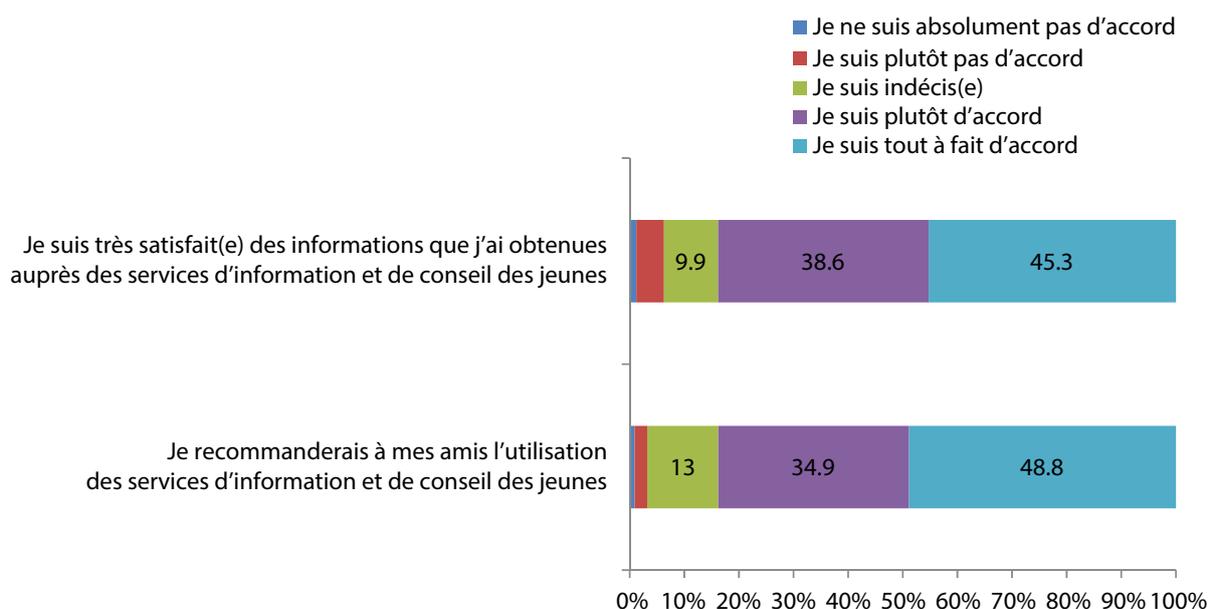
Satisfaction eu égard aux services d'information et de conseil des jeunes

LES UTILISATEURS SONT TRÈS SATISFAITS DES SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL DES JEUNES

Pour mesurer la satisfaction eu égard à l'action des services d'information et de conseil des jeunes, nous avons demandé aux répondants dans quelle mesure ils sont satisfaits des informations reçues de ces services, et s'ils recommanderaient à leurs amis d'utilisation de ces services (schéma 10). D'une manière générale, on constate que les répondants tendent à être satisfaits des services d'information et de conseil des jeunes. Presque la moitié des répondants sont tout à fait d'accord avec l'énoncé « je suis très satisfait(e) », et pratiquement 40 % semblent satisfaits. Seuls 10 % des répondants ne sont pas certains de leur évaluation et environ 6 % ne sont pas d'accord avec cet énoncé.

Presque la moitié des répondants (48,8%) recommanderaient à leurs amis l'utilisation des services d'information et de conseil, et presque 35 % tendraient à les recommander. Les nombres de jeunes qui ne sont pas sûrs de les recommander ou qui ne sont pas satisfaits sont très bas.

Schéma 10 : Satisfaction eu égard à l'action des services d'information et de conseil des jeunes (%)

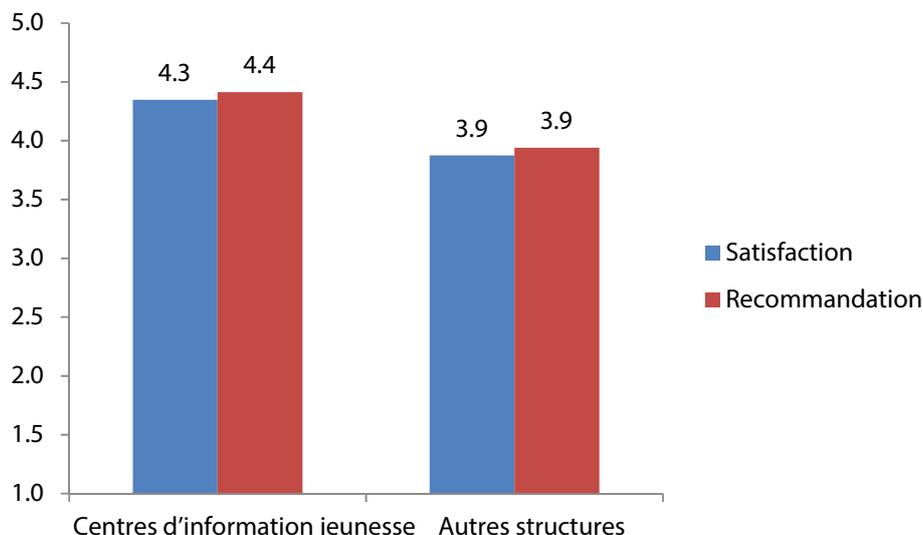


LES CENTRES D'INFORMATION JEUNESSE SONT LES STRUCTURES LES MIEUX NOTÉES

Un facteur très important est le type de structure qu'un jeune utilise. Dans notre étude, par comparaison à ceux qui utilisent d'autres structures (considérées à la manière d'un groupe), les jeunes qui s'adressent à des centres d'information jeunesse sont plus satisfaits des informations fournies (schéma 11); de plus, ils recommanderaient plus volontiers leur utilisation à un ami.

Les résultats de l'étude indiquent que plus les contacts avec les services d'information et de conseil sont fréquents, plus grande est la satisfaction eu égard aux informations obtenues auprès de ceux-ci, et plus il est probable que la personne recommande ces services à un ami. L'âge est un autre facteur générant une différence dans l'évaluation des informations reçues, le groupe des 25-29 ans rapportant un niveau plus élevé de satisfaction (3,9) que les deux autres groupes d'âge (en moyenne autour de 4,3). Qui plus est, les jeunes avec un niveau d'instruction plus élevé fournissent une évaluation des services d'information inférieure à celle des deux autres groupes.

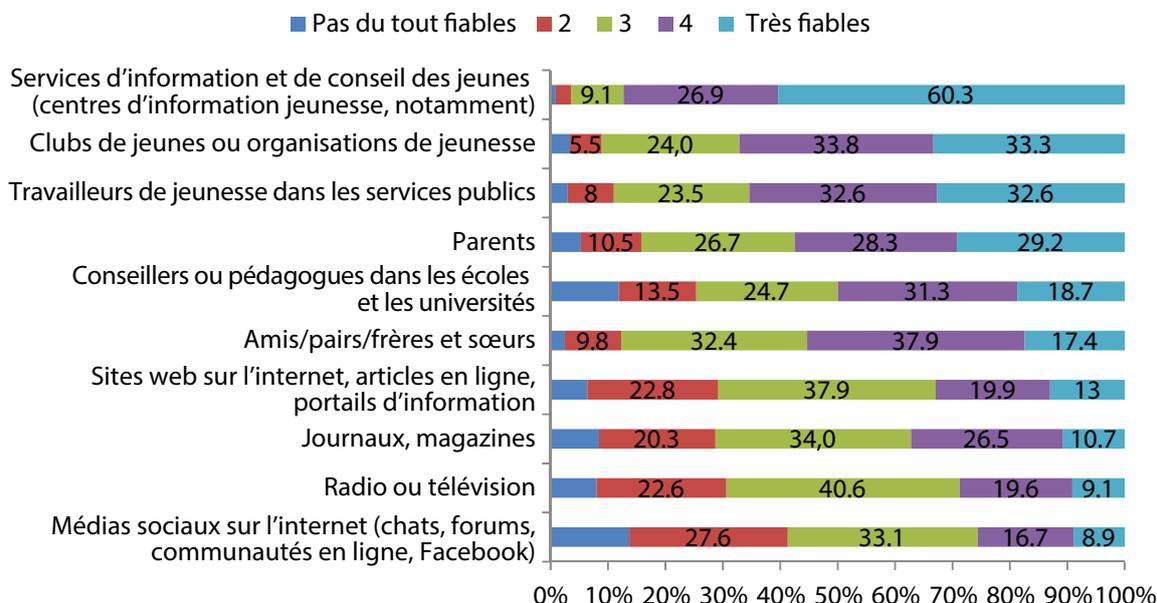
Schéma 11 : Satisfaction moyenne eu égard aux informations obtenues selon la structure d'information utilisée par le jeune



LES CENTRES D'INFORMATION JEUNESSE SONT CONSIDÉRÉS COMME LA SOURCE D'INFORMATION LA PLUS FIABLE

Comparées à d'autres informations, celles fournies par les services d'information et de conseil des jeunes, à savoir principalement par les centres d'information jeunesse, sont en général jugées par les jeunes comme étant fiables (schéma 12); 60,3 % des répondants considèrent les centres d'information jeunesse comme des sources d'information très fiables et 26,9 % comme plutôt fiables.

Schéma 12 : Fiabilité des informations provenant de diverses sources, évaluées sur une échelle de 1 (pas du tout fiables) à 5 (très fiables) (%)



Les travailleurs de jeunesse dans les organisations, les écoles ou les services publics sont considérés comme des sources d'information relativement bonnes. Environ 50 à 60 % des jeunes estiment que les clubs de jeunes ou les organisations de jeunesse, mais aussi les travailleurs de jeunesse dans les services publics et les conseillers ou les pédagogues dans les écoles et les universités sont des sources d'information assez fiables, voire très fiables. Les parents également, mais aussi les amis, les pairs et les frères et sœurs sont considérés par plus de la moitié des répondants comme des sources d'information assez bonnes, voire très bonnes.

Les médias de diverses sortes sont moins considérés par les jeunes comme des sources d'information fiables. Les informations obtenues par le biais des sites web, des articles en ligne et des portails d'information, des magazines et des journaux, de la radio ou de la télévision ou encore des médias sociaux ne sont jugées fiables que par 25 à 30 % des répondants. Les informations obtenues par le biais des médias sociaux, comme les chats, les forums, les communautés en ligne ou encore Facebook, sont jugées comme étant les moins fiables, tandis que les médias traditionnels comme les journaux sont considérés comme un peu plus fiables.

En résumé, nous sommes parvenus à identifier trois groupes de fournisseurs d'informations (tableau 1). Le premier groupe, composé des centres d'information jeunesse, est considéré comme la source d'information la plus fiable. Le deuxième groupe est formé des travailleurs de jeunesse, des parents et d'autres jeunes comme les amis, les pairs ou encore les frères et sœurs, qui sont considérés comme des sources d'information assez fiables. Le troisième groupe, à savoir les médias traditionnels et non traditionnels, apparaît comme la source d'information la moins fiable.

Tableau 1 : Fiabilité des diverses sources d'information

FIABILITÉ ÉLEVÉE	Services d'information et de conseil des jeunes (centres d'information jeunesse, notamment)
FIABILITÉ RELATIVEMENT ÉLEVÉE	Clubs de jeunes ou organisations de jeunesse Travailleurs de jeunesse dans les services publics Parents Conseiller ou pédagogues dans les écoles ou à l'université Amis/pairs/frères et sœurs
FIABILITÉ RÉDUITE	Sites web sur l'internet, articles en ligne, portails d'information Journaux, magazines Radio ou télévision Médias sociaux sur l'internet (chats, forums, communautés en ligne, Facebook)

Les opinions sur la fiabilité de l'information obtenue auprès de diverses sources sont relativement homogènes au sein de l'échantillon de l'étude, mais on observe toutefois quelques différences.

Si la fiabilité des informations obtenues auprès des centres d'information jeunesse fait l'objet d'une évaluation très positive par l'ensemble de l'échantillon, la confiance envers cette source d'information est moins élevée parmi les répondants plus âgés (25-29 ans) : ceux-ci jugent les centres d'information jeunesse un peu moins fiables que les autres groupes d'âge.

Ceux qui ont sollicité les services d'information entre 6 et 10 fois évaluent la fiabilité de l'information de cette source plus positivement que ceux qui les ont moins souvent utilisés, même si ceux qui ont utilisé les services plus de 11 fois ne procèdent pas à une évaluation satisfaisante. Les répondants contactés par un centre d'information jeunesse pour participer à l'étude l'évaluent aussi plus positivement que d'autres répondants, qui peut-être ne connaissent pas le travail des centres d'information jeunesse. Cela montre que savoir ce que font les centres d'information jeunesse peut induire un niveau plus élevé de confiance dans leurs prestations.

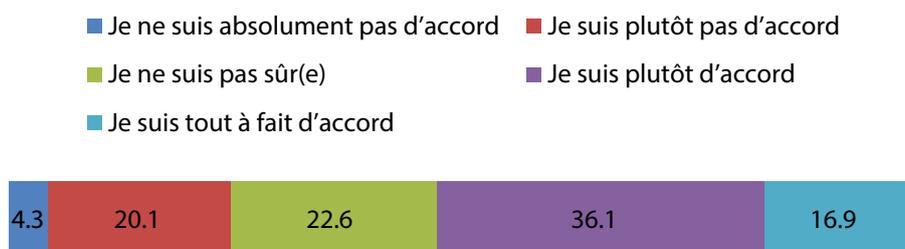
Concernant d'autres sources d'information, comme les conseillers ou les pédagogues dans les écoles ou les universités, elles sont en général jugées plus fiables par les femmes que par les hommes. Les répondants ont aussi davantage confiance dans les informations fournies par les travailleurs de jeunesse dans les services publics. Les travailleurs dans les services publics sont globalement considérés comme une source d'information fiable par les jeunes des zones rurales, par comparaison aux jeunes des grandes villes – ce qui pourrait s'expliquer par le fait que, dans les zones rurales, les jeunes connaissent probablement les travailleurs personnellement compte tenu de la petite taille des communes.

La fiabilité des informations obtenues par le biais des médias traditionnels est évaluée comme étant assez faible. Pour autant, les répondantes ont davantage confiance dans des médias comme la radio et la télévision, mais aussi les magazines/les journaux que les répondants. Il est intéressant de noter que, plus les répondants ont eu des contacts avec des centres d'information et de conseil, moins ils ont confiance dans les informations trouvées sur l'internet et dans les médias sociaux (la différence est statistiquement significative entre ceux qui ont utilisé les services d'information 1 à 2 fois par comparaison à ceux qui les ont utilisés de 11 à 20 fois dans le cas de l'internet et plus de 20 fois dans le cas des médias sociaux).

POUR LES JEUNES, IL EST DIFFICILE DE JUGER DE L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS EN PROVENANCE DE L'INTERNET

La difficulté d'apprécier la fiabilité des informations en provenance de l'internet a été établie au moyen d'une analyse plus poussée (schéma 13) ; 36,1 % des répondants ont tendance à être d'accord et 16,9 % sont tout à fait d'accord avec l'énoncé « Lorsque je trouve une information sur l'internet, il m'est difficile de juger de son exactitude ». Seuls 4 % des répondants ne sont pas du tout d'accord avec cet énoncé, tandis que 20,1 % ont plutôt tendance à ne pas être d'accord.

Schéma 13 : « D'accord » avec l'énoncé suivant : « Lorsque je trouve une information sur l'internet, il m'est difficile de juger de son exactitude » (%)



Les jeunes issus de la formation professionnelle semblent plus susceptibles d'être d'accord avec le fait qu'il est difficile de juger de la fiabilité des informations trouvées sur l'internet. Plus que les jeunes des grandes villes, les jeunes des zones rurales et des petites villes sont en général d'accord avec cet énoncé.

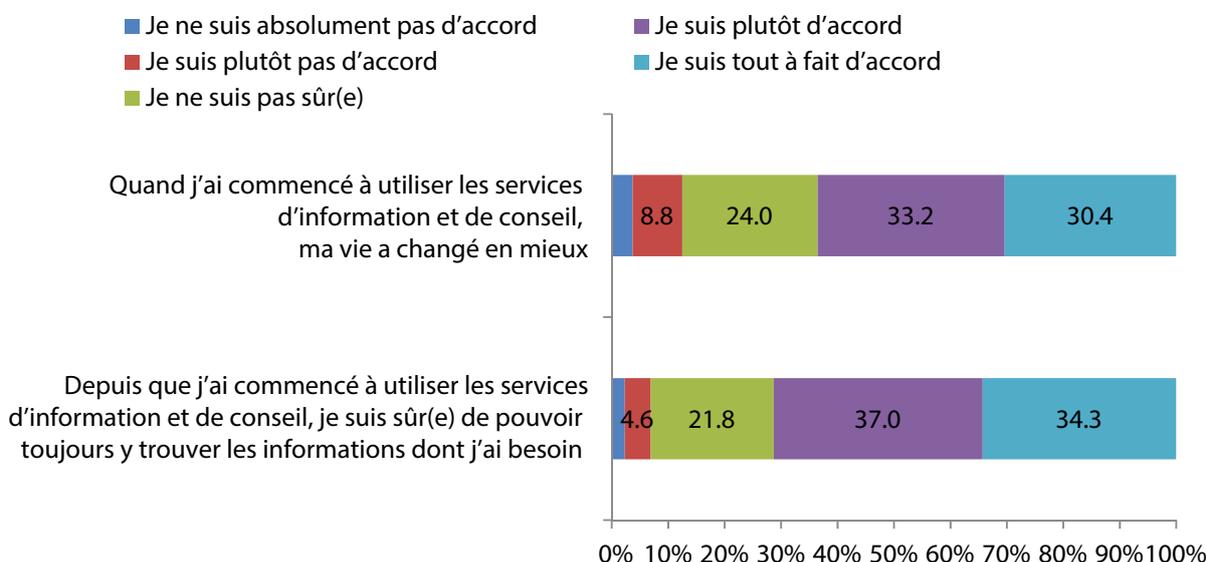
L'impact des services d'information et de conseil des jeunes sur la vie des jeunes

LES SERVICES D'INFORMATION ONT UN IMPACT POSITIF SUR LA VIE DES JEUNES

La plupart des répondants estiment que les services d'information et de conseil ont des répercussions positives sur leur vie (schéma 14). Environ 63 % des jeunes sont tout à fait d'accord ou ont tendance à penser qu'utiliser de tels services a « changé leur vie en mieux » ; 24 % des jeunes ne sont pas sûrs de l'impact de ces services sur leur vie et environ 12 % ne sont pas d'accord avec cet énoncé.

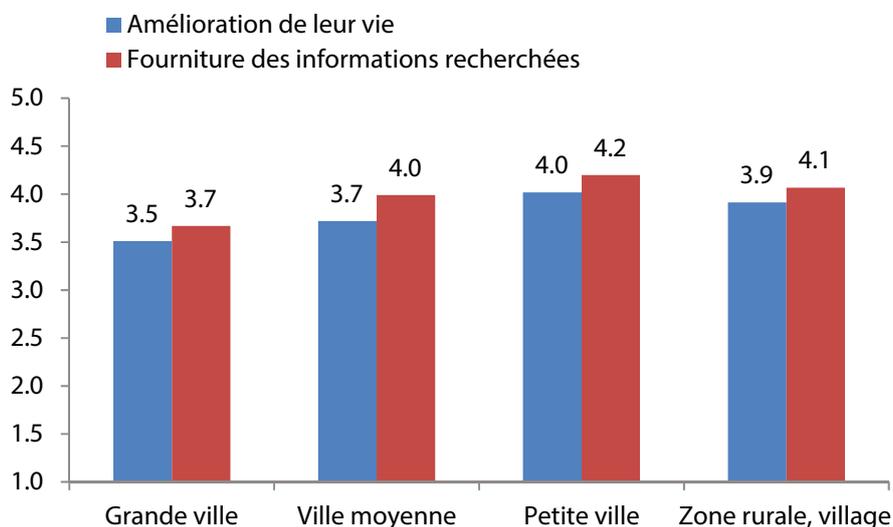
L'utilisation des services d'information et de conseil semble générer chez les jeunes le sentiment que, en cas de besoin, ils pourraient y trouver les informations qu'ils recherchaient. Un peu moins de 70 % des jeunes sont tout à fait d'accord ou tendent à être d'accord avec le fait que, après avoir commencé à utiliser ces services, ils sont convaincus de pouvoir toujours y trouver les informations recherchées ; 22 % des jeunes n'en sont pas sûrs, et environ 7 % ne sont pas du tout d'accord ou tendent à ne pas être d'accord avec cet énoncé.

Schéma 14 : Opinions au sujet de l'impact des services d'information et la possibilité d'y trouver le soutien recherché par la suite (%)



Les jeunes des petites villes et des zones rurales pensent généralement qu'utiliser les services d'information a changé leur vie en mieux; ils sont également convaincus que, depuis qu'ils ont commencé à utiliser ces services, ils pourront y trouver les informations dont ils ont besoin (schéma 15). Les différences entre les zones rurales et les petites villes, d'une part, et les grandes villes, d'autre part, sont statistiquement significatives.

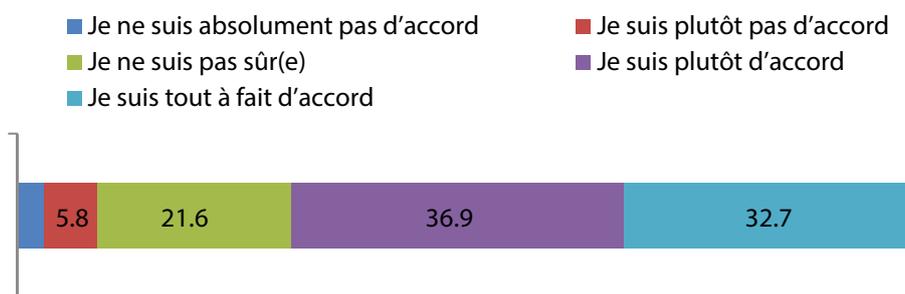
Schéma 15: Impact des services d'information et de conseil selon le lieu de résidence («D'accord» avec les énoncés, moyenne en pourcentage) (%)



LES SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL SONT CONSIDÉRÉS COMME UNE AIDE FIABLE DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI

Les services d'information et de conseil des jeunes sont également considérés comme une source possible de soutien dans la recherche d'emploi. Plus de deux tiers des répondants estiment que, en cas de recherche d'emploi, ils bénéficieraient d'un tel soutien; 22 % des répondants n'en sont pas sûrs et environ 9 % ne sont pas d'accord avec cet énoncé (schéma 16).

