

Table des matières

→	1. introduction	
	<i>Entretien avec Chinonyerem Anthony (Espagne)</i>	
	« A la découverte du Bureau d'émancipation jeunesse »	2
→	2. Pourquoi l'information jeunesse ?	
	Accéder à l'indépendance	3
	Devenir membre de la société	3
	Acquérir une culture de l'information	3
	<i>Entretien avec Juha Alatalo (Finlande)</i>	
	« L'information jeunesse en ligne, un défi »	4
→	3. L'information jeunesse, c'est quoi ?	
	Les fondamentaux	5
	Les extras	5
	<i>Entretien avec Veronika E. (Autriche)</i>	
	« Partir à l'étranger »	8
→	4. Comment créer un centre ou service d'information jeunesse	
	Tout est une question de besoin	9
	Développer son réseau	9
	Mission et services	10
	Statut juridique et financement	10
	Locaux et personnel	11
	Qualité et évaluation	12
	Les enseignements de votre réseau européen	13
	<i>Entretien avec M.C. (Pays-Bas)</i>	
	« Prendre les jeunes au sérieux »	13
→	5. La dimension européenne de l'information jeunesse	
	Conseil de l'Europe	15
	Union européenne	15
	Agence européenne pour l'information et le conseil aux jeunes (ERYICA)	16
	EURODESK	17
	Association européenne des Cartes Jeunes (AECJ)	17
	Forum européen de la Jeunesse (YFJ)	17
	<i>Entretien avec Rebeka B. (Slovénie)</i>	
	« Une ligne téléphonique de jeunes à jeunes »	17
→	6. Documents de référence	
	Charte européenne de l'information jeunesse (ERYICA)	19
	Principes pour l'information jeunesse en ligne (ERYICA)	20
	Indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse (ERYICA)	21
	Recommandation n° (2010) 8 du Comité des Ministres sur l'information des jeunes	23
	Recommandation n° (90) 7 du Comité des Ministres concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe	25
	Autres documents sur la question	26

introduction

L'information des jeunes est à présent un aspect reconnu du travail de jeunesse dans beaucoup de pays européens ; dans certains, sa pratique remonte même à 40 ans. Au cours de ces 40 années, le travail en information jeunesse a intégré quantité de changements pour s'adapter aux tendances nouvelles qui se sont dessinées dans la société en général et au niveau des conditions de vie des jeunes en particulier.

Ces quatre dernières décennies, de nombreuses évolutions professionnelles sont intervenues dans l'information jeunesse généraliste aux niveaux local et régional, de même qu'au sein des structures nationales et des réseaux européens. En point d'orgue, la reconnaissance quasi générale de l'information jeunesse à l'échelon européen s'est traduite par la Recommandation n° (90) 7 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe en 1990 et lui a valu de figurer parmi les priorités du Livre blanc sur la jeunesse, lancé par la Commission européenne en 2001.

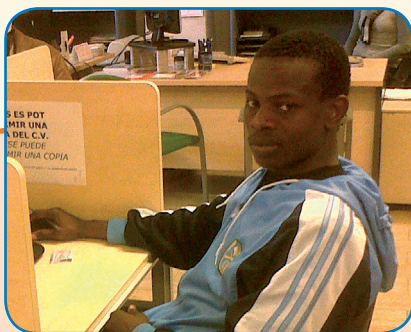
Qui plus est, le secteur de l'information jeunesse s'est engagé dans l'échange de bonnes pratiques et d'expériences, a développé des

structures de soutien et des possibilités de formation, et réfléchi à ses valeurs et principes communs.

Ces trois dernières années, ERYICA et le Conseil de l'Europe ont été contactés par plusieurs organisations, décideurs et jeunes motivés souhaitant ouvrir un service d'information jeunesse au niveau local, dans leur région ou pays. Les partenaires ont donc décidé de produire ce « Kit de démarrage pour l'information des jeunes » pour répondre aux questions des personnes intéressées dans les pays où l'information jeunesse n'existe pas encore ou n'en est qu'à ses balbutiements.

Ce kit de démarrage entend donner un aperçu de ce qu'est l'information jeunesse, des principes et pratiques qui la sous-tendent et de ses missions, et de la façon de créer un service d'information jeunesse. Enfin, il apporte quelques renseignements pratiques sur ce que les différentes structures européennes ont à offrir à ceux qui souhaitent entrer dans le monde de l'information jeunesse.

2



Entretien avec Chinonyerem Anthony (Espagne)

« A la découverte du Bureau d'émancipation jeunesse »

Chinonyerem Anthony est un jeune Nigérian de 19 ans, arrivé en Europe il y a deux ans. Voici l'histoire de sa vie : « Je suis venu en Europe comme n'importe quel autre étranger, en pensant que l'herbe y serait plus verte ».