Schéma 16: «D'accord» avec l'énoncé: «En cas de recherche d'emploi, je suis sûr(e) de bénéficier de l'aide des services d'information et de conseil des jeunes» (%)



Les plus jeunes groupes d'âge ont un avis plus positif sur la possibilité de bénéficier d'une aide en cas de recherche d'emploi. Cet optimisme s'explique peut-être par le fait qu'ils n'ont pas encore été confrontés aux réalités du marché du travail.

Les jeunes issus de l'enseignement supérieur sont moins susceptibles d'être d'accord avec cet énoncé, à l'inverse des répondants issus du premier cycle du secondaire, de l'enseignement professionnel et du deuxième cycle du secondaire.

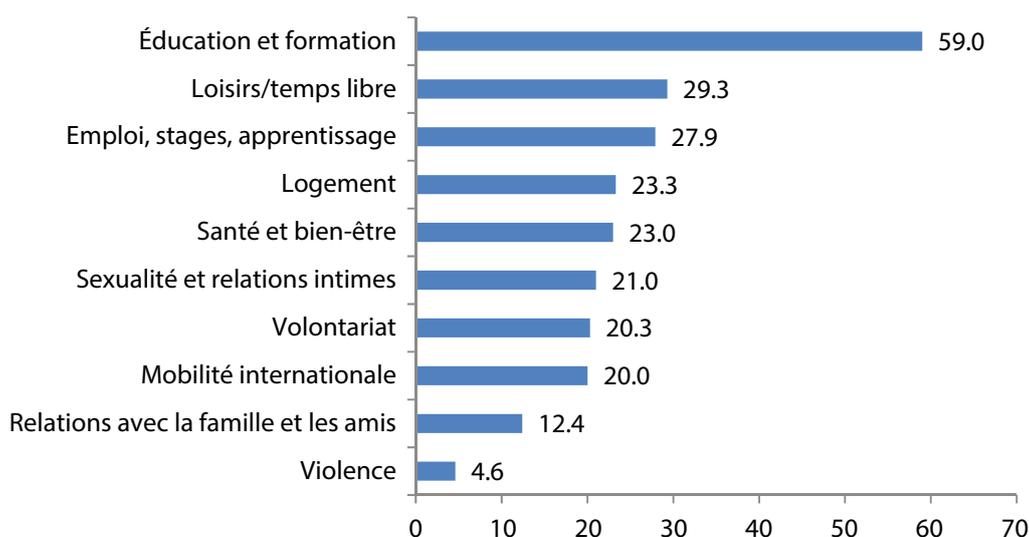
Les jeunes des petites villes sont plus nombreux que les jeunes des grandes villes à penser qu'ils bénéficieraient de l'aide des services d'information et de conseil en cas de recherche d'emploi.

Domaines dans lesquels les services d'information et de conseil des jeunes devraient intensifier leur contribution

LES JEUNES ONT BESOIN DE PLUS D'INFORMATIONS SUR LES QUESTIONS D'ÉDUCATION ET DE FORMATION

Le principal domaine dans lequel les jeunes aimeraient recevoir davantage d'informations et de conseils de la part des services d'information jeunesse est celui de l'éducation et de la formation, presque 60 % des répondants l'ayant mentionné (schéma 17). Presque un tiers des jeunes déclarent qu'ils souhaiteraient recevoir plus d'informations au sujet des loisirs et du temps libre, ainsi qu'en matière d'emploi, de stages et d'apprentissage.

Schéma 17 : Domaines dans lesquels les jeunes souhaiteraient recevoir davantage d'informations (%)



Quelques groupes de jeunes souhaitent des informations sur des thèmes spécifiques, plus que d'autres groupes. Les femmes souhaitent plutôt des informations sur la santé et le bien-être, mais aussi sur les loisirs, tandis que les jeunes hommes sont davantage intéressés par des informations sur le logement et la sexualité.

L'ÂGE A UNE INFLUENCE SUR LES BESOINS DES JEUNES EN TERMES D'INFORMATION

L'étude indique que les jeunes souhaitent différentes sortes d'informations en fonction de leur âge (tableau 2). Si le type d'information le plus attendu concerne l'éducation et la formation, quel que soit l'âge des répondants, le plus jeune groupe d'âge (13-18 ans) mentionne également parmi ses domaines d'intérêt les questions de loisirs et de volontariat. Le groupe des 19-24 ans souhaite des informations sur l'éducation et la formation, la santé et le bien-être, et le logement. Le groupe des plus âgés attend, en plus des informations demandées en priorité par tous les groupes sur l'éducation et la formation, plus d'informations sur le logement, l'emploi et les loisirs.

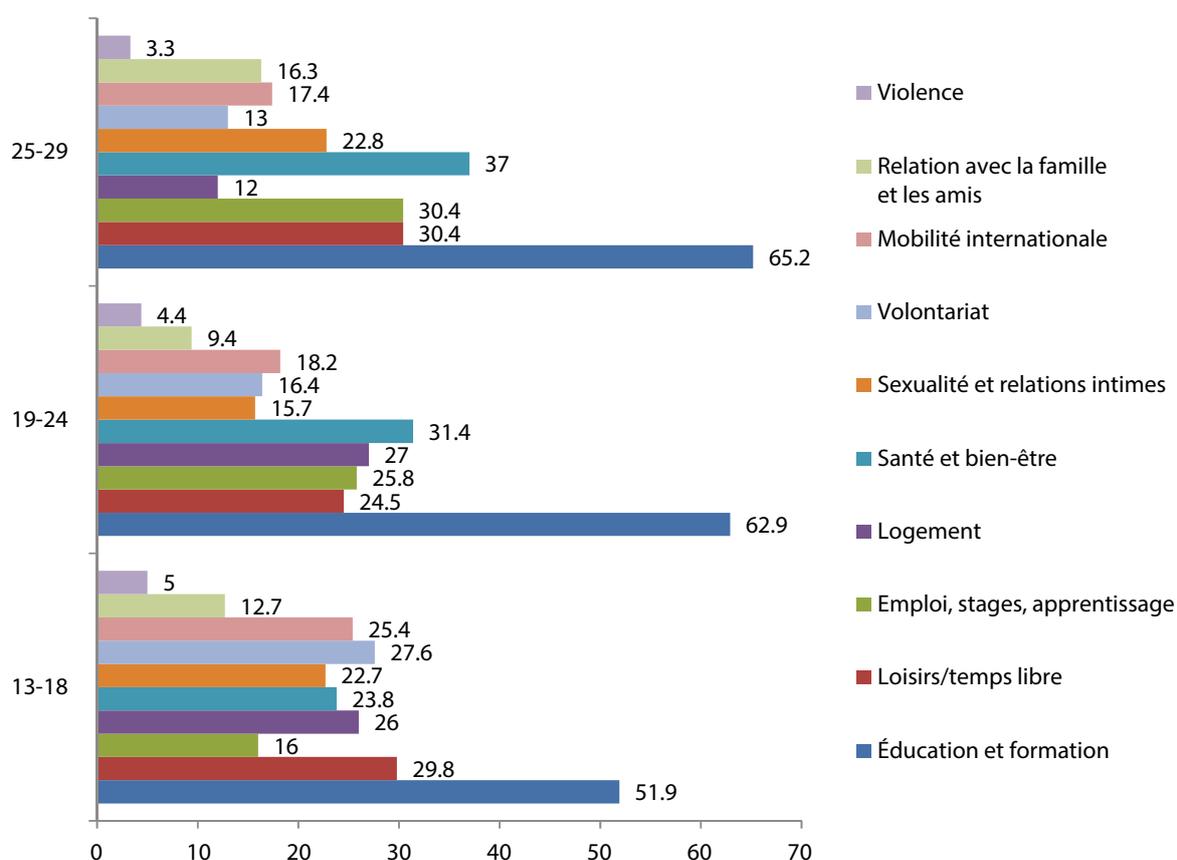
Tableau 2 : Les trois domaines d'information prioritaires en fonction des tranches d'âge

Tranche d'âge	Informations attendues
13-18 ans	Éducation et formation Loisirs/temps libre Volontariat
19-24 ans	Éducation et formation Santé et bien-être Logement
25-29 ans	Éducation et formation Logement Emploi, stages, apprentissage loisirs/temps libre

Parmi les autres résultats intéressants concernant les besoins d'information des différents groupes d'âge, il faut mentionner (schéma 18) :

- ▶ le plus jeune groupe d'âge manifeste davantage d'intérêt pour la mobilité internationale, mais moins pour l'emploi ;
- ▶ les groupes plus âgés sont plus en demande d'information sur la santé et le bien-être ;
- ▶ le groupe des plus âgés attend des informations sur les relations avec la famille et les amis ;
- ▶ les informations sur la sexualité et les relations intimes intéressent davantage le plus jeune et le plus âgé des groupes ;
- ▶ le groupe des plus âgés est le moins intéressé par des informations sur le logement.

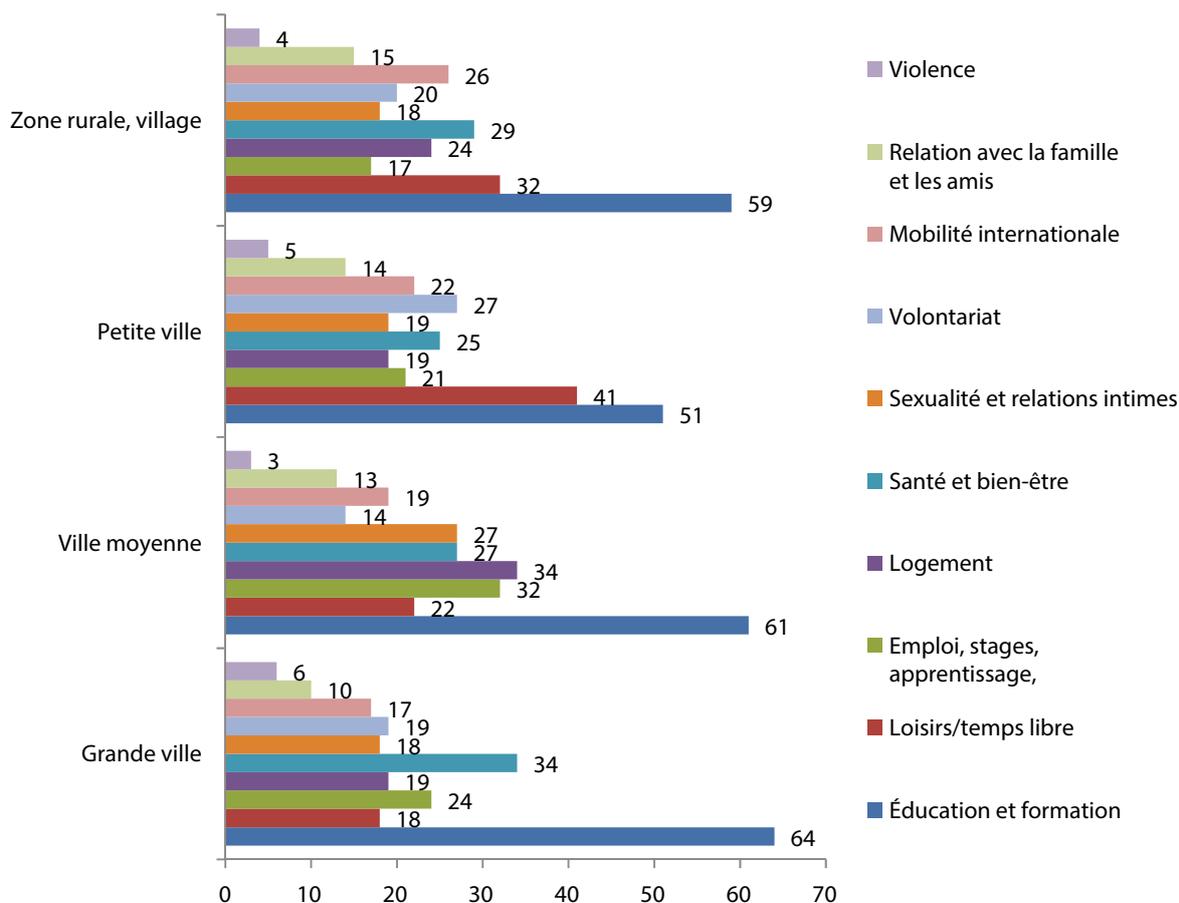
Schéma 18 : Les besoins des différents groupes d'âge en termes d'information (%)



Le lieu de résidence a aussi une influence sur les besoins des jeunes en termes d'information (schéma 19). Si le besoin d'information prioritaire reste l'éducation et la formation, dans les petites villes et les zones rurales, il est également très fort concernant les loisirs. Dans les villes moyennes, le deuxième besoin d'information prioritaire concerne le logement, tandis que dans les grandes villes, il s'agit de la santé et du bien-être. Plus les jeunes habitent une petite ville, plus ils attendent des informations sur la mobilité internationale, ainsi que sur les relations avec la famille et les amis.

Les jeunes ont des besoins d'information différents selon leurs conditions de vie ou statut socioprofessionnel. Outre la priorité qu'ils accordent aux questions d'éducation et de formation, les jeunes scolarisés ont souligné leur besoin d'être informés sur le volontariat, le logement et les loisirs, tandis que ceux qui étudient et ceux qui étudient tout en travaillant ont mentionné les questions de santé et de bien-être, de loisirs et de logement. En plus de l'éducation, les jeunes qui travaillent ont mentionné leurs besoins d'information sur la santé et le bien-être, l'emploi et les loisirs, tandis que les jeunes chômeurs donnent la priorité aux questions de loisirs, d'emploi, de santé et bien-être.

Schéma 19: Besoins d'information des jeunes en fonction de leur lieu de résidence (%)



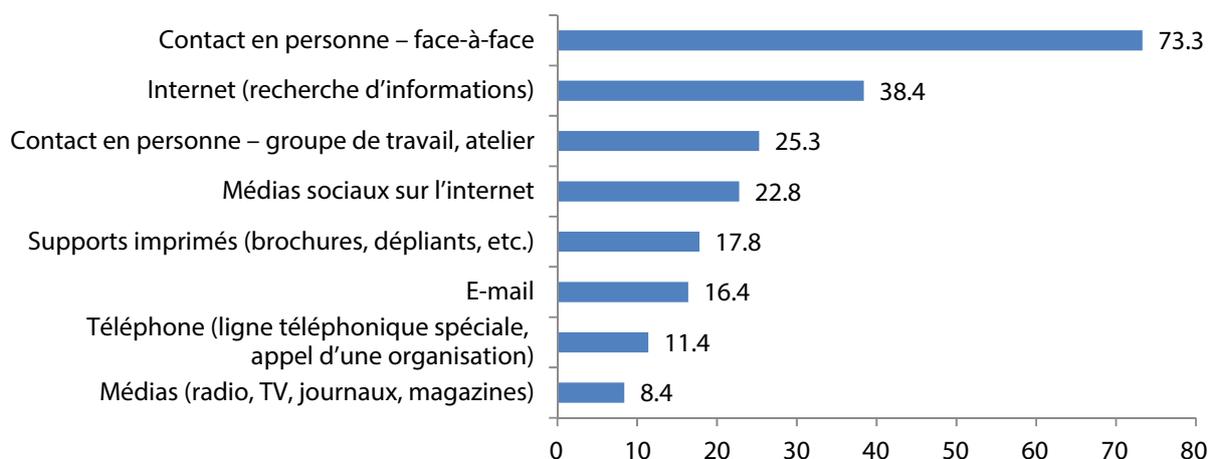
Approches préférées par les jeunes pour recevoir des informations et des conseils

LE FACE-À-FACE EST PARTICULIÈREMENT APPRÉCIÉ PAR LES JEUNES

Les concepts de « service adapté aux jeunes » et de « service ciblé sur l'utilisateur » sont de plus en plus cités dans les recommandations et les analyses politiques des chercheurs et des experts. Pour autant, un tel processus n'est pas aussi facile à établir, d'autant qu'il requiert la participation directe des utilisateurs. Les données présentées par le schéma 20 pourraient aider à parvenir à un consensus au sujet du meilleur moyen pour communiquer des messages aux jeunes. Comme nous pouvons le constater (schéma 20), plus de 70 % des jeunes répondants préfèrent recevoir des informations dans le cadre d'un face-à-face, suivis par un peu moins de 40 % préférant procéder à des recherches personnelles sur l'internet. Un quart des jeunes de notre échantillon préfèrent l'échange direct dans le cadre d'un travail en groupe, et un cinquième des répondants préfèrent les sites de réseaux sociaux pour la communication. Les médias dits « traditionnels » (radio, télévision ou journaux) semblent être une source d'information mineure pour les jeunes, moins de 10 % leur accordant leur préférence.

L'importance du face-à-face pour communiquer des informations aux jeunes est exacerbée par le fait que cette méthode de communication à leur préférence quelles que soient leurs caractéristiques individuelles ou leurs expériences des services d'information et de conseil. De la même façon, l'avis des jeunes est homogène au sujet des sites de réseaux sociaux, des supports imprimés et des médias traditionnels. En examinant les relations entre les moyens de communication préférés des jeunes, nous sommes parvenus à la conclusion que le genre, le statut socioprofessionnel et les années d'expérience de ces services ne font pas une grande différence. Au contraire, le contact direct a la préférence des jeunes qui ont été approchés par les services d'information pour remplir le questionnaire, tandis que les échanges par téléphone ont la préférence des jeunes résidant dans les petites villes. Les répondants du plus jeune groupe d'âge et les jeunes issus d'une formation professionnelle préfèrent procéder à des recherches personnelles sur l'internet, tandis que ceux du groupe d'âge moyen (19-24 ans) privilégient les courriers électroniques.

Schéma 20: Approches préférées par les jeunes pour recevoir des informations et des conseils (deux au maximum) (%)



Conclusions

Les résultats de l'étude démontrent de façon très probante la force de l'impact des services d'information et de conseil sur la vie des jeunes, tout en fournissant une solide matière pour améliorer encore le fonctionnement de ces services. Les utilisateurs des services d'information et de conseil estiment généralement que le travail de ces services a un impact positif sur leur vie. Ils sont généralement satisfaits des informations reçues et recommanderaient l'utilisation de ces services à leurs amis. Si les jeunes répondants mentionnent divers domaines dans lesquels ils reçoivent l'aide de ces services, il en existe encore dans lesquels les informations fournies sont insuffisantes. Cela soulève la question de savoir si cela provient du fait que les jeunes ne sollicitent pas d'aide sur ces questions spécifiques, ou bien si cela peut s'expliquer parce qu'ils pensent ne pas pouvoir être accompagnés sur ces questions.

Les résultats de l'étude indiquent que les centres d'information et de conseil des jeunes parviennent à toucher plus efficacement le plus jeune groupe d'âge. Ceux-ci semblent en effet être les utilisateurs les plus fréquents des services. Ce sont eux aussi qui jugent les informations reçues les plus fiables et qui déclarent avoir reçu le plus d'aide de la part de ces services, même s'ils ne les utilisent pas depuis longtemps et ne les ont pas sollicités aussi souvent que les répondants plus âgés. L'offre de services d'information et de conseil semble moins attrayante pour les répondants du groupe des plus âgés, ou pour ceux qui ont un niveau d'instruction supérieur; ils comptent moins souvent sur un soutien futur de leur part, par exemple en cas de recherche d'emploi, et ils perçoivent l'information reçue comme moins fiable. Les services d'information jeunesse doivent donc reconsidérer la façon dont ils touchent le groupe des plus âgés et dans quelle mesure ceux-ci forment un groupe important pour leur travail. D'autres connaissances seront nécessaires, dans la mesure où les résultats montrent que l'âge est une caractéristique qui, généralement, influe sur les opinions exprimées dans le cadre de l'étude au sujet de l'accessibilité des informations ou des préférences en termes d'information, notamment. Il serait intéressant d'examiner les travaux de recherche au sujet des 25-29 ans qui n'utilisent pas les services d'information et de conseil, afin de déterminer quel type de soutien et d'information ils pourraient en attendre, le cas échéant.

D'après l'étude, les centres d'information jeunesse semblent être la modalité de prestation d'informations la plus efficace. À bien des égards, dans l'étude, les utilisateurs non seulement semblent être très satisfaits des informations reçues, mais ils ont aussi la certitude qu'ils pourraient compter sur l'aide de ces centres si besoin, par exemple pour leur recherche d'emploi. Qui plus est, les informations fournies par les services d'information et de conseil sont globalement jugées plus fiables que les informations émanant d'autres sources. L'une des raisons du succès de ces services pourrait être la haute importance que les jeunes utilisateurs accordent au contact direct, que favorisent en effet de tels services.

Le face-à-face est l'approche préférée des répondants pour recevoir des conseils et des informations. Même si l'internet s'impose comme la source d'information la plus fréquemment utilisée par les jeunes, les jeunes de notre enquête lui préfèrent généralement le contact personnel, l'internet ne venant qu'en deuxième position. L'étude révèle que le face-à-face est aussi une garantie de fiabilité, les jeunes jugeant l'information

des centres et des travailleurs de jeunesse, ou même des parents ou d'autres jeunes, comme plus fiables que les informations reçues de divers médias (y compris l'internet). Il est assez intéressant de noter, même si les répondants ne voient pas dans l'internet une source d'information fiable, que la moitié d'entre eux estiment difficile de juger de la fiabilité des informations obtenues par ce biais. C'est néanmoins leur deuxième option préférée pour s'informer. Cela montre à quel point il est important de renforcer la capacité des jeunes à juger de l'exactitude, de la fiabilité et de la précision des informations obtenues en ligne. La conscience que ces informations pourraient ne pas être fiables est déjà un premier pas vers une utilisation efficace des sources internet, mais les centres d'information et de conseil devraient offrir aux jeunes plus de possibilités de se former à la gestion des informations en ligne.

Un constat positif de cette étude est que la durée d'utilisation des services par les jeunes est généralement longue. Cela tendrait à indiquer que les services sont importants et utiles à différents stades de la vie des jeunes. Ce qu'il faudrait garantir à l'avenir, c'est l'arrivée constante de nouveaux clients dans le système d'information des jeunes, dans la mesure où il semble que, dès lors que les jeunes commencent à utiliser ces services, ils continuent à le faire. Qui plus est, les personnes qui utilisent les services pendant plus longtemps en sont également plus satisfaites que les autres. Ce résultat peut être interprété de deux façons : soit seuls les jeunes satisfaits restent longtemps dans le système (les mécontents ont peut-être quitté le système au moment de l'étude, c'est pourquoi elle ne permet pas de connaître leur avis), soit les services d'information et de conseil ont besoin de temps pour être appréciés par les jeunes (par exemple, il faut du temps aux travailleurs pour identifier les besoins réels de jeunes). À la lumière de tels résultats, les services d'information jeunesse doivent s'assurer de la prise en charge des besoins des utilisateurs dès les premiers contacts, afin qu'ils « ne décrochent pas », autrement dit, qu'ils n'arrêtent pas de les utiliser.

Les zones rurales semblent être un secteur dans lequel les services d'information et de conseil des jeunes pourraient avoir un fort impact. Les jeunes des zones rurales sont plus nombreux à déclarer que ces services ont amélioré leur vie et qu'ils leur ont donné la certitude de pouvoir y trouver l'aide nécessaire, si besoin. D'un autre côté, force est de constater que peu de jeunes habitant dans des petites villes ou en zone rurale ont répondu à l'enquête, ce qui pourrait signifier qu'ils utilisent ces services moins souvent ; c'est pourquoi il est essentiel d'engager plus d'efforts dans la création et la promotion de tels services à l'extérieur des grandes villes. Par ailleurs, différents outils de communication peuvent permettre de proposer aux jeunes des zones rurales un contact personnel avec un professionnel de l'information. C'est pourquoi le contact par téléphone est, plus que d'autres méthodes, indiqué comme un moyen important par le groupe de jeunes résidant dans des petites communes. D'autres solutions novatrices, comme les forums privés permettant des échanges avec des travailleurs jeunesse, pourraient permettre d'atteindre les jeunes dans les localités dépourvues de centres de jeunesse. Cela permettrait aux jeunes d'avoir des contacts personnels et individualisés avec des professionnels de l'information, quel que soit leur lieu de résidence.

Les jeunes bénéficient de l'aide des services d'information jeunesse sur diverses questions. L'emploi et le logement, la mobilité internationale, la violence et les relations avec la famille et les amis sont les domaines dans lesquels les répondants jugent l'information la moins accessible. Pour autant, si l'information sur l'éducation et la formation est perçue comme plutôt facilement accessible, les jeunes de tous les groupes d'âge et de tous les horizons socioprofessionnels soulignent la nécessité de davantage d'informations sur ces questions. Qui plus est, le groupe des jeunes chômeurs a désigné ce domaine d'information comme étant prioritaire (avant les informations sur l'emploi).

Élargir la portée des services d'information est également important dans l'optique de développements dans ce domaine de la politique de jeunesse. Même si les services d'information et de conseil semblent s'adresser principalement aux jeunes qui sont dans l'éducation ou dans l'emploi, et mettre en relation les deux activités, il semble qu'ils parviennent aussi à toucher les jeunes qui cherchent du travail. Il est à prévoir que ce groupe gagne en importance dans l'action des structures d'information à l'avenir, le chômage des jeunes devenant un problème brûlant dans beaucoup de pays européens. Les services d'information et de conseil pourraient donc devenir un système d'aide à la disposition de ces jeunes qui ne trouvent pas de travail, parallèlement aux agences d'emploi officielles. Il est intéressant de noter que les répondants au chômage manifestent surtout un besoin d'information sur l'éducation et la formation, les loisirs et le temps libre, alors que la question de l'emploi ne vient qu'en troisième position. Cela démontre que les services d'information et de conseil des jeunes sont en capacité de répondre aux divers besoins du groupe des jeunes en quête d'emploi, de la même manière qu'ils peuvent apporter un soutien en matière d'emploi, mais aussi dans d'autres domaines de la vie des jeunes. Le groupe des jeunes qui ne sont ni dans l'éducation, ni dans l'emploi ou en recherche d'emploi semble aussi être un groupe qui requiert plus d'attention de la part des services d'information et de conseil – il faut trouver un moyen d'attirer ces jeunes vers les services que proposent ces centres. L'approche holistique

individualisée prônée par les centres d'information jeunesse pourrait être une bonne façon d'amener ces jeunes à participer activement à la société.

En conclusion, l'étude confirme le rôle important que jouent les centres d'information et de conseil des jeunes dans la fourniture aux jeunes d'informations sur différents thèmes, fiables et adaptées aux besoins de chacun, mais aussi dans le développement des capacités grâce auxquelles évaluer les informations qu'ils se procurent. Outre leur rôle quotidien de fourniture d'informations, les centres constituent un véritable point de référence pour les jeunes, en ce qu'ils les rassurent sur la «sécurité de l'information». Ainsi, après avoir expérimenté les centres d'information et de conseil, les jeunes ont davantage confiance dans la possibilité d'y trouver les informations nécessaires, le cas échéant. Voilà qui est essentiel pour des jeunes qui doivent prendre des décisions dans un monde où, aujourd'hui, la surabondance d'informations freine l'accès à l'information plus qu'elle ne le facilite.

Section III

Mettre en place un centre d'information et de conseil des jeunes au niveau national

La troisième partie de ce Compendium est consacré à la création de réseaux et de services d'information et de conseil des jeunes. À partir de l'examen des services proposés par les différents prestataires nationaux et des structures qu'ils ont choisies pour la fourniture d'informations, le Compendium renseigne sur la structure, la gouvernance, le financement, le personnel, l'évaluation de la qualité et les méthodes de prestation. Aux fins de comparaison, il décrit différentes structures nationales présentes dans quatre pays européens, et propose un modèle théorique pour la création d'un réseau d'information et de conseil, ainsi que le budget nécessaire à un tel réseau.

ANALYSE ET ÉVALUATION DES ACTEURS ET PARTENAIRES DE PREMIER PLAN, ET COOPÉRATION AVEC LES PARTENAIRES

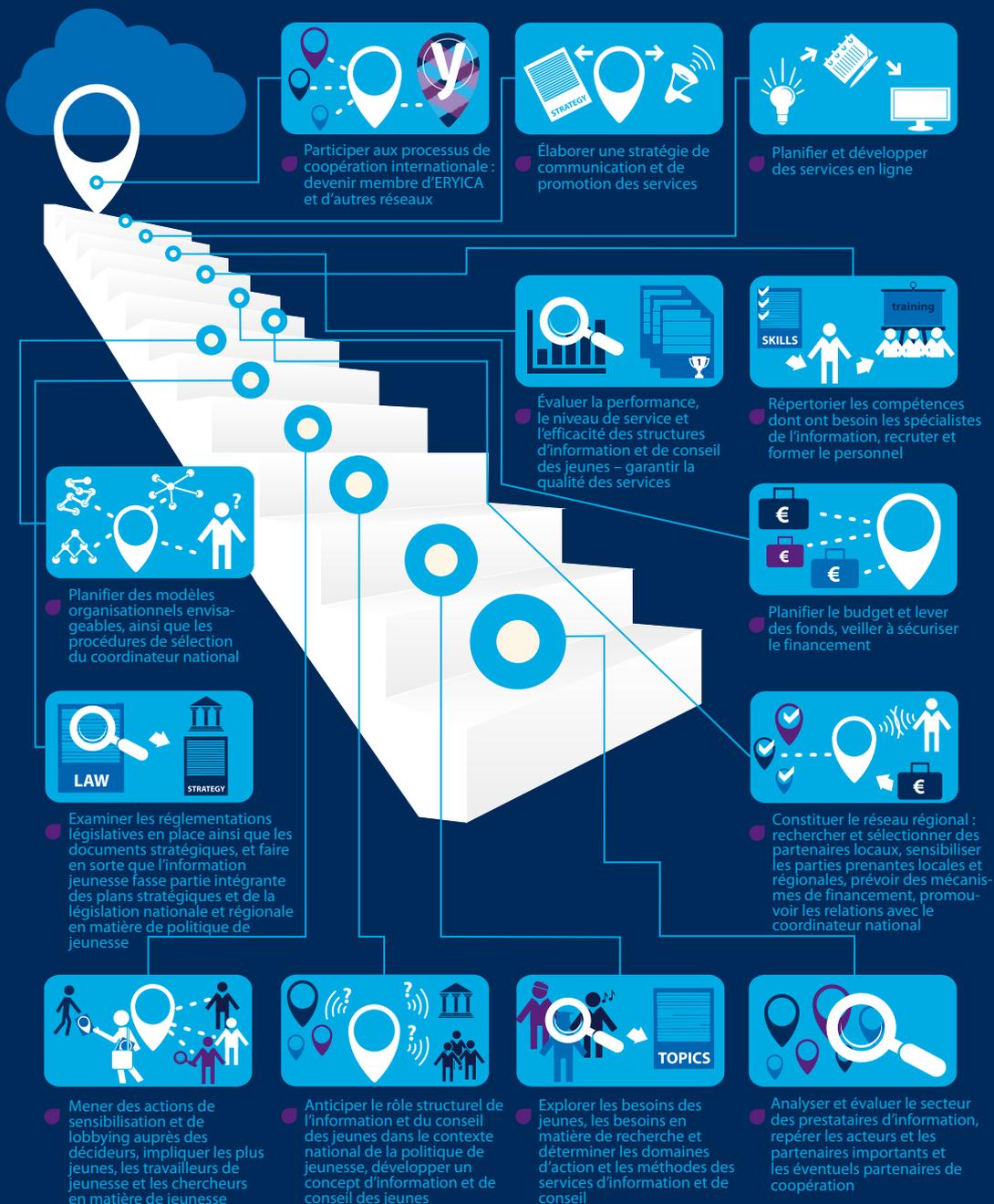
Avant de vous lancer dans la mise en place d'une structure généraliste d'information et de conseil dans votre pays, il convient de vous assurer qu'un tel système n'existe pas déjà. Ces systèmes peuvent en effet porter des noms différents, mais partager une même philosophie. Bien évidemment, si vous êtes porteur d'un tel projet, c'est peut-être parce que la structure en place ne fonctionne pas correctement; il serait donc utile d'analyser plus en profondeur son travail pour y proposer des améliorations. Si vous êtes sûr qu'il n'y a pas de structure nationale en la matière, et bien qu'il existe peut-être des centres d'information locaux et régionaux, il est très important de procéder à un inventaire des différents services de ce type dans votre pays, au niveau national et régional.

Répertorier les différents services d'information en place, que ce soit pour de l'information publique (par exemple, en matière d'emploi, de tourisme, de santé, d'entreprises) ou pour la jeunesse (par exemple, conseils et centres de jeunesse), avec une brève description de leurs fonctions et groupes cibles ainsi que leurs domaines d'action thématiques, vous aidera à identifier quels sont les groupes cibles (jeunes, groupes d'âge et sous-cultures) et l'offre de services qui sont déjà couverts, et donc ceux restant à couvrir. Cela vous permettra d'identifier les thématiques sur lesquelles un système d'information généraliste ou un centre d'information et de conseil pourrait se focaliser et fournir des prestations. On constate que, même si les centres généralistes privilégient une approche holistique de l'ensemble des thématiques, ils peuvent contribuer au renforcement du système et participer à la promotion de quelques sujets qui ne seraient pas encore traités par les services spécialisés. Dans la plupart des cas, il s'agit des questions de mobilité (vivre, travailler et étudier à l'étranger, par exemple) et de connaissance des médias et de l'information.

Dans la mesure où les services généralistes viennent en complément des services spécialisés, il est essentiel de commencer par développer des relations avec ces derniers dès le départ. Il est même recommandé d'inviter des représentants des services en place à participer au processus de création d'une nouvelle structure. Leur expérience peut être très utile et permettre d'éviter d'éventuels chevauchements. Les partenariats entre services généralistes et services spécialisés, au niveau national, faciliteront les contacts avec les services locaux et régionaux par la suite.

COMMENT ÉTABLIR

une structure d'information et de conseil des jeunes au niveau national ?



Organiser des groupes de réflexion et inviter différents prestataires de l'information jeunesse au niveau régional, notamment dans les villes, peut permettre de faire valoir de nouveaux arguments en faveur d'une approche systématique des services d'information et de conseil des jeunes. La plupart du temps, ces organisations ne se connaissent pas ; les faire se rencontrer pourrait conférer aux centres généralistes un nouvel élan et une nouvelle mission, à savoir la mise en place dans ce domaine de réseaux nationaux et régionaux d'acteurs. La

mise en réseau peut permettre d'optimiser les fonctions et les coûts des différents prestataires de services. Cependant, il convient de garder à l'esprit deux choses importantes. Tout d'abord, il est très important d'accorder une attention scrupuleuse aux besoins de chacun des futurs partenaires, de manière à ce qu'il soit clair que les services généralistes ne sont pas des concurrents, mais des partenaires complémentaires. Ensuite, il peut être utile de recourir à un organe (comme un comité ou un groupe de travail) ou à des réunions de réseau, afin de permettre une communication régulière entre l'ensemble des partenaires et ainsi conférer un caractère institutionnel aux relations.

Analyser la situation des partenaires est une étape importante dans le processus de création d'une structure ; c'est même la première qu'il vous faudra aborder. Il se peut qu'un ou deux ministères soient intéressés par l'idée d'un système d'information généraliste. Tenir compte des partenaires internationaux peut donc être utile car, si un problème survient au niveau national, ces derniers pourront vous soutenir dans votre démarche de lobbying, voire vous aider financièrement dans la phase de démarrage. La coopération avec différents partenaires peut aussi être un moyen de sécuriser votre financement. Pourquoi ne pas mettre en place un partenariat avec la banque centrale pour vous doter de ressources en expertise financière, ou encore avec les ministères des Affaires sociales et de la Santé pour bénéficier de leurs connaissances sur le bien-être de la population ? Lors de cette analyse, il convient d'examiner de près les programmes et les documents stratégiques des institutions gouvernementales ; en effet, dans la mesure où l'information des citoyens fait partie intégrante de toute politique, vous pourrez y trouver vos premiers appuis, ou du moins un prétexte pour présenter votre concept d'information et de conseil des jeunes aux ministères. Toutefois, faites en sorte d'impliquer d'autres partenaires du secteur de la politique de jeunesse, et notamment le conseil national de jeunesse, une organisation de jeunesse faîtière ou encore un organe qui rassemble les travailleurs de jeunesse ou les centres de jeunes : ils sont l'indispensable premier point de contact avec le gouvernement et, à ce titre, ils pourraient vous ouvrir de nombreuses portes.

En résumé, procéder à l'analyse du secteur des partenaires vous aidera à identifier les décideurs et faire un point sur les documents stratégiques vous fournira les orientations nécessaires à une stratégie de lobbying fructueuse. Les acteurs internationaux sont importants, eux aussi, car ils peuvent vous aider dans votre démarche de lobbying, voire vous aider à trouver des financements pour lancer votre projet. Le processus de création doit intégrer une étroite coopération avec les prestataires de services d'information, et leur participation. Si possible, la mise en place d'un cadre institutionnalisé pour des réunions régulières et l'échange de plans et de pratiques peut vous être très utile, tout en permettant le fonctionnement de l'information et du conseil des jeunes.

IDENTIFIER LE BESOIN DE SERVICES D'INFORMATION ET DE CONSEIL DES JEUNES

Professeuse Dr W. Faché

Toute personne qui travaille au contact des jeunes constate leur besoin de soutien social. Par soutien social, nous faisons référence à ces aspects d'une relation sociale qui peuvent aider quelqu'un à faire face à une situation délicate, en tous cas avec le moins de conséquences négatives possible.

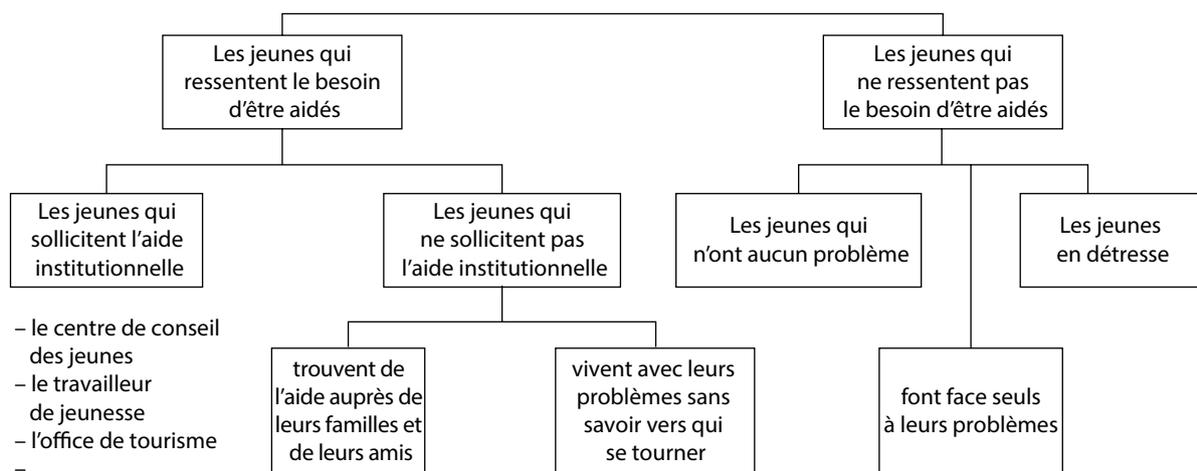
Généralement, quand on évoque le soutien social, on distingue deux aspects principaux. Le premier est l'aspect socio-émotionnel, qui a à voir avec la compréhension, l'acceptation, le respect et la sécurité. En deuxième lieu vient l'aspect instrumental, dont relèvent l'information, le conseil et l'aide financière et matérielle.

Selon des études (Bondi et al, 2006), la plupart des jeunes identifient leur famille et les amis – autrement dit, leur environnement social « naturel » – comme la source d'aide la plus appropriée. Le soutien, en plus de cet environnement sécurisant, doit aussi provenir des professionnels, et notamment les médecins, les travailleurs sociaux ou encore les enseignants. Parmi ces formes de soutien professionnel figurent les services d'information et de conseil des jeunes.

Dans cette section, nous allons répondre à la question de savoir comment identifier le besoin d'un centre local d'information et de conseil, et quelle est la place d'une telle structure dans le réseau local des différents services. Enfin, nous déterminerons dans quelle mesure les systèmes à utiliser en autonomie constituent une source d'information adéquate pour les jeunes. Mais, avant d'aborder ces questions, nous vous proposons un schéma théorique des différentes sources de soutien social à la disposition des jeunes⁷.

7. En 1972, les Finlandais Dahlin, L. et Svanström, L. ont publié un modèle théorique et une méthode pour procéder à l'analyse du besoin de centres de santé. Ce document a été traduit en danois et partiellement publié dans le bulletin d'information *De eerstelijn*, (1973 No. 2). Nous nous en sommes inspirés pour élaborer notre schéma et notre méthode d'analyse des besoins des jeunes en matière d'information et de conseil.

Schéma 1 : Les différentes catégories de jeunes du point de vue du besoin d'aide



Les besoins d'information et de conseil des jeunes

Le schéma ci-dessus fait apparaître clairement que la seule analyse du nombre et du type de demandes reçues par un centre d'information et de conseil ne saurait permettre d'identifier leurs besoins réels en la matière. Ainsi, les jeunes peuvent être englués dans leurs problèmes parce qu'ils ne souhaitent pas solliciter d'aide professionnelle. Pareillement, une étude menée pour obtenir des données sur le besoin d'aide ressenti par les jeunes ne fournit pas une image complète de la réalité. Il existe par exemple des jeunes en détresse qui ne ressentent pas le besoin d'être aidés, comme l'ont notamment expérimenté des animateurs de rue. Où et comment identifier les besoins réels des jeunes en matière d'aide professionnelle pour parvenir à un tableau de la situation aussi complet que possible ?

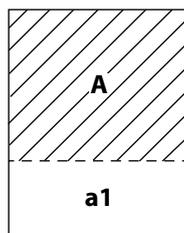
Grâce au schéma précédent, nous pouvons préciser où et comment identifier les besoins des jeunes en matière d'information (Faché, 1989).

(A) Une première source de données réside dans l'enregistrement des demandes des jeunes auprès des centres d'information et de conseil. Une des conditions préalables essentielles en est que l'enregistrement de ces données soit systématique : le cas de figure idéal est celui où il est possible d'analyser toutes les sollicitations adressées à un centre au cours d'une année. Mais, lorsque l'enregistrement des demandes est effectué par les travailleurs de l'information et que leur nombre est très important, il convient d'y procéder non pas sur une année complète, mais plutôt sur une période donnée (comme nous l'avons fait dans le projet de recherche AMOK à Anvers).

Grâce à ces données, il est possible d'obtenir un tableau réel du volume et du type de demandes reçues par un centre d'information et de conseil des jeunes (schéma 2, partie A).

Pour autant, comme le montre notre étude, de nombreux jeunes se rapprochent d'un centre d'information avec des questions qu'ils auraient pu résoudre eux-mêmes (par exemple, concernant l'utilisation de l'internet) ou avec des questions auxquelles une autre structure aurait été mieux placée pour répondre (par exemple, l'agence pour l'emploi) (schéma 2, partie a1).

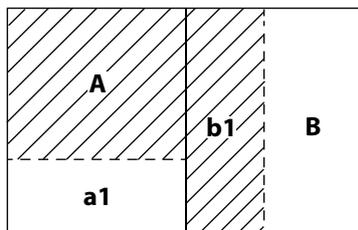
Schéma 2



$A + a1$ représente le volume de demandes qui ont été enregistrées par un centre d'information et de conseil. La partie $a1$ représente les questions auxquelles le jeune aurait pu répondre lui-même ou sur lesquelles il aurait pu obtenir une aide plus appropriée ailleurs.