Comment nous avez-vous connus ?

Eh bien... pour commencer, lorsque je suis arrivé en Espagne, j'ai d'abord vécu à Malaga. A l'époque, j'étais mineur et inscrit dans l'enseignement secondaire. Lorsque j'ai eu 18 ans, à la fin de ma scolarité, j'ai dû partir parce que je ne trouvais aucun travail.

J'avais un ami au Nigéria dont le frère vivait à Majorque ; sa petite amie venait de Pologne.

J'ai alors décidé d'aller à Majorque et je me suis installé chez eux. Cette fille connaissait

ce Bureau et m'a aidé à le trouver ; je ne savais pas quoi faire ni comment me lancer dans la vie active.

Lorsque je suis arrivé au Bureau d'émancipation jeunesse, je les ai interrogés sur la nature des services proposés. J'ai été très surpris. Je ne savais pas que les jeunes pouvaient y trouver toutes ces informations ! A Malaga, je n'avais pas pu trouver un bureau de ce type. A présent je sais qu'il en existe un, mais à l'époque, personne ne m'en avait parlé...

Quelle aide t'a-t-on apportée au Bureau d'émancipation jeunesse ?

Ils m'ont aidé à trouver du travail. Je me suis inscrit sur leur site web de recherche d'emploi. Depuis, j'ai postulé à plusieurs postes et obtenu mon premier entretien ici à Palma il y a plusieurs jours. Ils m'ont aussi aidé à élaborer un CV de bonne qualité et à préparer un entretien d'embauche.

Dès le début, ils se sont impliqués dans mon cas personnel, s'efforçant de comprendre ma situation.

Que penses-tu des ressources dont dispose le Bureau d'émancipation jeunesse ?

Je pense que les ressources technologiques du Bureau d'émancipation jeunesse sont

géniales. Ils sont même équipés du Wifi... mais je n'ai pas d'ordinateur portable. Heureusement, le Bureau dispose de plusieurs PC pour les jeunes utilisateurs ; j'ai donc pu surfer sur internet tous les jours de manière très confortable.

Je pense que ce Bureau est fait pour favoriser une prise de conscience des jeunes, et surtout de leurs droits à réaliser un objectif particulier, notamment celui d'obtenir des informations sur le travail, la santé et d'autres renseignements très utiles dans la vie courante. J'essaie de venir tous les jours et de lire les journaux.

En fait, mon expérience avec le Bureau d'information jeunesse est très positive. Car on a besoin de professionnels efficaces et gentils, en particulier quand on traverse des moments difficiles. Et c'est ce que j'ai trouvé ici.

A présent, je veux seulement trouver un emploi qui me permette de continuer à vivre ici. Je veux aussi continuer à étudier, si possible, et être heureux, comme tous les autres garçons de mon âge.

Chinonyerem Anthony

→ Pourquoi l'information jeunesse ?

Dans un article de Forum 21 sur la Campagne européenne de jeunesse « Tous différents – Tous égaux », Ralf René Weingärtner, Directeur de la Jeunesse et du Sport du Conseil de l'Europe, s'exprimait en ces termes : « L'accès et l'inclusion – voilà en résumé ce que doit viser toute politique avec et pour les jeunes. »¹

C'est aussi là le point de départ de l'information jeunesse, à savoir : être un service pour les jeunes, qui les aide à prendre leurs propres décisions de façon autonome et à réaliser leurs aspirations compte tenu de leurs capacités et possibilités.

Le principe fondateur des services et structures d'information jeunesse généraliste a toujours été le droit des jeunes d'accéder à des informations complètes, précises et impartiales qui répondent à leurs besoins et questions et soient conçues spécialement à leur intention – et donc personnalisées et faciles à comprendre.

Le droit à l'information est consacré par la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention relative aux droits de l'enfant, la Convention européenne pour la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales et la Recommandation n° (90) 7 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe. Ces documents et les intentions qu'ils expriment ont toujours été et sont encore des références importantes pour l'information jeunesse sur les plans local, régional, national et européen.

→ Accéder à l'indépendance

Les jeunes vivent une phase particulière de leur vie car synonyme de transition : ils sont en train de quitter l'enfance pour devenir des adultes responsables de leurs propres décisions, indépendants vis-à-vis de leurs familles, de l'école et des autres institutions. Cette période est en soi un véritable défi. En un laps de temps relativement court, ils vont devoir prendre quantité de décisions importantes, probablement déterminantes pour toute la suite de leur vie.