(B) Comme nous l'avons indiqué dans le schéma 1, les jeunes se tournent aussi vers d'autres institutions pour obtenir des réponses à leurs problèmes, comme les services d'orientation professionnelle et les travailleurs de jeunesse, par exemple. Si l'on analyse les demandes enregistrées par ces agences et ces travailleurs (B dans le schéma 3), il est possible d'affirmer qu'un nombre limité de jeunes auraient trouvé une aide plus appropriée dans un centre d'information et de conseil (= b1 dans le schéma 3). Les cas de jeunes orientés vers d'autres structures le montrent clairement. Ainsi, le schéma 2 peut être précisé comme suit:

Schéma 3



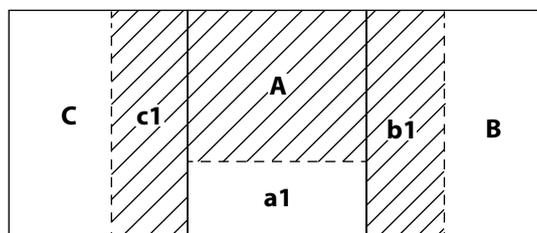
La partie b1 représente les demandes d'aide soumises à d'autres structures auxquelles un centre d'information et de conseil aurait pu mieux répondre.

Au moyen des deux méthodes de recherche et sources de données précédentes, nous pouvons identifier les questions pour lesquelles les jeunes se sont effectivement tournés vers une aide professionnelle. Cela dit, les jeunes peuvent aussi être confrontés à des problèmes pour lesquels ils ont le sentiment d'avoir besoin de soutien sans pour autant solliciter une aide professionnelle.

(C) Comme nous l'a révélé notre projet de recherche représentatif portant sur des jeunes de 14 à 22 ans vivant dans des villes de plus de 50 000 habitants dans les Flandres (Belgique), seul un nombre limité de jeunes s'adresserait à un centre d'information et de conseil pour « n'importe quel type de question ». Un plus grand groupe ne solliciterait ce type de structure que pour certaines questions, en particulier lorsqu'elles ne sont ni trop personnelles ni de nature confidentielle. Enfin, un petit groupe ne se tournerait pas vers un centre d'information et de conseil pour n'importe quel type de question. Beaucoup de ces jeunes s'adresseraient à d'autres agences, mais la majorité d'entre eux recherchent et obtiennent de l'aide auprès de leurs amis ou de membres de leur famille (= C dans le schéma 4). Ces « réseaux » familiaux ou amicaux s'avèrent très importants pour les jeunes en détresse ou qui ont des questions d'ordre social, en particulier du fait de leur proximité. Pour autant, ces réseaux informels ne sont pas toujours en possession des ressources adéquates pour répondre à ces jeunes, qui pourraient être aidés plus efficacement par un centre d'information et de conseil ou par une autre agence (= c1 dans le schéma 4).

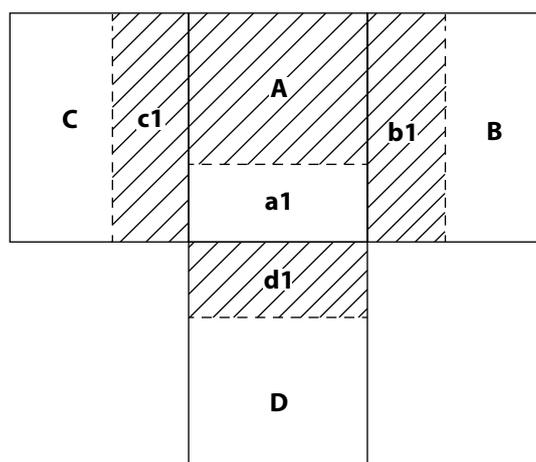
Un examen plus approfondi des réseaux dont font partie les jeunes et de ces sources d'aide informelle pourrait nous en donner une vision plus claire.

Schéma 4



(D) Il y a aussi le cas de ces jeunes qui ressentent un besoin d'aide, mais qui ne parviennent pas à trouver dans leur environnement une forme d'assistance qui réponde à leurs besoins (= D dans le schéma 5). Dans les rapports de travailleurs détachés, on trouve des témoignages de cette catégorie de jeunes qui sont en mesure d'identifier leur besoin d'aide. Un nombre limité de ces besoins peuvent aussi être satisfaits au moyen de la consultation d'un centre d'information et de conseil, comme l'indique le projet de travailleurs de jeunesse détachés de Soho à Londres. Ces derniers cas apparaissent dans la partie d1 du schéma 5.

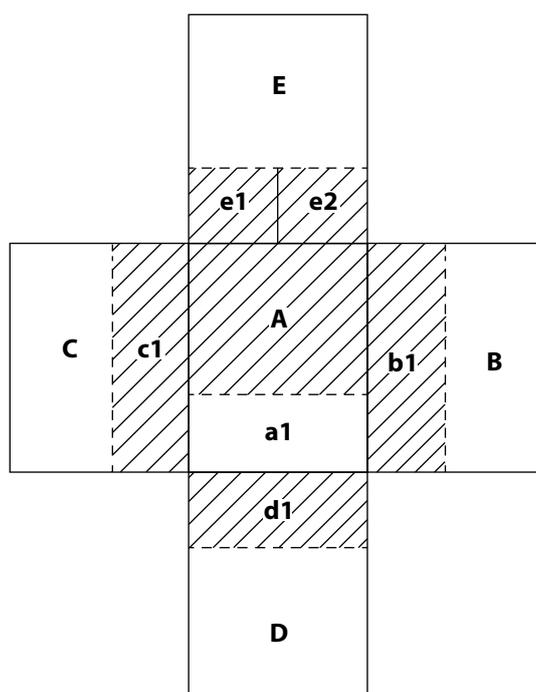
Schéma 5



(E) Jusqu'ici, nous ne nous sommes intéressés qu'aux jeunes qui ressentent le besoin d'être aidés. Mais il y a aussi ceux qui ne ressentent pas ce besoin faute d'être conscients des aspects problématiques de leur situation (e1), alors même que leurs amis en sont parfois parfaitement conscients. D'autres jeunes, malgré la difficulté de faire des choix dans une société complexe, ne rencontrent pas de problème à ce stade de leur vie. Beaucoup traversent en effet cette période sans difficulté majeure, avec l'aide de leur famille et de leurs amis. Toutefois, certains risquent de se trouver confrontés à des situations délicates plus tard, faute d'avoir reçu au moment opportun des informations appropriées sur certaines questions, comme la contraception ou encore les risques sanitaires (= e2). Dans le schéma 6, nous avons matérialisé ces besoins d'aide « latents » par les parties e1 et e2.

Il n'est guère possible de tout connaître au sujet de ces besoins inconscients d'information et d'aide en s'adressant directement aux jeunes eux-mêmes. Les personnes qui se trouvent régulièrement à leur contact, comme les responsables de jeunesse dans les organisations et les clubs de jeunes, les enseignants, les éducateurs de rue et les médecins, font souvent le constat de ces besoins et peuvent les signaler.

Schéma 6



Grâce à cette analyse, nous avons déterminé que les besoins réels en termes d'information et de conseil qui pouvaient être soumis aux centres d'information et de conseil des jeunes étaient les suivants :

- ▶ A-a1 les demandes que les jeunes soumettent déjà aux centres d'information et de conseil, moins les questions qu'ils auraient pu résoudre eux-mêmes, ou pour lesquelles une meilleure solution aurait pu être trouvée ailleurs.
- ▶ b1 les questions que les jeunes soumettent à d'autres services, mais qui auraient pu être traitées plus efficacement par un centre d'information et de conseil.
- ▶ c1 les problèmes au sujet desquels les jeunes font appel à la famille et aux amis, mais qui pourraient être traités plus efficacement par un centre d'information et de conseil.
- ▶ d1 les problèmes auxquels les jeunes sont confrontés, mais pour lesquels ils ne trouvent pas d'aide appropriée.
- ▶ e1 les jeunes en situation problématique, mais qui n'en sont pas conscients, et qui ont pourtant besoin d'aide.
- ▶ e2 les jeunes qui, à l'avenir, seront peut-être confrontés à une situation problématique faute d'informations appropriées en temps opportun (conseils et informations à titre préventif).

Ci-dessus, nous avons mentionné brièvement, pour chaque catégorie de besoin, quelles sources et méthodes de recherche pourraient être envisagées. À partir de là, il est évident que, pour identifier le besoin réel de centres d'information et de conseil, il convient d'adopter une approche globale intégrant plusieurs méthodes et sources.

Comment identifier les besoins d'information et de conseil des jeunes au niveau local

Les rapports de travaux d'étude de grande ampleur sur les besoins des jeunes en matière d'information et de conseil sont essentiels aux personnes qui souhaitent mettre en place un centre d'information local. Mais, en matière d'information, les jeunes d'une localité peuvent avoir d'autres besoins, plus spécifiques. Les « Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse », publiées par le Conseil de l'Europe et ERYICA (2002), recommandent de mener une enquête au niveau local dans l'objectif de déterminer les besoins des jeunes en matière d'information.

« Identifier les besoins en information de la jeunesse locale est une démarche clé dans la création d'un centre d'information jeunesse, et il est essentiel d'y consacrer du temps et de l'énergie. Le premier groupe auquel s'adresser, bien entendu, ce sont les jeunes eux-mêmes. On peut procéder de différentes manières : questionnaires à l'école, dans les clubs de jeunes, et les autres lieux qu'ils fréquentent ... rencontres avec des groupes et des organisations de jeunes. N'oubliez pas que si toutes les questions sur les besoins viennent d'adultes, les réponses, le niveau d'intérêt et la participation risquent d'être plus faibles que si des jeunes s'adressent à d'autres jeunes. Il est également très important de rencontrer d'autres services destinés aux jeunes pour se renseigner sur les besoins en information de la jeunesse locale. Vous aurez une idée plus précise de ce qui existe déjà et fonctionne bien, et vous éviterez les doublons inutiles. Il est possible, qu'à la fin de l'étude, les conclusions ne soient guère différentes de ce qu'avait prévu le groupe de projet, mais cette étude exhaustive présente néanmoins des avantages : a) si les jeunes ont d'autres besoins d'information, vous aurez de grandes chances d'en entendre parler ; b) interroger les jeunes, c'est un moyen de les informer de l'existence du projet et de les impliquer, ce qui peut conduire à leur participation active dans le fonctionnement du centre d'information jeunesse ; c) les conclusions d'une étude fondée sur le dépouillement de plusieurs centaines (ou milliers) de questionnaires et des discussions avec des groupes de jeunes sont beaucoup plus convaincantes que l'opinion d'un quelconque groupe de travail ; d) les autres services destinés aux jeunes seront informés de la future existence du centre, qui devra collaborer avec eux à l'avenir. »

L'information par soi-même et l'information par l'entremise d'autrui

À l'ère de l'information, quantité d'informations sont disponibles, mais elles sont souvent sous forme écrite ou peu compréhensibles pour les nouveaux membres ou les nouveaux arrivants dans une société. L'information et le conseil spécialisés pour les jeunes sont donc de plus en plus nécessaires dans une société dynamique et complexe qui offre de multiples possibilités et choix.

Par ailleurs, on peut observer que, pour s'essayer à de nouveaux rôles et expériences, les jeunes ont tendance à prendre des distances par rapport aux adultes, et notamment leurs parents. Si la distanciation est importante pour l'autonomisation, elle tend à tenir les jeunes à l'écart des entités qui pourraient les aider durant cette période importante. Nous devons apporter notre soutien à cette tentative précoce d'autonomie en proposant

des informations et des conseils dans un contexte que les jeunes acceptent, dans un langage et sous une forme qui prennent en compte leur quête d'indépendance (Faché, 2012).

De ce point de vue, il est utile de différencier les informations à utiliser en autonomie et les informations obtenues par l'entremise d'autrui. Les informations à utiliser en autonomie sont disponibles sous une forme qui permet aux intéressés de résoudre seuls leurs problèmes. Dans cette catégorie, on trouve les manuels d'information, les dépliants et les diverses ressources accessibles sur l'internet. De bons exemples de tels supports d'information complets, grâce auxquels les jeunes peuvent résoudre des problèmes concrets, sont par exemple les manuels « 16 or so... and everything you need to know » (Pays-Bas et Flandres), « Young Scot » (Édimbourg), « Survival Kit » (Newcastle), ainsi que les sites web d'information pour les jeunes.

Parallèlement à ces sites web et ces manuels, quelques centres d'information et de conseil élaborent et diffusent des informations à utiliser en autonomie sous la forme de dépliants et de sites web sur des questions comme la contraception, les prestations de chômage, les contrats de location, ou encore la drogue. D'autres structures (par exemple, Info Jeugd à Gand) font connaître leurs brochures au moyen d'émissions de radio ; les auditeurs peuvent se procurer des informations supplémentaires en téléphonant ou en envoyant un courrier électronique au centre d'information. D'autres centres encore associent la diffusion de dépliants et des cours dans les écoles, sur des sujets comme la contraception et la drogue.

L'hypothèse implicite de l'intervention préventive (voir le schéma 6 ci-dessus, partie e2), sous la forme d'informations à utiliser en autonomie, est que les individus rencontrent des problèmes faute d'avoir reçu en temps voulu des informations appropriées sur certains sujets qui touchent à leur vie. Si les jeunes sont correctement informés, ils peuvent agir de façon appropriée. Les approches qui reposent principalement sur la fourniture d'informations factuelles sont nécessaires et efficaces face à des problèmes générés par le seul manque d'informations appropriées. Les causes du tabagisme, de l'alcoolisme et de la toxicomanie, en revanche, semblent plus complexes et requièrent des interventions préventives plus sophistiquées.

Si les supports d'information à utiliser en autonomie répondent mieux au besoin d'indépendance des jeunes, ils ne constituent pas toujours le moyen d'information le plus adapté. L'information qui passe par un contact personnel – au moyen du téléphone, de l'internet et des médias sociaux ou dans le cadre d'un échange direct – peut s'avérer plus efficace.

Le rôle de l'information et du conseil des jeunes dans le contexte national de la politique de jeunesse et de la législation

Il existe principalement trois niveaux d'intégration de l'information et du conseil des jeunes dans la politique nationale de jeunesse. On trouve encore des pays dans lesquels les services d'information et de conseil des jeunes, faute de reconnaissance officielle, ne sont pas définis dans la législation nationale relative à la politique de jeunesse ; au lieu de cela, ils sont mentionnés dans des documents stratégiques, comme le concept de la politique de jeunesse. Toutefois, pour qu'une structure d'information et de conseil soit pérenne, il est recommandé que ces services soient intégrés dans le cadre juridique d'un pays – le degré d'intégration dépendant des traditions de la politique de jeunesse et de la volonté politique, ainsi que de la vision de l'information et du conseil des jeunes au plan national.

Au premier niveau d'intégration, l'activité d'information et de conseil des jeunes est conçue comme un outil pour la politique de jeunesse et un canal pour la diffusion de la réforme de la politique et de l'information, dans l'objectif de toucher les jeunes et d'encourager leur participation à la vie civique. Au moment où est élaborée la politique de jeunesse, les acteurs de l'information jeunesse ne sont pas considérés comme des experts et n'ont donc pas de possibilité de participation permanente aux groupes de travail en la matière. Le concept d'information et de conseil des jeunes n'est alors présent que dans les programmes gouvernementaux pour la jeunesse, mais pas dans les documents stratégiques ou plus spécifiquement dans les réglementations légales.

Au deuxième niveau d'intégration, qui caractérise la plupart des pays européens, l'activité d'information et de conseil des jeunes fait partie du travail de jeunesse. Dans la plupart des cas, le concept est énoncé dans la stratégie de politique de jeunesse, voire prévu par les réglementations légales. Dans la mesure où l'activité d'information et de conseil des jeunes relève du travail de jeunesse, elle peut davantage se faire entendre dans l'élaboration des politiques. Toutefois, d'un point de vue hiérarchique, elle reste sous la tutelle du travail de jeunesse.

Le troisième niveau d'intégration, le plus élevé, consiste à ce que le secteur de l'information et du conseil des jeunes soit considéré comme un troisième pilier de la politique de jeunesse, aux côtés des organisations de jeunesse et du travail de jeunesse. Toutefois, il n'est pas nécessaire que cette situation soit réglementée ; il suffit que la pratique témoigne de la participation de la coordination nationale de l'information et du conseil

des jeunes à la définition et à la mise en œuvre de la politique de jeunesse au niveau national. D'une manière générale, le modèle de réglementation juridique dépend aussi beaucoup de la constitution de l'État: un État fédéral confiera la définition de l'information et du conseil des jeunes aux instances de gouvernement régionales, tandis qu'un État unitaire, doté d'un niveau plus élevé de centralisation, peut être un obstacle à l'intégration de l'information et du conseil jeunesse dans le cadre juridique. Dans tous les cas, la volonté de définir l'information et le conseil des jeunes dans la législation et les documents stratégiques d'un gouvernement garantit davantage de stabilité et de pérennité au futur travail dans ce domaine.

Quels types de problèmes est-il possible de résoudre au moyen de l'information jeunesse ?

Les statistiques ne peuvent rien prouver ; il s'agit d'aider les individus à gérer leur vie et les problèmes qu'ils rencontrent – avec la drogue, par exemple. Est-ce que l'information peut résoudre le problème de l'addiction à la drogue ? Je ne pense pas, mais l'information peut jouer un rôle préventif. Vous pouvez tourner cette question dans tous les sens et vous demander : combien de toxicomanes y aurait-il s'il n'y avait pas l'information des jeunes ? La même question se pose concernant les grossesses précoces, les conflits familiaux, l'automutilation, le harcèlement, le suicide, la dépression, la criminalité en général, et ainsi de suite. Tous les problèmes que nous tentons de résoudre peuvent être abordés au moyen de l'information des jeunes, par la prévention et l'intervention précoce, avant que le problème ne se pose réellement... et d'une façon qui ne soit pas trop « lourde », en évitant par exemple d'envoyer quelqu'un directement dans un hôpital psychiatrique – ce qui coûte bien plus à la société.

Johan Bertels, professionnel de l'information jeunesse, expert

Actions de sensibilisation et de lobbying auprès des décideurs

Les actions de lobbying et les contacts directs avec les parties prenantes et les décideurs sont indispensables pour parvenir au changement de politique souhaité. Par lobbying, on entend le fait de demander à un élu ou à un décideur de voter d'une certaine façon ou de prendre des mesures spécifiques en matière de législation, de réglementations ou encore de politiques.

L'une des méthodes de lobbying la plus efficace réside dans le face-à-face, qui vous permet d'exposer à votre interlocuteur la question qui vous préoccupe, ainsi que les positions ou encore les mesures que vous voudriez qu'il adopte.

Il est important d'évoquer avec les décideurs le rôle majeur de l'information et du conseil des jeunes, afin de les sensibiliser à ces services et à leurs avantages. La finalité de ceux qui défendent les services d'information et de conseil est d'amener leur gouvernement à légiférer en conséquence.

Au tout début, il est essentiel d'identifier :

- ▶ l'organe public qui, dans votre pays, est responsable en matière de jeunesse (par exemple, le ministère des Affaires sociales) ;
- ▶ les principaux décideurs (par exemple, les présidents et/ou les membres des commissions) ;
- ▶ les personnes/organes que vous pouvez contacter pour obtenir un soutien ou de l'aide au début du processus (par exemple, le Conseil national de jeunesse, qui est susceptible de disposer de toutes les informations essentielles et de connaître vos partisans).

Voici les étapes suivantes pour faire en sorte que vos efforts soient fructueux.

1. Faire des recherches sur la question et le législateur concerné

Collectez des informations sur la situation de l'information des jeunes dans votre pays : ce qui a déjà été fait par d'autres acteurs et par les institutions officielles, l'état actuel en la matière et le résultat que vous visez. Veillez à réunir des données pertinentes pour persuader les parties prenantes ; entrer en contact avec ERYICA peut être utile, car l'Agence peut vous fournir des données en provenance d'autres pays à des fins de comparaison, ainsi que d'autres renseignements utiles.

Comment prouver aux décideurs que nous avons besoin de ces services d'information et de conseil ?

Astuce pour un lobbying efficace : associez les jeunes à votre entreprise

Il n'est pas toujours possible de se procurer des statistiques : faites donc appel à l'active participation des jeunes, autrement, dit mettez les jeunes et les volontaires en contact avec les décideurs. Il y a quelque temps, nous avons conduit une initiative au Parlement au sujet de la nouvelle législation en matière de drogue. C'était très ambitieux. Aucun contact n'avait été pris avec les jeunes durant la préparation de la législation. Après avoir envoyé une lettre, nous avons été invités à rencontrer la commission. Je m'y suis rendu avec trois jeunes ; l'entretien, qui devait durer une demi-heure, s'est finalement prolongé durant deux heures. Les parlementaires ont été très impressionnés par toutes les informations qu'ils ont obtenues en questionnant les jeunes et les volontaires. J'essaie de faire la même chose au niveau local ; lorsque nous menons des négociations avec le ministère, nous le faisons toujours avec des jeunes. Vous devez faire en sorte que vos statistiques soient vivantes, et c'est possible grâce au contact direct avec les décideurs !

Johan Bertels, professionnel de l'information jeunesse, expert

2. convenir d'une rencontre ou d'une autre façon de faire passer votre message

La plupart des législateurs sont très désireux de rencontrer leurs électeurs, parce qu'ils sont conscients de l'intérêt de connaître leurs opinions. Sachez que vous n'avez pas besoin d'être un expert pour faire passer votre message ! Présentez quelques informations essentielles sur la question et définissez clairement l'action que vous souhaitez voir entreprendre par la personne que vous rencontrez. Plus on est nombreux, plus on a de chances de réussir : organiser une rencontre en mobilisant à vos côtés trois ou quatre personnes partageant vos convictions peut vous aider à défendre votre point de vue. Dans les cas où les contacts directs ne sont pas possibles, tentez de trouver une autre façon de vous faire entendre, par exemple en rédigeant un exposé de position.

3. Assurer le suivi de votre démarche

Assurez-vous de laisser du matériel d'information à la personne que vous avez rencontrée, ou incluez-le dans toute autre documentation que vous soumettez à une institution. Laissez à la personne ou à l'institution en question le temps d'étudier ce matériel avant de les recontacter pour avoir leur avis. Le mieux est de maintenir un contact régulier et de vous assurer que la personne ou l'institution concernée prend les mesures nécessaires et vous en tient informé.

Dans la mesure où la politique est un processus très dynamique et où les décideurs changent régulièrement, soyez prêt à renouveler vos démarches. Un nouveau gouvernement peut en effet souhaiter réduire les dépenses dans ce domaine – d'autant plus facilement qu'il connaît mal la question. Par conséquent, le lobbying et le contact doivent faire partie d'un programme de travail mensuel.

Structure et gouvernance – conception des modèles organisationnels formels, sélection du coordinateur national

Concernant l'information et le conseil des jeunes, à l'image de la législation en la matière, les modèles de gouvernance des structures d'information et de conseil dépendent beaucoup de l'environnement national et de la structure de l'État concerné. Il est possible de distinguer cinq modèles en Europe. Notez que cela ne concerne que les systèmes nationaux de services d'information et de conseil des jeunes ; de nouvelles façons de structurer un tel système peuvent aussi être envisagées compte tenu de votre propre environnement.

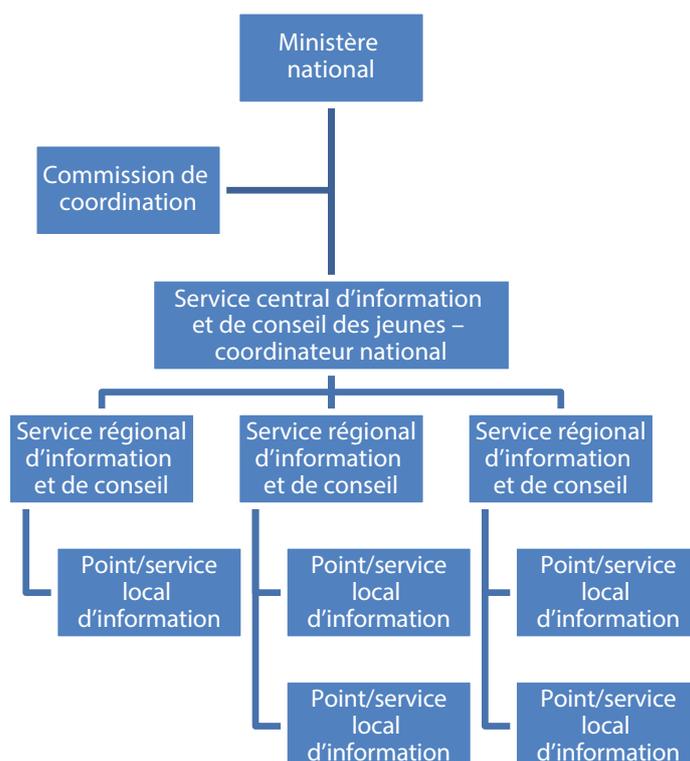
D'une manière générale, il existe cinq modèles pour la coordination nationale des structures d'information et de conseil des jeunes :

- ▶ un service centralisé d'information et de conseil des jeunes ;
- ▶ une association de centres d'information et de conseil dotée d'une instance de coordination ;
- ▶ un assistant/coordonateur du support technique ;
- ▶ une agence nationale ;
- ▶ aucune coordination.

L'objectif en est le même, mais il faut vous adapter à l'environnement historique et culturel de votre pays ; ce qui fonctionne dans un pays peut ne pas être envisageable dans un autre.

Bernard Charbonnel, expert de l'information jeunesse, ancien président Eurodesk AISBL

Un service centralisé d'information et de conseil des jeunes

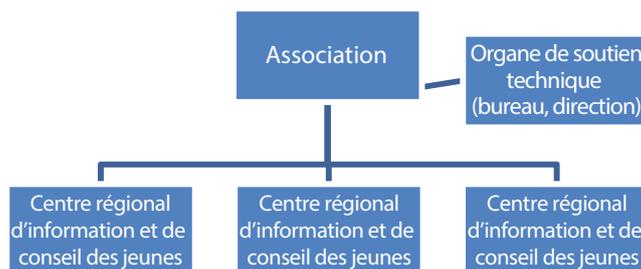


Ce modèle englobe le cas de figure où le gouvernement national initie ou soutient la création d'une agence distincte, qui est alors partiellement un organe gouvernemental – ce qu'on appelle un service centralisé d'information et de conseil. Ce service est souvent l'un des plus gros services d'information jeunesse du pays ; il est établi par la capitale et fait office d'organe de coordination nationale pour le réseau des services/centres/points locaux et/ou régionaux d'information et de conseil. Le coordinateur national se charge de l'assurance de la qualité, de la formation au sein de l'ensemble du système, de la normalisation des services et de la communication (stratégie et outils de promotion utilisés par le réseau), et de la représentation dans le cadre de la coopération nationale et internationale. D'un point de vue hiérarchique, cet organe de coordination nationale est aussi à l'origine de la création des centres d'information régionaux, mais il peut aussi conférer le label nationalement reconnu de centre d'information et de conseil jeunesse à des organisations régionales, astreignant ainsi ces dernières à quelques obligations.

Dans ce modèle, le coordinateur national est très étroitement lié au ministère national, qui prend en charge le soutien financier régulier de la structure centralisée – qui dépend de ce fait également de la volonté politique, de la situation politique et financière, et de leur évolution. Qui plus est, pour assurer en continu le contrôle de la performance de l'ensemble du système, le ministère peut établir une commission de coordination spéciale, composée de représentants du ministère, du coordinateur national et d'autres acteurs du secteur de la jeunesse. Au niveau local et régional, les collectivités ou les municipalités apportent un soutien financier aux centres locaux/régionaux d'information et de conseil, indépendamment des ressources nationales.

C'est le modèle en vigueur en France et dans la République tchèque.

Une association de centres d'information et de conseil dotée d'une instance de coordination



Dans les pays où des centres locaux/régionaux d'information jeunesse ont vu le jour avant que ne soit établi un organe de coordination nationale, l'association est la forme la plus répandue. Généralement, les centres d'information et de conseil décident de formaliser leur coopération informelle et de créer une association – un organe non gouvernemental –, elle-même dotée d'une structure de soutien technique. Le directeur de cette association remplit une fonction exécutive et se charge de la mise en œuvre des décisions prises par l'association. Celui-ci est généralement désigné par l'association ou par son instance de direction (par exemple, une commission), auquel il est tenu de faire rapport.

L'association nationale représente ses membres – les centres régionaux d'information et de conseil des jeunes – au niveau national et international, et les fédère pour des activités et des projets communs au niveau national. Elle contrôle leur performance, leur fournit des outils qualité (par exemple, des labels de service) et un soutien méthodologique (par exemple, une base de données commune pour les demandes), et s'occupe de la formation des équipes, des publications, des portails nationaux d'information et du lobbying. Généralement, l'organe de coordination nationale, qui est une association, est financé par le ministère national des Questions de jeunesse et par des fonds européens octroyés à des activités particulières. Les centres régionaux d'information sont parfois en partie financés par l'État national/fédéral, tandis que le gouvernement régional en supporte les principaux coûts de fonctionnement. Les centres régionaux peuvent être des instances publiques ou non gouvernementales.

Ce modèle permet aux centres régionaux d'information et de conseil des jeunes de participer activement à la définition de la politique nationale d'information jeunesse et de se faire entendre sur les questions nationales. Il permet aussi de préserver la diversité régionale, qui se reflète ensuite dans le travail d'information et de conseil. De par sa proximité avec les jeunes et sa connaissance du milieu local, ce modèle aide à rester en contact avec les jeunes. Compte tenu d'un développement organique, le réseau est susceptible de mieux représenter les jeunes sur l'ensemble du territoire. Cependant, dans la mesure où les régions sont très autonomes, il peut être difficile de standardiser les services, les procédures de qualité, l'identité visuelle (publicité) et la communication, ce qui peut poser des problèmes pour ces jeunes mobiles qui ne parviennent pas à identifier la structure en question dans les différentes régions du fait de stratégies de communication différentes.

En Autriche et en Croatie, on trouve de telles associations de centres d'information et de conseil dotées d'une instance de coordination.

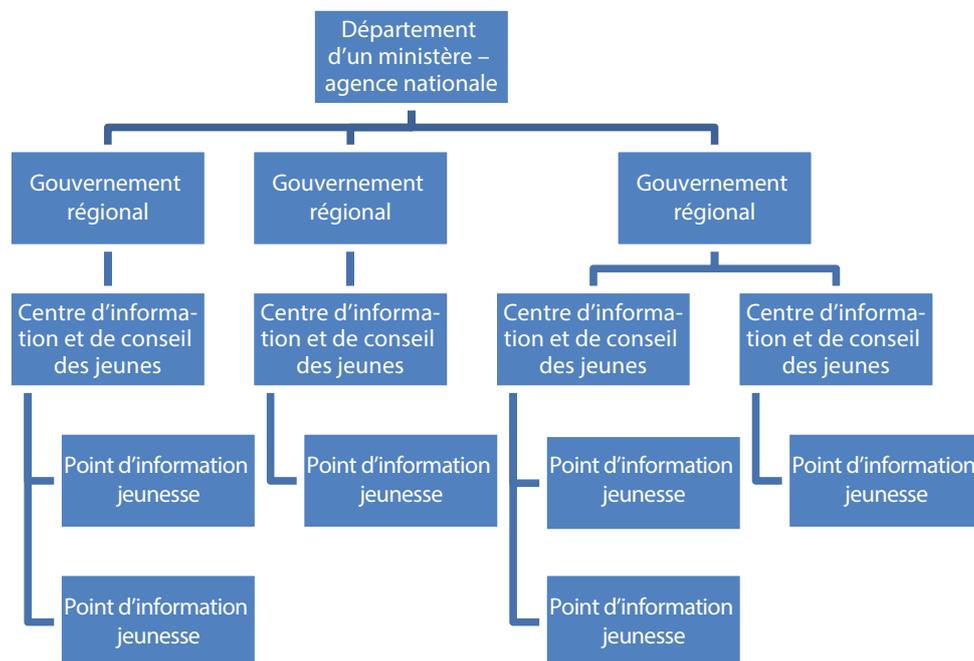
Un assistant/coordonateur du support technique

Il peut exister au niveau national une structure de services d'information et de conseil des jeunes en l'absence de liens formels ou de hiérarchie. Des centres locaux d'information créés et financés par les collectivités locales (municipalités) peuvent bénéficier du même soutien qu'une organisation en charge du développement de services d'information au niveau national, sans que ne soit établie une association officielle ou une approche centralisée. Dans ce cas, il n'y a pas de relation hiérarchique ou contraignante entre les instances locales et nationales; l'adhésion au réseau des centres d'information se fait sur la base du volontariat et l'instance de coordination nationale fournit ses services à l'ensemble des centres d'information en place dans le pays, indépendamment du fait qu'ils soient membres ou pas dudit réseau.

Une telle structure est envisageable si les centres locaux d'information travaillent indépendamment et reçoivent leur principal soutien financier des collectivités locales, tandis que l'instance de coordination nationale bénéficie des subventions du ministère national. Les tâches de l'instance de coordination sont globalement les mêmes que celles d'une association. Toutefois, dans la mesure où le coordinateur national est dans ce cas indépendant, il n'a pas l'obligation de rendre des comptes aux centres locaux et peut donc fonctionner plus librement.

C'est ce type de structure que l'on trouve en Finlande.

Une agence nationale



Un organe public, un département du ministère des questions de jeunesse, ou encore un service similaire peuvent faire office de structure de coordination nationale des services d'information. Ce type d'agence peut apporter des fonds aux centres locaux d'information, directement ou par le biais des gouvernements régionaux, et exercer ainsi une influence sur ces derniers. Toutefois, la coordination nationale doit aussi veiller au processus de qualité et à la standardisation des services, à la formation du personnel, au soutien méthodologique et à la coopération internationale.

Au moment de la création du système d'information et de conseil des jeunes, les minorités culturelles et religieuses doivent bien évidemment être prises en considération, d'autant que ce système peut être un outil au service de leur meilleure intégration.

Bernard Charbonnel

Dans le cas de l'Estonie, où ce modèle est en place depuis 1999, des fonds sont transférés du Centre estonien de travail de jeunesse aux gouvernements régionaux, les comtés, qui décident alors quelles organisations (centres d'information et de conseil) soutenir. Normalement, ce sont les mêmes centres d'information et de conseil qui œuvrent en permanence dans ce domaine. Pour autant, il a été observé qu'il pouvait être plus efficace de sélectionner les organisations au moyen d'une procédure ouverte et centralisée d'appel d'offres. Les points d'information jeunesse se sont imposés comme un nouveau maillon important de la structure d'information et de conseil en Estonie. Différentes organisations, qui travaillent au contact direct des jeunes, ont ainsi la possibilité d'intégrer le travail d'information jeunesse dans leur action, de manière à toucher plus largement son public sur tout le territoire. Cependant, à la différence des 20 centres d'information et de conseil des jeunes, les points d'information jeunesse ne reçoivent pas de subventions pour payer les salaires, mais uniquement du matériel d'information et de formation à diffuser.

Aucune coordination

Même si l'esprit humain est habitué aux structures, qui rendent les choses plus faciles à comprendre, il est possible de conduire un travail d'information jeunesse efficace en l'absence de structures nationales. Cependant, cela ne signifie pas ne pas avoir de services d'information et de conseil des jeunes; au contraire, quelques pays parviennent à entrer en contact avec les jeunes et à les informer sans système de services d'information et de conseil au sens strict. Par exemple, en Écosse, de tels services sont fournis depuis trois décennies par une

organisation non gouvernementale (*Young Scot*), qui bénéficie du soutien du gouvernement national et des collectivités locales, et qui effectue un travail sur des projets avec d'autres entités.

Choisir le coordinateur national

Concernant l'instance de coordination nationale, différents choix sont possibles si cette structure n'a pas été créée d'emblée, comme cela s'est passé en Autriche ou en Finlande. Le gouvernement national peut procéder à ce choix au moyen d'une procédure d'appel à candidatures ouverte, en établissant les critères clairs auxquels cette organisation doit répondre. S'il existe une organisation en mesure d'assurer pleinement et efficacement cette tâche de coordination, et qui possède l'expérience nécessaire en la matière, l'autorité nationale peut tout simplement la désigner directement. Il est toutefois important de faire en sorte de ne pas changer trop souvent d'instance de coordination nationale – à moins qu'elle ne réponde pas aux critères précédemment établis et convenus. Compte tenu des caractéristiques spécifiques du travail d'information de jeunesse, il existe peu d'organisations expérimentées pour remplir ce rôle particulier. Par conséquent, la recherche d'une instance de coordination devra privilégier les critères d'expérience et de durabilité.

Quel message adresseriez-vous aux initiateurs de nouvelles structures d'information et de conseil de jeunes ?

Je leur dirais de commencer par interroger les jeunes avant de se lancer. Les services d'information et de conseil ne doivent pas être attachés à un unique lieu. Dans les zones rurales, les clubs de jeunes sont souvent les seuls lieux où les jeunes peuvent se retrouver pour la pratique de leurs loisirs, alors pourquoi ne pas y assurer une présence en matière d'information et de conseil ? En Écosse, il existait des services d'information spécialisée depuis des années, mais les jeunes avaient tendance à les bouder. Impliquer les jeunes dans la conception des nouveaux services permettra de montrer aux décideurs que l'initiative vient des jeunes eux-mêmes.

Le gouvernement écossais œuvre actuellement à la définition d'une stratégie pour le bien-être des jeunes ; l'information des jeunes fait partie des services qui devraient aider à atteindre cet objectif.

Les gouvernements d'un certain nombre de pays européens sont conservateurs et donc assez sceptiques quant aux droits des jeunes et à leur rôle de citoyens actifs ; c'est la raison pour laquelle certains d'entre eux n'ont pas de structure d'information et de conseil des jeunes. C'est un aspect culturel qu'il ne faut pas négliger. Les services d'information et de conseil doivent prendre en considération non seulement les besoins des différents groupes d'âge des jeunes, mais également l'environnement culturel dans lequel ils opèrent.

Fiona McIntyre, journaliste freelance, l'une des pionnières des services d'information généralistes

Assurer un financement stable

Assurer un mécanisme de financement stable pour les services d'information et de conseil en place est essentiel à leur existence. Pour que ces structures puissent fournir des services sans interruption, ne pas perdre un personnel expérimenté, l'expérience qu'elles ont accumulée et leurs clients, et pour maintenir la qualité de leur service, il convient de mobiliser des fonds pour leur soutien continu.

D'une manière générale, les réseaux d'information et de conseil des jeunes dépendent en grande partie de deux types de financement :

- ▶ **les subventions gouvernementales locales ou régionales :** les subventions sont allouées par les collectivités locales ou régionales, et le prestataire d'information et de conseil des jeunes doit répondre aux objectifs des politiques locales ou régionales ;
- ▶ **les subventions du gouvernement national :** des ressources sont mises à disposition sur le budget national, généralement pour financer la structure d'information et de conseil des jeunes au niveau national. Les fonds peuvent être affectés soit à l'instance de coordination nationale du réseau d'information et de conseil, si les subventions locales ou régionales sont suffisantes pour financer les représentants régionaux, soit à l'ensemble du réseau englobant à la fois le coordinateur national et les organisations actives au niveau local et régional.

Les subventions des institutions européennes, qui sont de deux types :

- ▶ **les subventions en faveur de projets**, qui sont généralement insuffisantes pour subventionner l'ensemble des actions des prestataires des services d'information et de conseil des jeunes. Ces subventions sont généralement octroyées pour période d'une à trois années qu'il est difficile de prolonger, ce qui nuit à la continuité des projets ;
- ▶ **les subventions de fonctionnement**, qui permettent aux institutions européennes de subventionner directement une organisation. Dans ce cas, l'octroi de la subvention repose davantage sur l'analyse du programme de travail annuel de l'organisation, de la dimension de ses activités, de leur portée et de leur compatibilité avec les priorités politiques, plutôt que sur des projets individuels. Ces subventions peuvent aussi être octroyées en conséquence d'une étroite relation de travail entre l'institution qui subventionne et l'organisation bénéficiaire.

Un prestataire de services d'information et de conseil peut aussi compter sur ses recettes propres. Bien que le service d'information et de conseil soit gratuit pour tous les jeunes, conformément à un principe fondateur essentiel, l'organisation peut choisir de générer des revenus par les moyens suivants :

- ▶ **les actifs durables** (par exemple, location de salles de conférence, d'équipements, de bureaux) ;
- ▶ **Les actifs incorporels** (par exemple, vente à des sociétés ou à des médias du droit d'utiliser son matériel).

Analyse d'un modèle financier pour un réseau national d'information et de conseil des jeunes

Pour donner un exemple purement théorique de ce à quoi un réseau national d'information et de conseil des jeunes pourrait ressembler et quelles sont les ressources financières nécessaires à la mise en œuvre de ses services, nous avons décrit un réseau de base et établi son budget.

L'exemple ci-après présente un réseau constitué d'une instance de coordination nationale et de cinq organisations régionales qui fournissent des services d'information et de conseil au niveau régional, et qui font toutes partie de cet unique réseau national. Le réseau est constitué dans un pays d'Europe centrale de taille moyenne où l'euro est la devise nationale.

Structure

Niveau national

Une institution publique, associée à un partenaire du secteur des ONG, crée une nouvelle organisation qui va gérer le réseau national d'information et de conseil des jeunes. Cette organisation, autrement dit le coordinateur national, emploie deux personnes. Le bureau du coordinateur national ne fournit pas de services d'information et de conseil, mais fait office d'instance de coordination pour les réseaux régionaux ; et, en tant que tel :

- ▶ il fait office de centre pour le développement des services d'information et de conseil des jeunes dans le pays ; il est responsable de l'expansion du réseau et soutient les acteurs de l'information jeunesse qui sont employés au niveau régional ;
- ▶ il assure la formation des employés des centres régionaux d'information et de conseil ;
- ▶ il prépare les publications pertinentes au niveau national et les distribue aux centres régionaux ;
- ▶ il est membre d'un réseau international d'information et de conseil des jeunes (ex. : ERYICA) ;
- ▶ il assure la supervision de l'ensemble du système et collecte des données statistiques ;
- ▶ il gère le fonctionnement d'un portail national d'information pour les jeunes ;
- ▶ il crée l'identité visuelle de l'ensemble du réseau et assure sa promotion ;
- ▶ il est un représentant du système national d'information et de conseil des jeunes, reconnu par le gouvernement ;
- ▶ il évalue la qualité des services proposés au niveau régional.

Niveau régional

Le coordinateur national établit de nouveaux centres d'information et de conseil des jeunes dans cinq régions :

- ▶ chaque centre emploie au total deux personnes qui travaillent par roulement ;
- ▶ les centres sont aisément identifiables et faciles d'accès pour les jeunes du fait de leur situation centrale dans leur ville respective ;

- ▶ les services sont pour l'essentiel accessibles sans rendez-vous, les jeunes pouvant venir échanger avec des professionnels de l'information en direct;
- ▶ chaque centre répond par ailleurs aux demandes soumises par courrier électronique et par téléphone;
- ▶ chacun des centres dispose au moins d'un ordinateur en accès public et d'une sélection de supports d'information gratuits;
- ▶ les centres qui opèrent au niveau régional maintiennent une étroite coopération avec les autres prestataires d'information et de conseil dans leur secteur pour faire en sorte que les jeunes soient efficacement orientés vers d'autres services en cas de besoin.

Budget

Suit le budget estimé d'un tel réseau :

Période de référence, une année civile. Tous les chiffres sont en euros.