Choisir un parcours éducatif adapté, décrocher ses premiers jobs et trouver un logement indépendant, gérer seul son argent ainsi que ses premières histoires d'amour, ses expériences sexuelles et parfois la séparation douloureuse mais nécessaire du foyer et de la famille ne sont que quelques-uns des défis que doit relever le jeune. Tout cela intervient à un moment de sa vie où le jeune ne sait pas encore qui il est vraiment et doit faire le choix de ses propres identités et modes de vie. Cela fait déjà beaucoup de choses à gérer, sans parler d'éventuelles autres difficultés qui peuvent compliquer cette tâche : venir d'un milieu défavorisé ou être en échec scolaire, ne pas parvenir à trouver du travail pour une raison ou une autre, avoir des problèmes avec la drogue, l'alcool ou encore la violence, par exemple.

Beaucoup de jeunes traversent cette période sans problème avec l'aide de leur famille, des amis ou des enseignants. Toutefois, dans une société où des trajectoires et des modes de vie stables sont de moins en moins la « normalité », alors que les possibilités se multiplient mais qu'il est de plus en plus compliqué de les apprécier avec justesse, les personnes proches des jeunes peuvent se trouver confrontées à des questions auxquelles leur propre expérience n'apporte pas de réponse.

1. Ralf-René Weingärtner, article « Tous différents – Tous égaux », Campagne européenne de jeunesse 2006 pour la diversité, les droits de l'homme et la participation » dans Forum 21 – Revue européenne de politique de jeunesse, n° 5-6 – 3/2006.

L'information jeunesse généraliste vise à accompagner les jeunes dans leurs décisions, en leur permettant d'accéder à tout ce qu'ils doivent savoir au sujet des options et possibilités envisageables, des services et programmes à leur disposition, et en les aidant à évaluer et apprécier l'information par diverses formes d'intervention. Parce qu'elle est basée sur une approche centrée sur l'utilisateur, l'information jeunesse cherche à couvrir tous les sujets qui intéressent les jeunes et à leur permettre de prendre leurs décisions de façon autonome et informée.

→ Devenir membre de la société

L'information jeunesse a pour socle les besoins et questions des jeunes et pour objectif premier d'y apporter des réponses. Une autre mission de l'information jeunesse est d'aider les jeunes à trouver leur place dans la société.

Au-delà des réponses aux demandes des jeunes, l'information jeunesse joue un rôle clair de prévention en contribuant activement à les informer sur les possibilités qui s'offrent à eux dans leur temps de loisirs, sur les options durant les périodes où ils ne sont pas en activité ou en formation, sur leurs occasions de participation à des projets et au volontariat, ainsi que sur diverses questions comme la santé physique et mentale.

Les jeunes connaissent parfois de longues périodes de temps libre, par exemple lorsqu'ils sont sans emploi ou qu'ils attendent le début de leur prochaine année d'études. Les informer des diverses possibilités de rester actifs grâce à des activités agréables, plutôt que de traîner dans les rues, est une façon de contribuer à leur bien-être et à leur intégration.

L'information est également une condition à la participation : en effet, seuls les jeunes correctement informés au sujet de leurs droits et devoirs en tant que jeunes et citoyens, qui savent comment utiliser et réaliser ces droits, sont susceptibles de devenir des membres actifs de la société civile. Pour cela, bien évidemment, l'information apportée ne doit pas se cantonner aux systèmes politiques et au droit de vote, mais couvrir toutes les formes d'engagement dans une société démocratique, y compris les associations, la défense de ses propres intérêts et la participation individuelle à des projets et campagnes.

→ Acquérir une culture de l'information

Ces dernières années, avec la transformation de notre société en ce que l'on appelle une société de l'information ou de la connaissance, un autre rôle, d'un nouveau genre, est revenu aux services d'information jeunesse. En effet, les nouvelles technologies donnent accès à toutes sortes d'informations à tout le monde – à condition d'être doté des moyens et des capacités nécessaires.

Or, on constate un fossé grandissant entre, d'un côté, ces jeunes qui ont les moyens et les capacités nécessaires pour exploiter cette nouvelle source d'information et, de l'autre, ceux qui en sont exclus faute de disposer des ordinateurs et/ou du savoir-faire pour rechercher, trouver et évaluer l'information sur l'internet.

De plus, la quantité d'informations disponibles augmente de jour en jour. Tous autant que nous sommes, nous devons élaborer des stratégies pour gérer cette surabondance d'informations. Si cela constitue un véritable défi pour des professionnels de l'information expérimentés, que dire des jeunes qui n'ont pas encore tout à fait trouvé leur propre voie !

Pourquoi l'information jeunesse ?