	Coordinateur national	Bureau régional	Sous-total
PERSONNEL			
Salaires du personnel	2 x 15 500	2 x 5 x 15 500	186 000
Formation du personnel (y compris les frais de déplacement)	7 500	5 x 2 000	17 500
COÛTS D'EXPLOITATION			
Location des espaces de bureau	25 000	5 x 18 000	115 000
Production et diffusion des publications	15 000	5 x 7 500	52 500
Frais généraux	3 500	5 x 1 500	11 000
Total en EUROS :			382 000

COMPÉTENCES du professionnel de l'information jeunesse



Communication dans la langue maternelle



Communication en langues étrangères



Compétence mathématique et compétences de base en sciences et technologies



Compétences numériques



Apprendre à apprendre



Coopération et mise en réseau avec d'autres services de jeunesse



Compétences sociales et civiques



Aider les jeunes à accéder à l'information et à développer leurs propres compétences pour utiliser les nouvelles technologies



Analyse, planification, mise en œuvre et évaluation du travail d'information jeunesse



Esprit d'initiative et d'entreprise



Garantir l'accès de tous les jeunes



Fourniture attrayante de services



Identification des besoins des jeunes en matière d'information



Sensibilité et expression culturelles



Approche personnalisée



Respect de la vie privée et de l'anonymat



Fourniture d'une information complète et actualisée sous une forme pratique et adaptée au public



Garantir l'objectivité de l'information



Utilisation de méthodes, d'outils et de stratégies novateurs pour promouvoir l'information jeunesse



Promotion et marketing des services pour toucher le plus grand nombre possible de jeunes



Toucher différents groupes de jeunes avec des besoins différents



Impliquer les jeunes à différents stades du travail de l'information jeunesse

COMPÉTENCES DU PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION JEUNESSE

Hannes Sildnik

Le professionnel de l'information jeunesse devra bien souvent être multitâche. Communiquer au quotidien avec les jeunes – autrement dit, répondre à leurs demandes –, actualiser et organiser l'information, planifier d'autres activités et événements d'information et collaborer avec les collègues et les partenaires du réseau ne sont que quelques-unes des tâches les plus évidentes qui lui incombent – ou plutôt, ce n'est là que la partie visible de l'iceberg, autrement dit, de tout ce qu'il doit faire. Selon les contextes, l'information jeunesse peut être fournie dans le cadre d'une structure distincte (un centre d'information jeunesse) ou être intégrée dans toutes sortes de services de jeunesse. D'une façon ou d'une autre, le professionnel de l'information jeunesse n'est pas un acteur isolé; il fait partie intégrante du travail de jeunesse. Par conséquent, les compétences qu'il doit posséder doivent aussi être perçues et comprises dans le contexte élargi du travail de jeunesse.

Commençons par les compétences propres au travail d'information des jeunes. La façon la plus simple de procéder est d'aller regarder ce qu'en disent les documents de référence et de tenter d'imaginer les compétences qui se cachent derrière les principales tâches. En matière de travail d'information et de conseil des jeunes, les deux documents les plus concrets sont la Charte européenne de l'information jeunesse⁸ et les «Principes pour l'information jeunesse en ligne»⁹. Tous deux contiennent un certain nombre de mots clés qui décrivent les compétences nécessaires en matière d'information jeunesse :

- ▶ analyse, planification, mise en œuvre et évaluation du travail d'information jeunesse;
- ▶ garantir l'accès de tous les jeunes;
- ▶ fourniture attrayante de services;
- ▶ identification des besoins des jeunes en matière d'information;
- ▶ approche personnalisée;
- ▶ respect de la vie privée et de l'anonymat;
- ▶ fourniture d'une information complète et actualisée sous une forme pratique et adaptée au public;
- ▶ garantir l'objectivité de l'information;
- ▶ utilisation de méthodes, d'outils et de stratégies novateurs pour promouvoir l'information jeunesse;
- ▶ promotion et marketing des services pour toucher le plus grand nombre possible de jeunes;
- ▶ toucher différents groupes de jeunes avec des besoins différents;
- ▶ impliquer les jeunes à différents stades du travail de l'information jeunesse (identification des besoins d'information, préparation et fourniture de l'information, gestion et évaluation des services d'information);
- ▶ coopération et mise en réseau avec d'autres services de jeunesse;
- ▶ aider les jeunes à accéder à l'information et à développer leurs propres compétences pour utiliser les nouvelles technologies.

Concernant le travail d'information jeunesse, les compétences clés ci-dessus peuvent être classées en plusieurs rubriques : les compétences axées sur le client (approche personnalisée, respect de l'anonymat, utilisation de techniques et de méthodes appropriées pour travailler avec les jeunes, etc.); les compétences techniques (utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), fourniture attrayante d'informations, promotion et marketing, etc.); et les compétences en lien avec le processus (mise en réseau, mise à contribution des jeunes, identification des besoins d'information, etc.).

Un autre ensemble de compétences relève du rôle joué par l'activité d'information jeunesse dans le contexte du travail de jeunesse. Il s'agit de compétences que l'on peut qualifier de génériques ou encore de compétences en lien avec le processus, mais sous l'angle de la compréhension du rôle et de l'importance du travail d'information jeunesse dans la réalisation des objectifs de la politique de jeunesse. Les 28 États membres de l'Union européenne ont convenu que¹⁰, d'ici 2018, les politiques nationales de jeunesse seraient déployées dans huit domaines communs (tableau 1) dans l'objectif notamment d'améliorer l'employabilité des jeunes, de combattre le décrochage scolaire précoce, et de promouvoir l'inclusion sociale, la solidarité et le développement des capacités des jeunes.

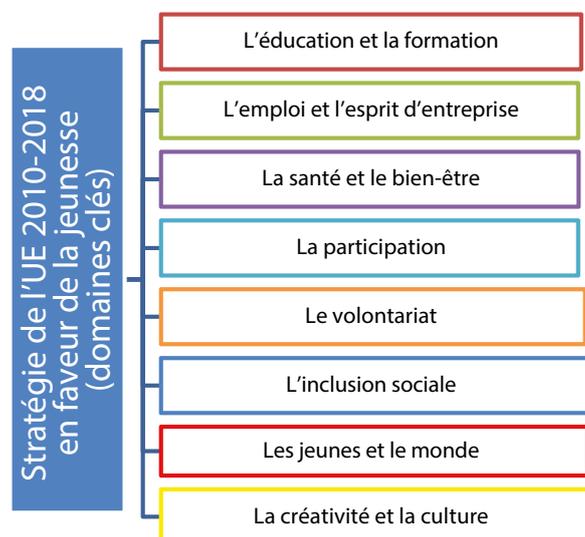
8. <http://eryica.org/page/european-youth-information-charter-0>.

9. <http://eryica.org/page/principles-online-youth-information>.

10. http://ec.europa.eu/youth/policy/youth_strategy/index_en.htm.

Le développement des compétences est crucial pour les travailleurs de (l'information) jeunesse. Le cadre européen de référence, qui définit huit compétences clés¹¹, offre une plate-forme pour le perfectionnement professionnel tout au long de la vie. Les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes appropriées au contexte. Elles sont particulièrement nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à la citoyenneté active et à l'emploi.

Tableau 1



Concernant le travail (d'information) de jeunesse, le développement de capacités peut être perçu comme un outil concret pour répondre aux besoins des jeunes dans un monde en évolution constante, mais aussi pour contribuer au renforcement de ces mêmes capacités chez les jeunes.

Les huit compétences clés pour l'employabilité et la réalisation personnelle sont les suivantes :

- ▶ **la communication dans la langue maternelle**, qui est la faculté d'exprimer et d'interpréter des concepts, pensées, sentiments, faits et opinions oralement et par écrit (écouter, parler, lire et écrire), et d'avoir des interactions linguistiques appropriées et créatives dans toutes les situations de la vie sociale et culturelle ;
- ▶ **la communication en langues étrangères** qui implique, au-delà des mêmes compétences de base que celles de la communication dans la langue maternelle, la médiation et la compréhension des autres cultures. Le degré de maîtrise dépend de plusieurs facteurs et des capacités d'écouter, de parler, de lire et d'écrire ;
- ▶ **la compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies**. La compétence mathématique est l'aptitude à développer et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers problèmes de la vie quotidienne, l'accent étant mis sur le raisonnement, l'activité et le savoir. Les compétences de base en sciences et technologies renvoient à la maîtrise, à l'emploi et à l'application des connaissances et méthodologies servant à expliquer le monde de la nature. Elles supposent une compréhension des changements liés à l'activité humaine et de la responsabilité de tout individu en tant que citoyen ;
- ▶ **la compétence numérique**, qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC) ;
- ▶ **apprendre à apprendre**, est une compétence liée à l'apprentissage, à la capacité à entreprendre et organiser soi-même un apprentissage à titre individuel ou en groupe, selon ses propres besoins, à avoir conscience des méthodes et des offres ;
- ▶ **les compétences sociales et civiques**. La compétence sociale renvoie aux compétences personnelles, interpersonnelles et interculturelles, ainsi qu'à toutes les formes de comportement d'un individu pour participer de manière efficace et constructive à la vie sociale et professionnelle. Elle correspond au bien-être personnel et collectif. La compréhension des codes de conduite et des usages des différents

11. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV%3Ac11090>.

environnements dans lesquels l'individu évolue est essentielle. Par ses compétences civiques, notamment sa connaissance des notions et structures sociales et politiques (démocratie, justice, égalité, citoyenneté et droits civils), un individu peut assurer une participation civique active et démocratique ;

- ▶ **l'esprit d'initiative et d'entreprise**, qui consiste en la capacité de passer des idées aux actes. Il suppose créativité, innovation et prise de risques, ainsi que la capacité de programmer et de gérer des projets en vue de la réalisation d'objectifs. L'individu est conscient du contexte dans lequel s'inscrit son travail et est en mesure de saisir les occasions qui se présentent. Cette qualité est le fondement de l'acquisition de qualifications et de connaissances plus spécifiques dont ont besoin tous ceux qui créent une activité sociale ou commerciale, ou qui y contribuent. Cela devrait inclure la sensibilisation aux valeurs éthiques et promouvoir la bonne gouvernance ;
- ▶ **la sensibilité et l'expression culturelles**, qui impliquent la conscience de l'importance de l'expression créatrice d'idées, d'expériences et d'émotions sous diverses formes (musique, arts du spectacle, littérature et arts visuels).

Les compétences professionnelles toutefois, peuvent aussi n'être qu'une façade, une sorte de costume que nous portons dans notre vie professionnelle. Lorsqu'un jeune pénètre dans un centre d'information, nous l'accueillons par un sourire, qui peut paraître naturel à certains. Mais sourire peut être difficile pour celui qui est fatigué, débordé ou a des maux de tête. Dans ces situations, nous savons qu'« être accueillant » est une méthode destinée à aider les jeunes dans leur quête d'information, qui implique de nouer le contact au moyen d'un sourire et d'une approche amicale.

Mais souvent, le plus important est ce qui se cache derrière la façade, autrement dit nos valeurs et nos attitudes. Nous avons tous des convictions personnelles qui influent sur notre comportement. Dans notre travail d'information, les clients sont principalement des jeunes, peu expérimentés et fragiles, qui ont des difficultés à trouver leur voie vers l'âge adulte. Par conséquent, le spécialiste de l'information doit être conscient de l'influence qu'il peut exercer, de la nécessité d'être objectif, de respecter l'autonomie de son client et d'œuvrer sans cesse à son développement.

Planification et mise en œuvre des services en ligne

Il va sans dire que les jeunes sont de gros utilisateurs de l'internet et donc qu'un réseau moderne d'information et de conseil des jeunes ne peut l'ignorer comme moyen de fourniture de ses services.

Selon le rapport 2012 de l'UE sur la jeunesse, environ 80 % des 16-24 ans utilisent un ordinateur et l'internet quotidiennement et, entre 2006 et 2011, la proportion de jeunes utilisateurs de l'internet a augmenté tous les jours dans la plupart des pays de l'UE plus que la proportion des nouveaux utilisateurs d'ordinateurs. Durant ces cinq années, deux fois plus de jeunes ont commencé à surfer tous les jours, comparés à ceux qui ont commencé à utiliser des ordinateurs. Et, avec les Smartphones qui facilitent encore l'accès à l'internet et leur utilisation par une proportion croissante de jeunes Européens, l'internet ne fera que gagner en importance comme source d'information.

Il faut souligner toutefois que les services d'information et de conseil ne doivent pas reposer uniquement sur une fourniture en ligne, ce qui irait à l'encontre des principes fondateurs en la matière, selon lesquels ces services doivent être accessibles à tous les jeunes, sans exception. Il ne faut donc pas créer d'obstacles pour ceux des jeunes qui ne sont pas des utilisateurs fréquents de l'internet ou qui, tout simplement, lui préfèrent d'autres formes d'accès.

Pour autant, l'internet est un outil efficace et financièrement accessible pour informer les jeunes et obtenir leurs réactions.

En 2009, pour guider les prestataires de services d'information et de conseil des jeunes, ERYICA a adopté les « Principes pour l'information jeunesse en ligne ». Ces principes, qui énoncent les éléments essentiels de la création et de la fourniture de services en ligne, sont également accessibles sur le site web d'ERYICA en plusieurs langues européennes : <http://eryica.org/page/principles-online-youth-information>.

Les éléments clés d'une présence en ligne, pour un prestataire de services d'information et de conseil des jeunes, sont les suivants :

Site web

Selon la structure des services d'information et de conseil des jeunes dans le pays, il est possible de développer des sites web au niveau national ou régional. Si les deux types de sites web sont complémentaires, un

portail d'information national est souvent préférable dès lors que le réseau d'organisations qui fournissent les services d'information et de conseil est bien structuré et que ces organisations sont uniformes. Lorsqu'il existe des différences régionales, il peut être plus adapté pour chaque région de créer son propre site web. Le type d'approche devrait être choisi à l'issue d'une analyse approfondie.

Publications en ligne

Les publications en ligne peuvent compléter les supports imprimés lorsque, en plus d'une version imprimée, une version en ligne est proposée au téléchargement. Après avoir été téléchargée, la publication peut soit être stockée sur le support informatique des utilisateurs, soit être imprimée. Cela permet aux fournisseurs de services de faire l'économie de la production de plusieurs exemplaires de leurs publications.

Une publication peut aussi être accessible uniquement en ligne, sans version papier. Si les visiteurs des points d'information et de conseil en demandent un exemplaire, il est alors possible de leur imprimer.

Bulletins

Les bulletins distribués par courrier électronique sont un moyen, pour le prestataire de services, de maintenir un contact régulier avec ses clients. Ils sont un moyen efficace de :

- ▶ distribuer un contenu informatif ;
- ▶ proposer un résumé d'articles récemment publiés sur le site web ;
- ▶ promouvoir des événements à venir.

La plupart du temps, les utilisateurs peuvent s'abonner à un bulletin ou choisir de le recevoir seulement quand ils le souhaitent, soit par courrier électronique, soit par l'intermédiaire d'un site web. L'envoi des bulletins par courrier électronique est un bon moyen de partage, puisqu'il permet aux abonnés de les transmettre à d'autres personnes ou organisations susceptibles d'être intéressées.

Services de réponse aux demandes

Selon leur mode de fonctionnement, ces services peuvent apporter des réponses aux demandes soumises en temps réel ou en différé.

Dans le cas de **services en différé**, le client soumet une demande et reçoit une réponse dans un délai déterminé, par exemple trois jours ouvrables. Selon les modalités de fonctionnement déterminées par le prestataire de services, les réponses aux demandes peuvent être soumises au client :

- ▶ personnellement, par courrier électronique : la réponse est envoyée au client et, à moins que celui-ci n'ait d'autres questions à poser, l'échange s'arrête là ;
- ▶ en ligne, dans le cas où les questions et les réponses sont publiées sur un site web, et à moins que la personne concernée ait demandé spécifiquement à ce qu'il n'en soit pas ainsi ; répondre en ligne est un moyen d'assurer que les clients ayant des demandes sur le même sujet puissent trouver les informations recherchées sans devoir contacter les représentants de l'organisation prestataire de services ; qui plus est, s'il est possible de commenter les réponses proposées, les utilisateurs peuvent ainsi partager leurs expériences ou d'autres informations ;
- ▶ sinon, le prestataire de services peut choisir de combiner ces deux approches ; généralement, il le fait en répondant aux clients personnellement tout en gardant la trace des questions les plus fréquentes et en publiant une liste de ces questions sur le site web, afin que les utilisateurs puissent y trouver rapidement les réponses appropriées.

Les **services en temps réel** permettent aux jeunes d'entrer en contact avec un professionnel d'une organisation d'information et de conseil en utilisant un service de conversation en ligne. Cela permet au professionnel de l'information d'avoir accès à plus de détails sur la demande ou à d'autres renseignements pertinents, et d'éclaircir toute incompréhension. Toutefois, cela exige aussi du professionnel qu'il ait une bonne compréhension de la question dans la mesure où il devra fournir une réponse en temps réel sans avoir eu le temps d'effectuer des recherches approfondies.

Présence sur les réseaux sociaux

Créer des profils ou des pages sur les réseaux sociaux est une bonne façon de toucher les jeunes et de communiquer avec eux en se servant de plates-formes existantes, comme Facebook, Twitter et d'autres. Les réseaux

sociaux peuvent aussi servir à orienter le client sur des contenus déjà publiés ailleurs, ou à engager une discussion, en répondant aux questions et en échangeant avec le groupe cible par d'autres moyens.

Communication et promotion des services

La stratégie déployée pour la visibilité et l'identité visuelle d'un nouveau système de services d'information et de communication dans un pays peut être une étape cruciale, dans un sens ou dans l'autre, selon l'efficacité du travail de communication. Il ne suffit pas de parvenir à atteindre les jeunes là où ils sont avec vos services en ligne et vos activités hors ligne ; vous devez aussi développer une identité visuelle en vous servant de différents outils : promotion, design corporatif, visuel commun et attrayant. C'est ainsi que vous développerez votre image, qui pourra vous aider à inciter davantage de jeunes à utiliser vos services, et donc à être « tendance ». Votre identité visuelle doit apparaître sur l'ensemble de vos publications, affiches, dépliants, sites web, documents et même vos courriers électroniques.

Si les identités visuelles des services d'information que vous proposez dans différentes régions ne sont pas les mêmes, envisagez la possibilité de les harmoniser, car il est important que les jeunes puissent facilement vous identifier d'une région à une autre. Il est recommandé de développer une image de marque attrayante – que doit véhiculer non seulement votre logo, mais aussi le contexte audiovisuel dans lequel il est utilisé. L'expérience montre que la publicité la plus efficace est celle faite au niveau local. Pour que votre communication soit productive, il faut savoir utiliser les symboles locaux, la langue qui y est parlée et être véritablement « en prise » avec la jeunesse ; cela vous permettra d'accueillir dans vos services tous les types de jeunes. Une image de marque est en soi une forte affirmation de l'identité de votre travail ; par conséquent, prenez-en soin ! N'oubliez pas qu'il est possible de reformuler cette image de marque à tout moment, même si l'opération est délicate et demande à être planifiée et évaluée au préalable. Vous devrez consulter non seulement des designers et des spécialistes des relations publiques, mais également interroger des jeunes pour observer leur réaction, voire les impliquer dans le processus de création aux côtés des professionnels.

Définir une stratégie de communication précisant les principaux messages que vous voulez faire passer, vos objectifs et vos moyens de communication sur le long terme est une première étape indispensable pour envisager des résultats positifs. La stratégie décrit plutôt le contenu de votre travail de communication, ses objectifs et les résultats attendus, tandis qu'un plan de communication annuel ou biennal énonce les actions et les méthodes très concrètes qui sont destinées à réaliser les objectifs que vous vous êtes fixés. Vous devez afficher votre présence dans les médias, afin d'assurer votre visibilité non seulement auprès des jeunes, mais également des parents et des éducateurs, et ainsi leur permettre de comprendre ce que vous faites. C'est aussi un moyen de développer de nouveaux partenariats avec d'autres prestataires et réseaux d'information et d'être visible aux yeux des décideurs, à qui vous pourrez ainsi prouver que vous œuvrez activement. Il serait dommage en effet que tout le travail d'information que vous faites au quotidien, qui est parfois monotone, ne soit pas apprécié à sa juste valeur !

Vous devez planifier avec soin votre présence sur les portails d'information, dans les journaux, à la télé et à la radio. Imaginez toutes les raisons qui peuvent justifier votre présence : partager vos connaissances sur des problèmes que rencontrent les jeunes, présenter de nouveaux outils d'information ou des campagnes d'information particulières. Vous pouvez même imaginer une émission de télé-réalité pour présenter votre travail avec les jeunes, ou simplement répondre à des questions non confidentielles de vos jeunes lecteurs dans une colonne dédiée d'un hebdomadaire. Dans tous les cas, vous devrez avoir désigné une personne responsable de la communication pour répondre aux questions des journalistes à tout moment ou pour se charger de la mise en œuvre de votre plan d'action. Évaluer et ajuster vos actions est essentiel à votre réussite. Si certains de vos canaux de communication ne s'avèrent pas efficaces, faites un point et changez-en. Tout est entre vos mains !

Coopération internationale

À partir du moment où une structure nationale d'information et de conseil des jeunes a été mise en place, il est important de rechercher les possibilités de coopération bilatérale, régionale et internationale. Souvent, en particulier si les autres pays susceptibles d'être engagés dans la coopération ont une longue histoire dans ce secteur d'activité, il est possible de bénéficier de leur expérience et de leur expertise. Certains facteurs comme une langue commune ou encore une même région peuvent être déterminants et favoriser les conditions d'une coopération fructueuse. La coopération avec d'autres acteurs dans le domaine de l'information jeunesse permet de :

- ▶ bénéficier de mêmes circonstances nationales et avoir à répondre aux mêmes besoins d'information des jeunes, et unir ses forces pour améliorer les services d'information et de conseil ;

- ▶ échanger des connaissances et des expériences et comparer les différentes structures et approches nationales;
- ▶ développer des synergies et les mettre à profit pour des projets conjoints ou pour faire des économies (par exemple, production de supports d'information au niveau central).

Il existe aussi des cas de coopération bilatérale, par exemple entre les réseaux nationaux d'information d'Estonie et de Finlande qui échangent des expertises et des connaissances dans leur secteur d'activité. La coopération entre la République tchèque et la France a permis aux Tchèques de bénéficier de la solide expérience du système français et de reproduire le modèle français.

Des organisations internationales, comme ERYICA, permettent aux prestataires de services d'information et de conseil des jeunes de bénéficier d'une coopération sur une plus grande échelle et de travailler sur des questions communes dans tous les pays européens : qualité, principes de fourniture de l'information jeunesse en ligne, notamment.