Dans ces conditions, conseiller sur la façon de rechercher, évaluer et apprécier les informations sur les critères de leur adéquation à la demande d'une part et, d'autre part, de leur fiabilité, est une fonction de plus en plus importante qu'assument les services d'information jeunesse. Ces services doivent également assurer aux jeunes un accès minimal aux nouvelles technologies par exemple en mettant à leur disposition des terminaux internet, gratuitement ou à faible coût.

L'objectif de conseil en la matière peut être atteint au moyen de diverses approches : tout d'abord en structurant au mieux nos propres services en ligne, en sensibilisant systématiquement les jeunes lorsque nous les conseillons, en leur expliquant notamment comment nous évaluons les informations trouvées en ligne, ainsi qu'en proposant des ateliers et des événements sur la question.

En conclusion, l'information jeunesse généraliste, de toutes formes et de tous types, que nous présentons dans ce kit de démarrage est destinée à aider les jeunes à devenir des adultes à même d'assumer leurs propres décisions et choix, pleinement conscients des options à leur disposition et capables de construire leur vie conformément à leurs possibilités et capacités – tout en étant des membres actifs de la société civile armés pour faire face aux exigences de la vie dans ce que l'on appelle une société de la connaissance.

Bien entendu, l'information jeunesse n'est pas à elle seule une solution à tous les défis. Elle est davantage une composante significative d'une politique de jeunesse globale qui vise l'accès et l'inclusion.



Interview Juha Alatalo (Finland)

« L'information jeunesse en ligne, un défi »

Certains traits propres à l'information et au conseil des jeunes en Finlande proviennent de la nature rurale d'une grande partie de notre pays : un nombre plutôt réduit d'habitants en zone urbaine et des jeunes qui vivent en majorité dans des petites localités éparpillées, caractérisées par l'absence de services pour la jeunesse et les longues distances à parcourir. C'est l'une des raisons pour laquelle nous sommes très intéressés par le développement de services locaux et régionaux en ligne, que nous voulons intégrer dans notre travail.

Sur notre service local d'information jeunesse, nous recevons toutes sortes de questions. Ces demandes couvrent tous les sujets possibles : recherche d'emploi, difficultés relationnelles avec un petit ami, dépression et recherche d'aide. Un seul contact en ligne peut être l'occasion d'aborder différentes questions. Bien sûr, c'est une tâche très difficile pour nous

— nous devons utiliser notre réseau et nos compétences professionnelles pour apporter les bonnes réponses aux jeunes.

Voici quelques-unes des questions en ligne que nous avons récemment reçues :

« Bonjour ! J'ai 14 ans et je me demandais où travailler pour gagner un peu d'argent de poche. Je vais suivre un cours de langues à Londres durant l'été 2010 et j'ai absolument besoin d'argent ; où puis-je travailler ? »

« Voilà... j'ai déménagé dans une autre ville pour mes études. Je ne vois mon petit ami que le week-end. Lui, les week-ends, il préférerait les passer avec ses amis plutôt qu'avec moi. Quand on est ensemble, il ne fait pas attention à moi. Si je veux lui parler, il me répond « pas maintenant », qu'il est fatigué, ou alors il se contente d'écouter (et encore), mais je n'obtiens aucune réponse. Si je lui demande quelque chose, il me répond qu'il ne sait pas. Un jour, je lui ai demandé pourquoi il voulait être avec moi, il m'a répondu qu'il ne savait pas. Nous sortons ensemble depuis un an et demi et je suis sa première petite amie. »

« Je suis déprimé(e) depuis plusieurs années et, à présent, je voudrais être aidé(e). J'ai lu sur vos pages web que l'on pouvait obtenir un rendez-vous... on y

trouve aussi les numéros de téléphone de travailleurs sociaux et d'infirmières, mais il n'y a pas de numéro pour un service 24/7. Quel numéro puis-je appeler pour prendre rendez-vous ? Je me demande à quoi m'attendre... J'ai simplement besoin de parler à quelqu'un, je suis tellement anxieux(se). »

Je pense que ces exemples montrent bien à quel point le conseil en ligne est difficile. Vous ne disposez que d'informations écrites et il n'est pas toujours possible de demander des précisions au jeune qui vous a contacté. L'aide des autres membres du personnel est importante pour identifier les vrais problèmes. Par exemple, les questions d'ordre juridique sont très sensibles. Vous devez être d'autant plus attentif à la façon dont vous formulez vos réponses, car il est toujours possible que le jeune les interprète de façon erronée. Le conseil en ligne est une nouvelle tâche passionnante et utile pour l'information jeunesse, en particulier dans un pays comme le nôtre, comme je l'ai dit précédemment. Et pour le faire correctement, il faut être très attentif et formé de façon adéquate.

Juha Alatalo, 27 ans, conseil en information, Centre d'information et de conseil des jeunes Nappi, Finlande

L'information jeunesse, c'est quoi ?

5

L'information jeunesse est une forme de travail de jeunesse spécialisée.¹ Les premiers centres d'information jeunesse ont ouvert leurs portes en Europe occidentale à la fin des années 60 à la suite de changements significatifs intervenus dans les sociétés modernes. Ils étaient une réponse à la demande des jeunes de structures qui leur apportent des réponses précises et fiables aux problèmes qui les préoccupaient, dans une atmosphère et un cadre informels et adaptés à leurs utilisateurs.

Depuis, en Europe, l'information jeunesse a connu un essor rapide et s'est imposée comme un aspect spécifique du travail de jeunesse dans beaucoup de pays, couvrant un large éventail de formes d'intervention et de services pour les jeunes. Le mode de mise en œuvre du travail en information jeunesse dans chaque pays dépend largement de sa législation relative aux jeunes, du rôle global du travail de jeunesse et des autres structures et équipements à la disposition des jeunes, ainsi que de ceux qui travaillent avec et pour eux. Toutefois, tous les centres et services d'information jeunesse se caractérisent par un certain nombre de tâches essentielles et principes communs.

L'information jeunesse généraliste vise à couvrir tous les sujets qui intéressent les jeunes, à savoir généralement :

- l'éducation ;
- l'emploi et la carrière ;
- les loisirs, les sports et les activités culturelles ;
- la législation relative à la jeunesse ;
- le logement ;
- les questions d'argent ;
- les questions de santé ;
- les équipements et services pour les jeunes au niveau local ;
- les vacances et les voyages ;
- le volontariat et les opportunités à l'échelle européenne et internationale.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut varier d'un centre à l'autre en fonction des autres services proposés aux jeunes dans la région concernée. L'important ici est de déterminer les besoins des jeunes en matière d'information et d'en fournir une vue d'ensemble.

Les fondamentaux

La tâche centrale d'un service ou centre d'information jeunesse est d'apporter des réponses fiables et actualisées sur un large éventail de thèmes, de façon personnalisée et facilement compréhensible, sans rendez-vous préalable. Les jeunes tendent à solliciter ce type de services dès qu'un besoin se fait sentir et devoir prendre rendez-vous leur compliquerait la consultation de nos services. A l'issue du premier contact, ils doivent savoir quelles seront les prochaines étapes. Pour réaliser cet objectif fondamental, les services et centres d'information jeunesse doivent remplir plusieurs tâches :

Recherche et documentation

La qualité d'un service d'information repose sur des ressources en information et documentation valides et fiables, grâce auxquelles le

1. Voir la définition des principaux domaines d'action du travail de jeunesse dans l'étude sur « The socioeconomic scope of youth work », commandée par le partenariat et effectuée par l'ISS – Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, 2007.

personnel peut répondre rapidement aux demandes et besoins exprimés par les jeunes qui les sollicitent. La recherche et la documentation sont donc des tâches primordiales. Autrement dit, il convient de :

- rechercher et sélectionner des informations sur un large éventail de questions qui intéressent les jeunes ;
- nouer et maintenir un contact étroit avec toutes sortes de services pour la jeunesse ;
- organiser, classer et cataloguer les informations (en ligne et hors connexion) pour que le personnel et les utilisateurs puissent y accéder rapidement ;
- actualiser la documentation et l'information disponibles de façon régulière ;
- veiller au pluralisme des sources et présenter aux jeunes les différentes options dont ils disposent.

Elaboration et diffusion de l'information

Bien qu'exactes et actualisées, les informations sélectionnées peuvent ne pas être faciles à comprendre par les jeunes sous la forme où elles sont présentées. Un autre rôle des centres et services d'information jeunesse est donc d'élaborer des produits d'information qui répondent aux besoins du groupe ciblé, et donc de :

- « traduire » les textes dans un langage facile à comprendre ;
- apporter de la clarté à l'information et proposer différents niveaux de précision – pour ceux qui veulent seulement se faire une idée du sujet et ceux qui veulent l'aborder plus en profondeur ;
- organiser l'information disponible de manière à ce qu'elle soit facilement accessible et reflète clairement les critères de sélection appliqués ;
- développer des produits d'information (dépliants, brochures, services en ligne, etc.) qui soient attrayants pour les jeunes du point de vue de la langue, du concept et du format ;
- produire des matériels qui attirent l'attention des jeunes et éveillent leur intérêt pour certaines questions ;
- concevoir des produits pour les jeunes qui n'aiment pas lire ou ont des difficultés en lecture, par exemple des histoires numériques, des vidéos, des podcasts, des bandes dessinées et des jeux ;
- organiser des manifestations et des soirées d'information durant lesquelles des experts et/ou des jeunes expérimentés présentent certains sujets ;
- développer et entretenir des réseaux avec d'autres partenaires pertinents, comme le travail de jeunesse et l'école, et diffuser les produits d'information par leur intermédiaire afin de toucher les jeunes qui n'entreraient pas en contact avec un centre ou service d'information jeunesse de leur propre initiative.