ORGANISATION DES ACTIVITÉS DES CENTRES D'INFORMATION ET DE CONSEIL DES JEUNES

Professeur Dr W. Faché

Dans les années 60, des centres d'information et de conseil des jeunes ont vu le jour aux USA, au Canada et dans les pays d'Europe occidentale. Ils différaient fondamentalement des services spécialisés en place du point de vue non seulement de leurs principes de travail (accès « sans rendez-vous », horaires d'ouverture adaptés aux utilisateurs, aide immédiate, pas de droits d'entrée, anonymat, confidentialité, approche axée sur le client et attitude informelle des travailleurs), mais également du caractère généraliste de leurs services en ce qui concerne leur population cible, autrement dit, les jeunes. Comme précédemment mentionné, les services spécifiques à une population sont généralistes en ce qui concerne les thématiques traitées : n'importe quel jeune peut y venir avec n'importe quel problème. Cette caractéristique est importante du point de vue du critère d'accès, car elle signifie que les services d'information et de conseil peuvent aider n'importe qui sur l'ensemble des problématiques psychosociales et pratiques de la vie, avec pour résultat le fait que le client n'a pas besoin de procéder à un autodiagnostic au préalable – ce qui n'est pas toujours le cas avec les services thématiques, pour lesquels toute demande d'assistance doit être aussi précise et claire que possible : les services s'adressent aux « personnes ayant des questions ou des problèmes en relation avec... », s'ensuit une liste restrictive de domaines, comme les études ou la sexualité.

Les centres d'information et de conseil des jeunes sont des lieux neutres où les jeunes rencontrent des travailleurs qualifiés ainsi que des pairs qui ont une expérience et souhaitent la partager ; ce sont des sortes de carrefour pour les jeunes, les écoles, les employeurs et les réseaux professionnels d'information. En bref, ce sont des espaces de rencontre.

Claire Conlon, professionnelle de l'information jeunesse, responsable internationale du CIDJ

De l'avis des travailleurs expérimentés, une définition trop précise des critères d'accueil peut avoir des effets négatifs sur le client : celui-ci va risquer de devoir solliciter un autre service pour des aspects différents d'une même problématique. Mais il arrive aussi que les problèmes ne soient pas spécifiques au point de devoir faire appel à un service spécialisé. Par ailleurs, les problèmes doivent souvent être appréhendés dans leur contexte et en relation à d'autres questions.

Qui plus est, les services d'information dédiés à des problèmes spécifiques tendent à coller des étiquettes à leurs clients. Cette tendance à cataloguer fait souvent obstacle à une approche holistique du client, et donc à la reconnaissance d'autres qualités personnelles. La dispersion des services sur une variété de fournisseurs spécialisés nuit parfois à l'accessibilité de l'aide. « Quel service solliciter pour quel problème ? » est parfois un problème en soi. On peut même se demander si les divers services en place, avec leur politique autonome de critères d'accès sélectifs, n'excluent pas de leur champ d'action les groupes sociaux les plus vulnérables (par exemple, les jeunes qui ont quitté le domicile familial).

Les services d'information et de conseil ont en outre constaté que leurs utilisateurs n'abordent pas les problèmes confidentiels lors des premiers contacts. En guise d'introduction, un client privilégiera des questions plus objectives et pratiques. En permettant aux utilisateurs ce type d'entrée en matière, le service devient plus accessible. La pratique des services d'information et de conseil révèle aussi que l'absence de critères d'accès

trop précis permet la mise en lumière de nombreux problèmes qui n'ont pas été détectés par le réseau des services spécialisés, comme ce fut le cas dans les années 60 en ce qui concerne les fugues et les grossesses non désirées.

L'accès facile aux services d'information et de conseil pose cependant des problèmes aux services eux-mêmes. En revendiquant l'accueil de toute personne qui rencontre des problèmes, les centres attirent des clients qui, souvent, n'ont pas trouvé d'aide auprès des services spécialisés.

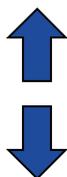
Quelques centres d'information et de conseil des jeunes appliquent des critères d'accès plus restrictifs, par exemple en n'acceptant que les jeunes qui viennent avec des demandes. Dans la mesure où la plupart des services ont des critères d'accès très généraux, ils sont confrontés à des personnes très diverses et à des problèmes très différents. Cela soulève bien évidemment la question de savoir dans quelle mesure les conseillers sont en mesure de les gérer.

Trois modèles organisationnels

Les trois modèles ci-dessous peuvent servir de base à l'organisation des activités de conseil et d'information.

1. Une équipe d'intervenants de première ligne travaille en rotation pour accueillir les clients qui arrivent avec toutes sortes de problèmes. La personne qui accueille le jeune doit ensuite entamer un travail avec celui-ci pour pouvoir l'aider efficacement. Grâce à une formation continue et avec l'aide de documents et de connaissances en permanence mis à jour, ces travailleurs réussissent généralement à mener à bien leur mission.

Agent d'accueil

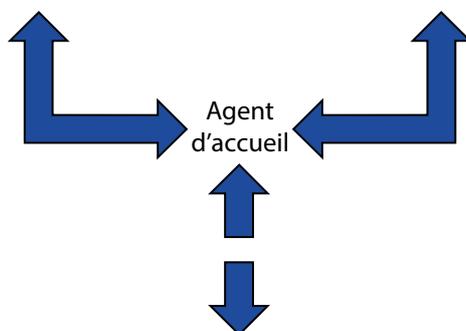


Client

Mais, compte tenu de la diversité des problèmes auxquels sont confrontés les travailleurs dans un centre d'information et de conseil, leurs connaissances et compétences sont parfois insuffisantes pour apporter une aide efficace. Les problèmes qui relèvent du droit social, par exemple, requièrent une connaissance actualisée de la question. Quant aux problèmes psychiatriques ou d'ordre juridique, ils exigent une expertise professionnelle.

2. Selon un deuxième modèle, l'intervenant de première ligne (qui accueille le jeune) fait appel à un consultant qui l'aide sur certains aspects du problème. L'intervenant en question peut solliciter le consultant dès lors qu'il estime ne pas disposer de l'expertise suffisante pour offrir une assistance efficace. Le consultant est un collègue doté d'une expertise spécifique (par exemple, un juriste ou un psychologue) qui intervient soit dans la même agence, soit dans une autre agence.

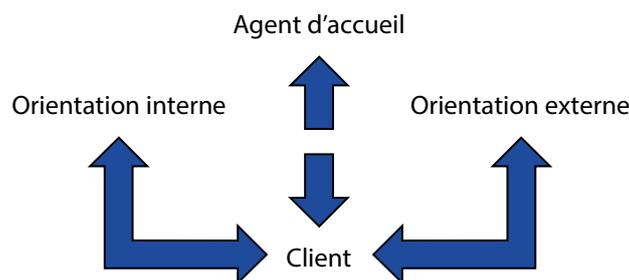
Consultant interne Consultant externe



Client

3. Lorsque l'intervenant de première ligne (l'agent d'accueil) ne se sent pas capable d'apporter l'aide appropriée, il peut adresser le client à un collègue plus expérimenté au sein de l'agence ou à l'extérieur.

C'est le cas principalement lorsqu'il s'agit de problèmes d'ordre médical, légal, psychiatrique, ou encore concernant la drogue et le chômage.



Dans les centres d'information et de conseil des jeunes, l'orientation présente quelques caractéristiques spécifiques. Tout d'abord, ces centres n'aiguillent jamais le client vers une agence, mais vers une personne en particulier. Ensuite, le contact initial (l'agent d'accueil) reste responsable du client lorsqu'il l'oriente vers un spécialiste. La décision d'orientation se prend en commun. Si cette orientation ne produit pas les résultats escomptés, l'agent d'accueil doit être prêt à recevoir à nouveau le client pour examiner la situation une deuxième fois, afin de trouver une autre solution ; cela permet d'éviter de « perdre » le client en route. Par conséquent, les centres d'information et de conseil ont des accords avec des agences d'information extérieures, en vertu desquels les clients peuvent être réorientés vers son premier contact si l'agence n'a pu l'aider effectivement. De ce point de vue, les centres d'information et de conseil diffèrent des services en place qui adressent systématiquement les clients à un autre service, sans le faire revenir vers le service d'origine. Qui plus est, dans les centres d'information et de conseil, la personne à l'accueil tente de maintenir une relation ouverte avec le client qu'elle adresse à un spécialiste, en l'assurant qu'il lui est toujours possible de revenir vers elle « si les choses n'ont pas fonctionné ».

Les modèles organisationnels susmentionnés ne jouent pas le même rôle dans la stratégie d'aide des différents centres d'information et de conseil. La prédominance de tel ou tel modèle va fortement dépendre de l'expertise de l'équipe des intervenants de première ligne, des critères d'accueil et de la politique de l'agence. Dans certains centres, l'orientation des clients est si fréquente qu'ils fonctionnent plutôt à la manière d'un « standard » dans le réseau des services d'information. Pour limiter l'orientation le plus possible, d'autres services invitent des professionnels (et notamment des juristes, des médecins et des conseillers en orientation professionnelle) à assurer une présence une fois par semaine, un jour fixé le temps d'un créneau horaire fixé, afin d'aider les jeunes présentant des problèmes spécifiques. La brochure distribuée par le centre indique les jours et les horaires où cette assistance spécialisée est directement accessible au sein de l'agence.

Ces modèles organisationnels impliquent que le centre d'information et de conseil des jeunes doit développer et maintenir un important réseau de contacts avec d'autres instances ou organisations d'aide pour pouvoir remplir sa mission.

La participation des jeunes (les jeunes informent les jeunes)

Faire participer les jeunes au travail d'information et de conseil des jeunes peut avoir de multiples bénéfices. En effet, qui mieux que les jeunes eux-mêmes sait quelles questions ils se posent et requièrent une attention, ou encore quels sont les sujets qui les intéressent ! Généralement, il est préférable d'impliquer les jeunes dès le début de la création d'une structure nationale d'information et de conseil. Cela peut permettre aux créateurs de la structure de consulter les jeunes sur des questions comme la fourniture des services et leurs méthodes préférées de prestation, notamment.

Pourquoi avons-nous besoin que les jeunes interviennent auprès des jeunes ?

Tout d'abord, il nous faut revenir sur l'histoire de l'information et du conseil des jeunes. Au début, l'activité d'information et de conseil des jeunes faisait partie du travail de jeunesse, mais, du fait de sa professionnalisation (mise en œuvre de formations et apparition de professionnels de l'information), nous avons perdu le contact avec les jeunes. Au début, nous souhaitions impliquer des jeunes volontaires en tant qu'ambassadeurs, afin qu'ils promeuvent les centres d'information et de conseil. Puis, nous avons constaté qu'ils informaient déjà leurs pairs sur différentes questions ; nous avons alors décidé de les soutenir dans ce qu'ils faisaient déjà. L'idée n'était pas d'en faire des conseillers ; ce sont simplement des jeunes

qui en savent un peu plus, qui peuvent mieux comprendre ce qui se passe dans leur environnement et qui peuvent donc identifier les meilleures actions à entreprendre. Dans la mesure où ils sont en étroite relation avec le centre local d'information et de conseil et les intervenants qui y travaillent, les jeunes peuvent apporter une aide immédiate. Ils peuvent notamment faire part de leurs observations sur les services proposés et favoriser une compréhension très rapide des réalités changeantes de la jeunesse.

Comment organiser un réseau de pairs ?

Vous devez d'abord déterminer l'objectif que vous souhaitez atteindre. Si vous pensez que mettre en place un stage de formation pour les jeunes pairs sur les différents sujets de l'information et du conseil des jeunes peut suffire, vous vous trompez ! Vous devez réfléchir à façon de rester en contact avec les jeunes, de les soutenir et de leur rester accessible, même s'ils vous appellent durant la nuit. Si vous êtes un professionnel maniaque de l'organisation et de la bureaucratie, il vous sera très difficile de gérer un réseau de pairs et vous devrez réfléchir à différentes façons de l'organiser.

Johan Bertels, spécialiste de l'information jeunesse, expert

Toutefois, la contribution des jeunes peut aussi être bénéfique à une structure d'information et de conseil des jeunes en place. Pour commencer, en tant que clients à qui sont fournis les services d'information et de conseil, vous pouvez solliciter l'opinion des jeunes à ce sujet. Pour cela, vous pouvez leur demander de soumettre des évaluations des services qui leur ont été proposés en vous servant de formulaires imprimés en ligne, ou d'autres moyens d'enquête.

Mais vous pouvez aussi choisir d'impliquer directement les jeunes dans votre travail et leur donner une chance de contribuer à l'action d'un centre d'information et de conseil. L'exemple qui suit décrit l'approche d'Eurodesk Lituanie.

Lituanie

En 2011, Eurodesk Lituanie a lancé le réseau de jeunes reporters qui contribue au contenu informatif du site web national. La participation est volontaire et ouverte à toute personne âgée de 14 à 19 ans qui souhaite participer à la production de contenus écrits, photographiques ou vidéos.

« Co-conception » – À quel modèle se référer ?

En Écosse, il existe quantité de façons d'impliquer les jeunes dans la conception de la politique et des services. Il y a eu les commissions nationales de jeunesse, l'une pour l'élaboration de la politique de lutte contre l'alcoolisme, une autre sur les questions de tabagisme. Toute jeune personne peut se porter volontaire ; elle va alors suivre une formation et travailler avec le soutien d'adultes. Le modèle de co-conception en est une extension et s'appuie sur des outils créatifs et novateurs. La co-conception est d'ailleurs enseignée dans les universités comme un élément du développement social.

En aucun cas il ne s'agit de constituer un forum national de jeunesse ; la portée en est bien plus large. La clé consiste à offrir à des jeunes le soutien et la formation nécessaires pour qu'ils puissent réaliser leur potentiel dans ce rôle. Young Scot emploie aujourd'hui un manager de la co-conception simplement à cette fin. Les personnes doivent être pleinement impliquées dès le départ.

Comment combiner le modèle de co-conception avec la structure nationale d'information et de conseil de jeunes ?

La démarche est plus facile à mener au niveau national étant donné les nombreux services locaux pour les jeunes – dont certains sont plus dynamiques que d'autres. L'Écosse étant un tout petit pays, il est possible de la mettre en œuvre dans une municipalité ou une région. Cela fonctionne parce que chacun des services locaux d'information jeunesse peut apporter une réponse très différente aux différents besoins des jeunes dans ce domaine ; si c'est une zone rurale par exemple. C'est pourquoi il est important de travailler ensemble, à la manière d'un réseau. Cela a fonctionné grâce à la réactivité locale et au soutien du réseau national. Pour ce faire, vous devez apporter les services nationaux au niveau local.

Fiona McIntyre, journaliste freelance, l'une des pionnières des services d'information généralistes

Dès lors qu'un jeune le demande, il intègre un système dans lequel chacune de ses contributions se voit attribuer un certain nombre de points. Chaque mois, les points sont additionnés et un classement des jeunes journalistes est établi; les lauréats reçoivent un prix et celui qui a totalisé le plus de points reçoit le titre de « rédacteur du mois ». La publication de leur travail sur le portail national Eurodesk, mais aussi la reconnaissance de leurs efforts, les incitent à faire de leur mieux. D'autres manifestations ont lieu, comme des stages de formation, un camp d'été et des initiatives destinées à améliorer la qualité du travail des jeunes impliqués.

L'initiative est conduite en coopération avec l'agence nationale du programme Jeunesse en action de l'UE et l'organisation nationale qui promeut la Carte jeunes. Chaque participant reçoit un Youthpass et une Carte jeunes gratuite. En novembre 2013, le réseau des jeunes reporters comptait 113 participants actifs.

Aperçu national – exemples de bonnes pratiques prônées par différents réseaux nationaux d'information et de conseil

Autriche

Le tout premier centre d'information jeunesse, le *Jugendinformationszentrum*, est créé en 1973 à Vienne, mais il sera fermé très rapidement. En 1985, le ministère fédéral des Questions de jeunesse et des Affaires familiales met place un service d'information jeunesse mobile. Dans les années qui suivent, des centres régionaux d'information jeunesse ouvrent leurs portes dans chaque État fédéral, nommés par leur gouvernement régional respectif. En 1993, quelques-uns de ces centres lancent un groupe de travail pour la coopération dans le domaine de l'information jeunesse qui, en 2004, deviendra l'actuel *Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos* (réseau national des centres autrichiens d'information jeunesse). Tous les centres régionaux sont rassemblés au sein de ce réseau, dont l'un a le statut de membre invité.

Le réseau national est l'instance de coordination pour toutes les questions nationales et internationales concernant l'information des jeunes. Il est financé par le ministère fédéral et, en tant que structure national d'Eurodesk, en partie par la Commission européenne. Les activités des centres régionaux sont financées pour l'essentiel par les gouvernements régionaux.

Le réseau représente l'information des jeunes en Autriche au sein des réseaux ERYICA et Eurodesk au niveau européen. En tant que coordinateur national d'Eurodesk, le *Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos* fournit aux centres régionaux des informations et des publications sur la mobilité et les possibilités de financement européen. Les centres régionaux sont des relais Eurodesk qui renseignent sur les programmes de l'UE, et notamment Jeunesse en action. L'association gère aussi les portails de jeunesse européen et autrichien (www.oesterreichisches-jugendportal.at). Le réseau national détient la licence pour la Carte jeunes en Autriche, par l'intermédiaire de la société propriété du réseau *Jugendkarte GmbH*; les cartes sont activement diffusées par l'intermédiaire des bureaux régionaux de Cartes jeunes.

En tant que structure nationale, le réseau travaille en étroite coopération avec le ministère autrichien de la Jeunesse et est membre de plusieurs groupes de travail nationaux sur la politique de jeunesse. Il est invité par le ministère comme l'un des trois partenaires essentiels du secteur de la jeunesse, aux côtés du Conseil national de la jeunesse et du Réseau national de travail de jeunesse ouvert.

Le *Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos*, qui contribue à la cohérence par la mise en réseau et la coordination des projets nationaux sur l'information jeunesse, est également responsable de la gestion de la qualité. Il propose des formations aux acteurs de l'information des centres régionaux, organise des rencontres régulières, des stages de formation et des échanges d'expériences, coordonne la publication des brochures du réseau (notamment sur la mobilité, les opportunités d'emploi, la maîtrise de l'information) et développe, contrôle et actualise le catalogue de qualité qui est compilé par les points régionaux chaque année. Le coordinateur national suit et analyse les statistiques des enquêtes au moyen de l'outil statistique commun. En 2012, les centres régionaux *Jugendinfos* ont répondu à quelque 150 000 enquêtes. Pour plus d'informations, voir le site : www.jugendinfo.at.

Finlande

En Finlande, le travail d'information et de conseil des jeunes est coordonné par *Koordinaatti*, le Centre de développement du travail d'information et de conseil des jeunes. Son objectif est d'assurer que tous les jeunes qui vivent en Finlande ont accès à des services d'information et de conseil de qualité. Au moyen de ses activités, *Koordinaatti* encourage l'actif développement du réseau national de services d'information et de conseil des

jeunes. *Koordinaatti* est membre d'ERYICA et coopère avec *Allianssi*, la coopération de la jeunesse finlandaise, qui est un membre actif d'ERYICA.

Les premiers points d'information et de conseil des jeunes ont ouvert leurs portes à Helsinki en 1952 et à Turku en 1954, afin d'informer les jeunes des zones rurales qui s'installaient en ville sur les questions de travail et de logement. En Finlande, ces services sont reconnus comme faisant partie intégrante du travail de jeunesse depuis les années 80. Dans les années 80, *Allianssi* s'est occupé de coordonner le travail d'information des jeunes. Dans les années 90, jusqu'à la mise en place de *Koordinaatti*, la coordination était assurée par un réseau volontaire de services d'information et de conseil des jeunes.

Tandis que les services se développaient, pendant plus de 10 ans, un réseau d'acteurs de l'information jeunesse et de travailleurs de jeunesse a fait pression pour promouvoir l'information jeunesse et la nécessité d'une structure nationale. Le premier document d'orientation sur le développement de l'information jeunesse et la nécessité d'une instance de coordination nationale en Finlande a été remis au ministère des Affaires culturelles en 2003. L'action de lobbying de longue haleine en faveur d'un objectif spécifique a porté ses fruits : en 2006, l'information jeunesse a été incluse dans la loi modernisée relative à la jeunesse au titre des services de base du travail de jeunesse. La loi finlandaise relative à la jeunesse est le fondement de l'ensemble des services et du travail de jeunesse, dont le travail d'information et de conseil des jeunes. Au même moment, le ministère finlandais de l'Éducation a désigné le service des questions de jeunesse de la ville d'Oulu comme unité nationale de coordination.

Koordinaatti reçoit une subvention opérationnelle annuelle du ministère et emploie actuellement quatre personnes. L'octroi de la subvention opérationnelle est fondé sur l'examen d'un plan de travail annuel et des discussions d'évaluation avec le ministère. En 2010, le ministère finlandais de l'Éducation et de la Culture a confié à *Koordinaatti* la tâche de planification et de mise en place d'un réseau de coordinateurs régionaux d'information et de conseil jeunesse dans le cadre d'une structure permanente de services de travail de jeunesse.

En 2006, on comptait moins de 32 organes fournissant des services d'information et de conseil des jeunes. Six ans plus tard, le réseau couvre presque 70 % des municipalités sur le territoire finlandais continental. Presque 90 % des jeunes de 13 à 24 ans ont la possibilité de solliciter de tels services dans leur propre municipalité et environ 340 travailleurs de jeunesse œuvrent à l'information des jeunes. Les services sont fournis soit en direct dans différents environnements de travail, soit au moyen d'activités de pair à pair, soit grâce à des services en ligne.

Les services d'information et de conseil des jeunes eux-mêmes sont généralement assurés et financés par les municipalités ; des ONG interviennent aussi dans la fourniture de ces services. La loi finlandaise relative à la jeunesse encourage les municipalités à développer et offrir de tels services. En Finlande, les services locaux et régionaux d'information jeunesse ont aussi la possibilité de demander des subventions pour le développement de projets au ministère finlandais de l'Éducation et de la Culture et aux administrations provinciales. Les services d'information et de conseil des jeunes jouent un rôle clé dans la réalisation des objectifs du programme « Garantie pour la jeunesse », grâce à la fourniture d'information, d'accompagnement et de conseil.

Koordinaatti est en contact régulier avec l'ensemble des prestataires de services d'information et de conseil jeunesse et les tient informés des questions importantes, des stages de formation, des séminaires et de tout autre sujet jugé pertinent.

Au niveau central, *Koordinaatti* gère un portail jeunesse national (www.nuortenelemä.fi) en finnois et en suédois, ainsi qu'une plate-forme en ligne pour informer les acteurs de l'information jeunesse, les travailleurs de jeunesse, les enseignants, les conférenciers et les étudiants (www.koordinaatti.fi, en finnois et en partie en suédois et en anglais).