Créer une atmosphère accueillante

L'une des particularités du travail en information jeunesse est que les centres ou services d'information sont généralement contactés par des jeunes, individuellement, de leur propre initiative et qu'ils n'ont pas la possibilité de s'engager avec eux dans des contacts réguliers pour instaurer la confiance progressivement. Le premier contact avec le centre d'information jeunesse est donc essentiel. Pour l'optimiser, il convient de :

- créer une atmosphère amicale, informelle et accueillante (en ligne et hors connexion) ;

L'information jeunesse, c'est quoi ?

- s'assurer que les jeunes ont un espace suffisant pour « fouiner », s'ils veulent d'abord partir seuls à la découverte du service ;
- accueillir les jeunes lorsqu'ils pénètrent dans les centres, mais ne pas les contraindre à poser immédiatement leurs questions ;
- faire savoir très clairement (en ligne et hors connexion) qu'une personne est disponible et désireuse de les écouter, par la présence de personnel à l'accueil ou par l'intermédiaire d'un bouton de contact bien visible sur le site web ;
- proposer des services « amusants », comme l'accès internet et la vente de billets, afin que les jeunes entrent dans les centres de leur plein gré ;
- faire bien comprendre que le face-à-face est la base de nos services, mais que les jeunes peuvent parfaitement poser leurs questions par d'autres moyens comme le téléphone, le courrier électronique, Skype, MSN, etc.

Information, orientation et aiguillage

Le jeune qui contacte un centre ou service d'information jeunesse peut avoir une question claire à laquelle il est possible de répondre immédiatement. Mais il peut aussi avoir un besoin plus complexe ou, parfois, ne pas savoir exactement ce dont il a besoin. Les travailleurs de l'information jeunesse doivent donc être des professionnels adéquatement formés qui gardent à l'esprit la finalité de l'information jeunesse, autrement dit apporter aux jeunes tout ce dont ils ont besoin pour prendre leurs propres décisions. Pour cela, il convient de :

- manifester de l'intérêt pour le jeune et le prendre au sérieux, lui et sa demande ;
- identifier au moyen d'une écoute active quels sont les besoins et les questions du jeune ;
- lorsque, de toute évidence, le jeune cache un problème plus complexe derrière une question, commencer par répondre à sa première demande en lui laissant le temps de se détendre et d'être en confiance ;
- le guider dans la conversation pour identifier le problème qui se cache derrière sa question ;
- fournir l'information requise de façon claire, compréhensible et adaptée aux besoins de l'individu ;
- s'assurer que le jeune comprend les informations qui lui sont données ;
- aider le jeune à évaluer les différentes options, en lui laissant la responsabilité de ses décisions ;
- lorsque les questions posées sont du ressort d'un service ou d'une institution plus spécialisée, aiguiller le jeune le plus précisément possible vers l'organisation adaptée ;
- lorsque l'on dirige un jeune vers un autre service, lui expliquer ce qu'il peut en attendre et ce qui lui sera demandé, afin d'atténuer le plus possible ses doutes et ses incertitudes ;
- suggérer au jeune de revenir pour envisager d'autres options s'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante auprès de l'organisation à laquelle vous l'avez adressé.

Conseil

De nombreux centres et services d'information jeunesse sont également à même d'apporter des conseils. Ce service, qui dépend souvent des besoins locaux et des autres structures présentes dans la région, peut

prendre différentes formes. Quelle que soit la forme choisie, il est essentiel que le centre ou service d'information respecte les principes d'anonymat et de confidentialité, et qu'il fonctionne exclusivement avec un personnel spécialement formé à cet effet. Il convient donc de :

- former au conseil l'ensemble du personnel ou quelques membres, afin de pouvoir proposer ce service de façon régulière ;
- se spécialiser dans certaines thématiques (questions d'argent, programmes européens, aide à la recherche d'emploi, etc.), former le personnel à cet effet et inclure le conseil dans les services fournis ;
- rechercher une étroite coopération avec les institutions spécialisées et orienter les jeunes vers ces partenaires ;
- accueillir au centre d'information jeunesse ou sur votre plateforme internet, régulièrement ou lors d'occasions spéciales, des experts d'autres domaines (santé, questions juridiques, etc.) ;
- assurer des services d'assistance téléphonique et/ou de discussion en ligne avec des experts lors d'occasions particulières ;
- offrir du conseil en général ou sur des thèmes spécifiques dans le cadre d'un service en ligne, en s'assurant que le personnel est formé à ce type de conseil et qu'il existe un réseau d'experts qui peut être consulté.