Le rôle des jeunes dans les services d'information jeunesse est crucial ; c'est même l'un des éléments essentiels du travail de jeunesse en général. Si, en Finlande, les prestataires de services d'information et de conseil des jeunes s'appuient sur la Charte européenne de l'information jeunesse pour assurer la qualité de leur travail, le rôle des jeunes dans les projets fait souvent partie des critères de qualité retenus lors du financement de nouveaux projets.

France

En France, les services d'information jeunesse ont vu le jour après que le gouvernement français, au moyen d'une enquête nationale, a identifié la demande claire des jeunes de lieux où ils pourraient trouver des informations sur tous les sujets qui ont un impact sur leur vie. C'est ainsi que le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) a ouvert ses portes à Paris en 1969.

Aujourd'hui, le réseau français d'information et de conseil des jeunes est l'un des plus grands d'Europe. Il est constitué de plus de 1500 centres, dont des points et des bureaux d'information, qui emploient quelque 5 000 personnes. Tous partagent le même logo et utilisent les mêmes outils d'information.

Le bureau central à Paris emploie quelque 80 personnes, dont une douzaine en moyenne travaillant dans les centres régionaux, tandis que chaque point d'information local compte un à deux salariés. L'ensemble du réseau reçoit environ 5 millions de visiteurs par an. Au niveau régional, les chefs-lieux de région disposent de 28 centres actifs et seuls ces centres, avec le CDIJ, qui est l'instance de coordination nationale, bénéficient d'un soutien de l'État français (à hauteur d'environ 50 %). D'autres sources de financement sont les subventions des collectivités locales et régionales et les revenus autogénérés. Les points d'information et de conseil, actifs au niveau local, sont intégralement soutenus par les municipalités et d'autres associations. Globalement, le budget de l'État reverse 8 millions d'euros pour le cofinancement du réseau français. Le soutien financier est accordé par le ministère français des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative.

Toutes les organisations actives au sein du réseau national doivent adhérer à la Charte française de l'information jeunesse et aux règles de l'information jeunesse qui sont décrites dans le Référentiel de bonnes pratiques, adopté en 2007 par l'AFNOR, l'agence française de normalisation. En échange, elles reçoivent un label qui certifie leur qualité.

En France, les acteurs de l'information jeunesse sont hautement qualifiés ; ils doivent être titulaires d'un Master en sciences de l'éducation, en information et en communication, ou en psychologie s'ils travaillent dans un centre régional d'information jeunesse. Dans les centres locaux, la plupart des acteurs de l'information sont des travailleurs de jeunesse qui bénéficient de sessions de formation à l'information proposées par les centres régionaux. Cela dit, le réseau français accueille aussi des jeunes volontaires qui apportent une contribution de valeur à l'ensemble du système. Les centres français d'information jeunesse disposent de leur propre structure de formation pour faire en sorte que les normes de qualité soient respectées ; les normes nationales viennent compléter la Charte européenne de l'information jeunesse.

Le portail www.jcomjeune.com fait partie du système national d'information et de conseil des jeunes. Il est visité par quelque huit millions d'utilisateurs chaque année.

Le système français est un exemple de la volonté de l'État et des collectivités régionales de proposer aux jeunes des services d'information neutres sur toutes les questions qui les concernent, non seulement à Paris et dans les chefs-lieux de région, mais aussi au niveau national, dans les petites communes et les zones rurales.

Croatie

Jusqu'en 2006, seul un petit nombre d'associations, consacrées à des thèmes pertinents pour la jeunesse, menaient des activités d'information pour les jeunes. Le travail de jeunesse organisé n'a démarré que grâce à l'initiative d'organisations de la société civile. L'élément essentiel dans le développement de ce secteur a été le soutien de ce qui était alors le ministère croate des Questions familiales, des Vétérans de guerre et de la Solidarité intergénérationnelle, qui a reconnu la nécessité et l'importance des centres d'information jeunesse et a rassemblé plusieurs ONG pour qu'elles œuvrent ensemble à la création d'un système d'information jeunesse.

Un an plus tard, quatre centres régionaux d'information jeunesse ont été constitués à Zagreb, Osijek, Rijeka et Split, suivis de plusieurs centres locaux d'information jeunesse. En 2008, des centres régionaux d'information jeunesse ont constitué l'association croate des centres d'information jeunesse dans l'objectif de développer un système d'information au niveau national. En tant qu'organisation fédératrice des centres de jeunesse, l'association est membre d'ERYICA. Après cinq ans de travail intense, la Croatie compte quatre centres régionaux d'information jeunesse, deux centres locaux et 14 points d'information. Les centres régionaux sont basés dans quatre grandes villes et capitales régionales croates ; le travail de chacun couvre plusieurs comtés.

Le rôle principal des centres régionaux d'information est de soutenir les organisations de jeunesse qui œuvrent à l'information dans leur environnement local, ainsi que de fournir des informations et des conseils aux jeunes des grandes villes. Les centres locaux se concentrent sur des zones plus petites et leur travail est lié à celui des centres régionaux, qui leur apportent un soutien dans leur action quotidienne et des orientations pour accompagner leur développement. Les points d'information fonctionnent au sein des associations de jeunesse dont l'activité première n'est pas la fourniture d'informations, même si cela fait partie de leur travail, et ce dans le cadre de différentes activités.

En coopération avec ERYICA, l'association croate des centres d'information jeunesse organise régulièrement des stages nationaux et internationaux de formation afin de former les jeunes dans les domaines de l'information des jeunes et du travail de jeunesse en général. Dans chaque centre d'information croate, il y a des salariés

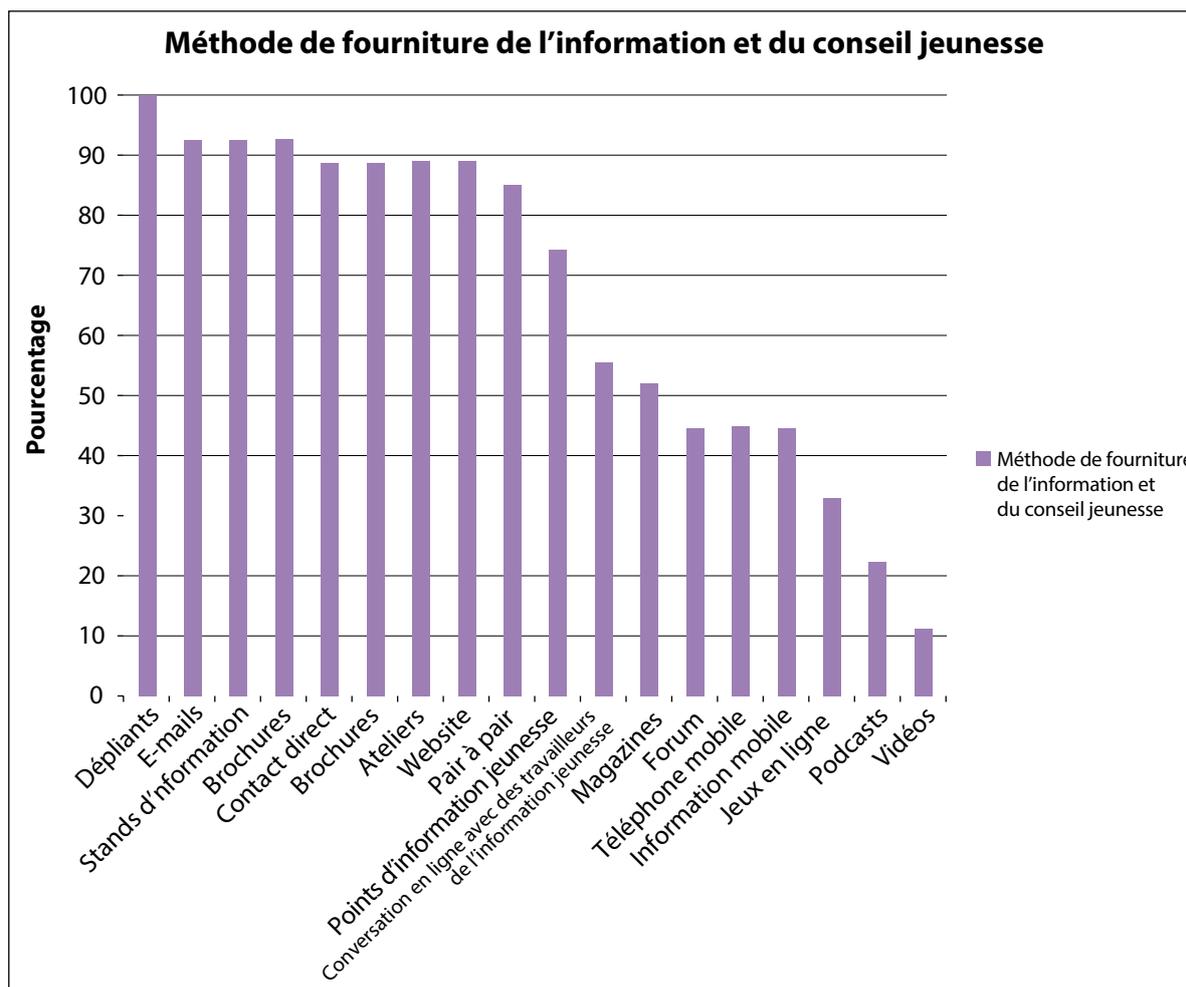
formés et diplômés par ERYICA, et l'information jeunesse est mise en œuvre conformément aux principes de la Charte européenne de l'information jeunesse. Grâce au travail et à l'engagement de l'association croate, la Croatie a signé la Charte en 2012, ce qui témoigne sans aucun doute du fait que le ministère croate des Politiques sociales et de la Jeunesse reconnaît et soutient l'importance d'une information jeunesse organisée.

Jusqu'à présent, le travail organisé d'information et de conseil des jeunes était défini par le programme national pour la jeunesse 2009-2013, qui est un document stratégique contraignant au niveau national. Un nouveau programme national est en cours de définition. L'association croate des centres d'information jeunesse y apporte son active contribution ; elle est en outre impliquée dans le processus d'élaboration de la politique de jeunesse en Croatie, dont l'objectif est d'intégrer et de promouvoir une information jeunesse organisée à tous les niveaux, de renforcer la capacité des organisations dans ce domaine, d'améliorer la qualité du travail et d'élargir le réseau des centres d'information jeunesse en Croatie.

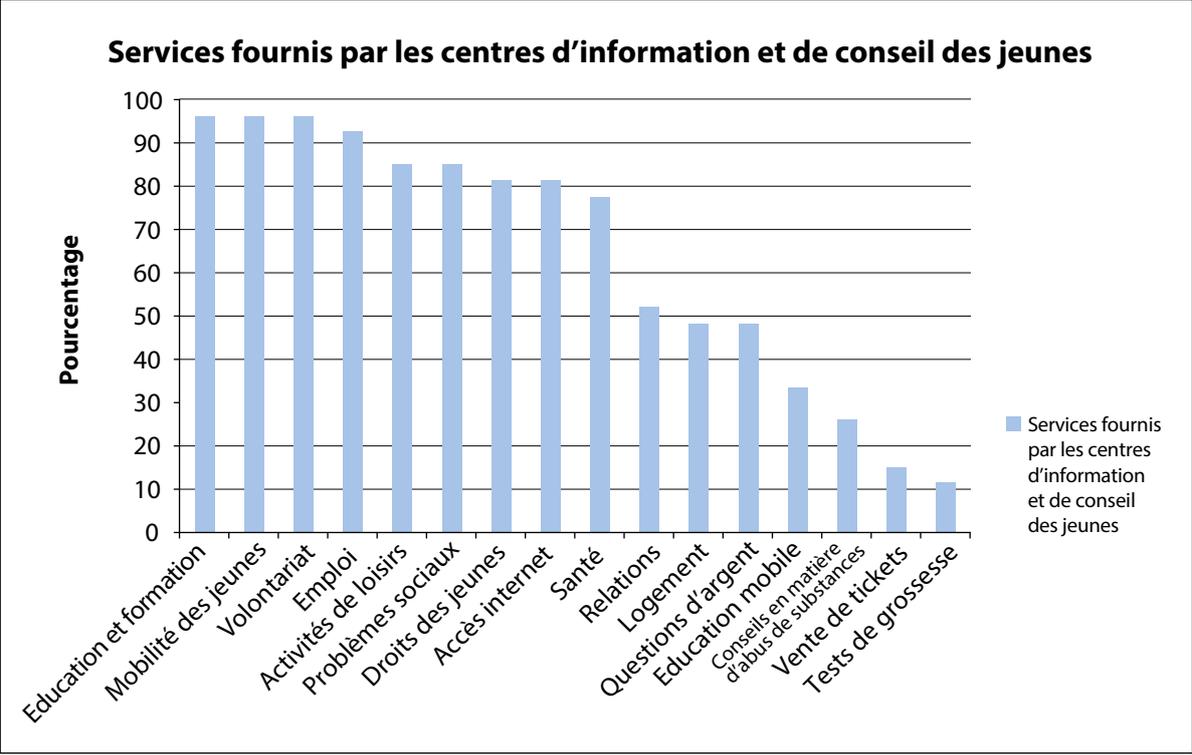
Comment fonctionne l'information jeunesse ?

Vous trouverez ci-dessous un résumé des méthodes et des services mis en œuvre dans la plupart des centres européens d'information et de conseil des jeunes. L'enquête dont découlent ces données a été conduite dans 25 pays membres d'ERYICA. Elle donne un aperçu des domaines dont relèvent le plus souvent les questions posées par les jeunes dans différents pays européens, et des moyens par lesquels les centres d'information jeunesse y répondent. Pour autant, elle ne reflète pas les besoins spécifiques de chaque pays et région, qu'il conviendrait de prendre en compte. Il faut alors se référer aux sections consacrées à la façon d'identifier les besoins des jeunes, sur lesquels les services d'information et de jeunesse dans différents pays et régions devraient être basés.

Méthodes de fourniture de l'information jeunesse¹²



12. Données tirées de l'étude «State of Youth information in Europe», 25 pays membres, ERYICA, 2011



Bibliographie

Agapeyeff J. (d') (1972), "Release: a progress report", in Faché W. (éd.) (1986), *A sourcebook on youth information, advisory and counselling services in Great Britain*, European Documentation Centre for Youth Information and Counselling Services, Gand.

Baumann K. (1988), "Jugend und Information Statement: Information und Beratung für Jugendliche. Ein Bericht aus 20 Jahren Praxis", in *Materialien zur Fachkonferenz zum 20 jährigen Bestehen des Jugendinformationszentrums Kreisjugendring München*, Munich, p. 76-79.

Beer G. (de) (1980), "Hulpverlening en sociale actie", in *10 jaar Jac Amsterdam*, JAC, Amsterdam, p. 59-69.

Bondi L., Forbat L., Gallagher M., Plows V. and Prior S. (2006), "Evaluation of the youth counselling service, Airdrie local health care cooperative", Université d'Edimbourg, Edimbourg.

Commission d'enquête du gouvernement canadien (1971), *L'usage des drogues à des fins non médicales*, Penguin Books, Baltimore.

Coon C. and Harris R. (1969), *The report on drug offenders and the law*, Sphere Books, Londres.

Corner R. et al. (1972), "Appraisal of health care delivery in a free clinic", *Health Services Reports*, 87(8), 727-33.

Conseil de l'Europe (1986), "Youth information, advice and counselling agencies in Europe", Alexander J. pour le Conseil de l'Europe, Strasbourg.

Conseil de l'Europe (2010), Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres aux États membres sur l'information des jeunes, 16 juin 2010.

Conseil de l'Europe (2012), *Compendium of Council of Europe approaches to key youth policy and youth work issues*, Conseil de l'Europe, Strasbourg.

Conseil de l'Europe et ERYICA (2002), "Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse", Strasbourg, Conseil de l'Europe et ERYICA.

De Kler H. et van der Zande I. (1978). "Hulpverlening tegen de achtergrond van het maatschappelijk proces", in H. De Kler et I. van der Zande, *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* (p. 10-38) SUA, Amsterdam.

Deichsel W. (1987), *Die offene Tür, Jugendberatungstellen in der Bundesrepublik Deutschland in Holland und in den Vereinigten Staaten*, Profil, Munich.

ERYICA (2011), Rapport annuel 2011, http://eryica.org/sites/default/files/Annual%20Report%202011_1.pdf. Eurostat, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database.

Faché W. (1965), "Informatiebehoeften van jongeren" (rapport non publié).

Faché W. (1972), "Situering van informatiecentra voor jongeren in de evolutie van de institutionalisering van de informatieverschaffing", Nationaal centrum voor jongeren, Gand.

Faché W. (1973), "Informatie en adviescentra voor jongeren in Duitsland, Nederland en België", in *Jeugd en Samenleving*, 3(3), p. 205-216.

Faché W., van den Baviere R. et Wathlet G. (1977), "Recensement des centres d'information et de counselling des jeunes en Europe – Lijst van de jongereninformatie- en adviescentra in Europ – Census of the Youth Information and Counselling Centres in Europe – List des Jugendinformations- und Beratungszentren in Europ", International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services, Gand. (ce document peut être consulté à ERYICA)

Faché W. (1982), "Hetjongereninformatie- en – advieswerk in Nederlandstalig België", *Jeugd en samenleving*, 12(2), p. 67-85.

Faché W. (1987), "The aims, the methods and organisation of youth information and counselling centres in Europe", CAHJE, Conseil de l'Europe, Strasbourg.

Faché W. (1989), "Innovation in youth information and counselling in Europe", International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services, Gand. (ce document peut être consulté à ERYICA)

Faché W. (1989), "Jeugdinformatie", *Jeugd en Samenleving*, 19(2/3), p. 152-159.

Faché W. (1990), "Innovative approaches to youth information and counselling", in K. Hurrelmann and F. Lösel (eds), *Health hazards in adolescence* (p. 503-525), Walter de Gruyter, Berlin.

Faché W. (2012), "De ontstaansgeschiedenis van de jeugdhulpverlening in Vlaanderen" in *Gids sociaal-cultureel en educatiefwerk*, Afl. 65, octobre 2012, p. 215-256, 403.

Fedotoff J. and Pietilä M. (2011), "Youth Information and Counselling", Finnish Youth Research Society, Université des sciences appliquées (HUMAK) et Service de la jeunesse de la ville d'Helsinki, Helsinki.

Glosscote R.M., Raybin J.B., Reifler C.B. and Kane A.W. (1975), *The alternate services: their role in mental health*, The Joint Information Service of the American Psychiatric Association and the National Association for Mental Health, Washington DC.

Grove J. and Rayment B. (1997), *Getting Started - a Guide to Setting Up a Youth Information, Advice and Counselling Service*, Youth Access, Londres, (cité dans les "Lignes directrices pour la création d'un centre d'information jeunesse"), Conseil de l'Europe et ERYICA (2002).

Halpin H. (1967), "Young People's Consultation Centre. Experiments and developments in social work", *Social service quarterly*, automne, p. 61-62.

Holleb G.P. and Abrams W.H. (1975), *Alternatives in community mental health*, Beacon Press, Boston.

Lascoumes P. (1973), "Des services novateurs et leurs stratégies d'intervention", Université de Montréal, Montréal.

Laufer M. (1964), "A psycho-analytic approach of work with adolescents, a description of the young people's consultation centre", *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 5, p. 217-229.

Lawton A. (1984), *Youth counselling matters: study report*, NYB and NAYPCAS, Leicester.

Mc Gillavry D.H.D. (1970), *Het JAC-Amsterdam, doel en opzet*, Jongeren advies centrum, Amsterdam.

Moerkerk H. (1973), "4 Jaar Sosjale Joenit, een evaluatie uit de alternatieve hulpverlening", *Maatschappelijk Welzijn*, 25(11), p. 311-313.

Mulder-de Bruin M. (1978), "Sosjale Joenit Den Haag", in H. de Klerand I. van der Zande (éd.), *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* (p. 114-19), SUA, Amsterdam.

Pater W. (2013), *Dlaczego Polska potrzebuje Krajowego Systemu Informacji Młodzieżowej*, Warsaw: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Eurodesk Pologne, Varsovie.

Potočník D. (2013), "Youth on the Move – InfoMobility Background Paper", ERYICA, <http://eryica.org/sites/default/files/Background%20Paper%20YoMIM.pdf>.

Rupkus E., Ružaitė V., Švedkauskas Ž. (2012), "Jaunimo informavimo ir konsultavimo sistemos Lietuvoje aprašas", Conseil de la jeunesse lituanienne, Vilnius.

Turck B. (de) et Martens N. (1978), "Bloemlezing: Ontwikkelingen in de alternatieve hulpverlening", Instituut voor sociale pedagogiek en andragogiek van de Katholieke Universiteit Nijmegen, Nijmegen.

Organisation mondiale de la santé, Bureau régional pour l'Europe (1977), "Patterns of youth advisory services", OMS, Copenhagen.

Organisation mondiale de la santé, Bureau régional pour l'Europe (1977), "Objectives of youth advisory services", Routledge, Londres/New York.

Organisation mondiale de la santé, Bureau régional pour l'Europe (1978), "Objectives of youth advisory services: Report on a working group", OMS, Copenhague.

Council of Europe Publishing/Editions du Conseil de l'Europe
FR-67075 STRASBOURG Cedex

Tél.: +33 (0)3 88 41 25 81 – Fax: +33 (0)3 88 41 39 10 – E-mail: publishing@coe.int – Website: <http://book.coe.int>

Une étude menée par l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) suggère que la grande majorité des jeunes qui utilisent les services d'information et de conseil en Europe en apprécient l'existence.

Ce Compendium unique, préparé par ERYICA et le Conseil de l'Europe, retrace l'histoire des services d'information et de conseil jeunesse sur le continent, décrit en détail le rôle qu'ils jouent et formule des orientations et des conseils pour les pays qui souhaitent créer un tel service, voire améliorer ou développer les structures en place.

À une époque où la surabondance d'informations et la communication massive en ligne peuvent être déconcertantes, ce Compendium offre une référence unique pour les personnes que le sujet intéresse ou qui souhaitent se mobiliser pour assurer un avenir brillant aux jeunes citoyens européens.

www.coe.int

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 47 États membres, dont les 28 membres de l'Union européenne. Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.



european youth information
and counselling agency