Action de terrain

Ces dernières années, l'importance des activités sur le terrain s'est accrue. Les services et centres d'information de jeunesse ont identifié le besoin manifeste d'apporter l'information non seulement dans un lieu unique, fixe, mais également jusque dans les environnements des jeunes. Cette action de terrain est conduite de différentes façons :

- la présence lors de foires, activités de quartier, festivals et autres manifestations au moyen d'un stand d'information, souvent associé à des activités interactives comme des quizz, des jeux ou encore des ateliers ;
- des unités d'information mobiles, comme des autobus stationnés devant les écoles ou les centres de jeunesse ;
- des ateliers d'information sur des thèmes spécifiques ou des présentations de ce que l'information jeunesse a à offrir, dans les écoles, les clubs de jeunes et auprès d'autres groupes intéressés ;
- l'organisation de foires et d'actions d'information dans les lieux publics, et l'invitation d'experts et de partenaires à présenter leurs services ;
- la recherche d'une étroite coopération avec les structures du travail de jeunesse et la conception de matériels spécialement à leur intention, afin qu'elles induisent un effet multiplicateur lorsqu'elles travaillent avec leur groupe ou les jeunes, individuellement ;
- la mise à disposition en ligne des services d'information via les communautés sociales – comme Facebook, Netlog et/ou les réseaux locaux et nationaux (forme de travail sur le terrain relativement nouvelle pour les fournisseurs d'information).

Participation

La participation des jeunes à toutes les phases du travail en information jeunesse est en train de s'imposer comme principe pratique fondamental. Dans tout processus auquel les jeunes participent, il est important

L'information jeunesse, c'est quoi ?

que la responsabilité de la qualité du produit final dépende à la fois à d'un travailleur de l'information jeunesse bien formé et de jeunes réellement impliqués, et que tous soient conscients de leurs rôles, responsabilités et limites respectives. Le jeune doit bénéficier d'une formation et de conseils pour toutes les tâches qu'il est invité à effectuer. La raison en est non seulement la nécessité d'assurer l'exactitude de l'information, mais également le besoin et le droit des jeunes d'opérer dans un cadre clairement défini. La participation au travail en information jeunesse peut prendre différentes formes et intervenir à différents niveaux :

- mettre les jeunes à contribution pour identifier les besoins de leurs pairs, par exemple leur confier le soin de concevoir et de conduire les entretiens ;
- permettre aux jeunes de créer du contenu, par exemple écrire des textes sur des questions qui les intéressent, eux et leurs pairs, ou rédiger un blog sur votre site web ;
- former les jeunes à apporter des informations et des conseils à leurs amis et pairs, par exemple au moyen d'une ligne d'assistance téléphonique ou dans leur vie courante ;
- former les jeunes à fournir des informations sur des thèmes spécifiques à leurs amis et pairs, par exemple à l'école ou dans des ateliers ;
- mettre à contribution les jeunes qui ont une expérience sur une question spécifique (voyages à l'étranger, recherche d'emploi, etc.) lors d'actions d'information et les inviter à partager leurs savoirs avec d'autres jeunes intéressés ;
- faire participer les jeunes à la conception et à l'aménagement d'un nouveau centre ou service d'information ;
- aider les jeunes à développer leurs propres canaux d'information, une émission de radio pour les filles ou un forum sur une thématique particulière, par exemple ;
- prévoir dans le centre un espace réservé aux initiatives et projets des jeunes, et les soutenir au moyen d'informations et de conseils, par exemple sur les financements possibles ou encore d'autres sources d'inspiration ;
- organiser des activités de groupe, par exemple collecter les avis d'autres jeunes sur un sujet particulier en utilisant la vidéo.

Cette liste présente diverses manières de délivrer l'information jeunesse. L'offre de services mise en place dépend souvent de nombreux facteurs, comme les besoins locaux, les ressources dont dispose le centre ou service d'information jeunesse, les autres services et structures accessibles aux jeunes dans le secteur concerné, mais aussi les idées, capacités et visions du personnel impliqué, ainsi que les exigences des structures politiques et le financement et le soutien que l'on peut en attendre.

Les extras

Quelques services décident de proposer des services supplémentaires. Cela peut s'expliquer par le désir de séduire les jeunes, une lacune identifiée au niveau de l'offre pour les jeunes dans la région ou simplement le sentiment que de tels services pourraient être un plus pour les jeunes utilisateurs.

Suivent quelques exemples d'autres services offerts par les centres d'information jeunesse en Europe :

- vendre des billets de concerts et/ou pour d'autres événements dans le secteur ;
- délivrer des Cartes Jeunes nationales et/ou européennes, ou d'autres cartes de réduction pour les jeunes, et offrir des services et des informations aux détenteurs de cartes ;
- agir en tant que partenaire local EURODESK et informer sur les possibilités européennes qui s'offrent aux jeunes et aux jeunes travailleurs ;
- faire office de point de contact local ou régional pour le programme Jeunesse en action et conseiller les individus, les groupes de jeunes et les animateurs intéressés sur la façon de solliciter des subventions au titre de ce programme, et/ou faire office d'organisation d'envoi pour le Service volontaire européen (SVE) ;
- gérer un service spécial, sur une base régulière ou saisonnière, pour les jeunes et les randonneurs qui voyagent seuls et répondre à leurs besoins en produisant des kits d'information sur les villes, en les aidant à trouver des hébergements bon marché, en fournissant des coffres de consigne pour leurs bagages et en proposant des informations en différentes langues ;
- proposer des services de santé supplémentaires, comme la possibilité de faire un test de grossesse, en coopération avec un service spécialisé ;
- partager les locaux avec d'autres acteurs du travail de jeunesse pour favoriser les synergies et faciliter l'accès aux jeunes défavorisés (animateurs de rue partageant leurs bureaux avec le centre d'information jeunesse, par exemple) ;
- aider les jeunes à trouver du travail non seulement en les informant mais également en organisant des foires aux jobs d'été, afin de leur permettre d'entrer en contact direct avec des employeurs potentiels, ou en leur offrant des stages individuels intensifs de recherche d'emploi.

Il n'existe pas de règles strictes pour ce qui est des services supplémentaires que peut offrir un centre d'information jeunesse, pour autant que les besoins du groupe cible soient satisfaits et que tous les autres services mentionnés ci-dessus suivent les principes de la Charte européenne de l'information jeunesse.



L'information jeunesse, c'est quoi ?



Entretien avec Veronika E. (Autriche)

« Partir à l'étranger »

Ma première expérience de vie en groupe à l'étranger a eu lieu quelques semaines après mes examens de fin d'étude, alors que ma sœur m'avait parlé d'un échange international de jeunes à Lisbonne. Nous avons passé quelques jours ensemble, dans ce grand groupe, à travailler sur le thème des nouveaux pays qui entraient dans l'Union européenne. Chacun devait préparer une brève présentation de son pays. Notre groupe a appris aux autres à danser la valse. J'étais très excitée en comprenant à quel point j'aimais faire partie d'un groupe international. Et ce fut également une bonne chose pour mon anglais et mon estime personnelle.

A 19 ans, j'ai découvert les chantiers. Je me suis rendue au centre d'information jeunesse à Vienne car j'étais sûre d'y trouver quantité de supports d'information pour les jeunes. J'y ai passé une demi-journée à consulter un énorme dossier rempli de brochures et de

programmes sur le travail volontaire. C'est comme ça que j'ai appris l'existence du SCI (Service civil international), ce qui m'a incitée à faire l'une des plus grandes expériences de ma vie. Mon premier chantier fut merveilleux. J'avais choisi un camp environnemental en Islande, près de Reykjavik, dans un parc naturel. Nous avons rénové la maison du département forestier où nous vivions et planté des arbres dans cette nature somptueuse et magique. C'était agréable d'agir pour l'environnement tout en passant du bon temps ensemble. Ce chantier m'a beaucoup marquée car c'était la première fois que je partais seule si loin (vers le Nord). J'ai aussi appris à relativiser : j'ai dû changer d'avion et la compagnie aérienne a perdu mon sac à dos, que je n'ai récupéré qu'une semaine plus tard. Alors j'ai dû faire avec.

Ensuite, j'ai participé à d'autres chantiers internationaux et à des formations, et ces expériences m'ont encouragée à partir avec Erasmus. En août 2009, je suis partie dans le cadre d'un échange de jeunes en tant que responsable du groupe autrichien. J'étais prête à découvrir l'échange dans un rôle nouveau. J'ai été très agréablement surprise de constater qu'un groupe pouvait accepter les

suggestions et être ouvert aux améliorations. J'ai adoré organiser des activités et des exercices d'échauffement et j'ai relevé le défi de cette responsabilité – auparavant, j'avais quelques problèmes avec ça ; je voulais surmonter la timidité dont je fais parfois preuve.

Mon courrier électronique préféré en provenance du centre d'information jeunesse est leur bulletin sur l'Europe et la mobilité internationale. C'est Noël à chaque fois que je le reçois ! Il contient quantité d'offres intéressantes pour les jeunes en Europe, dont la plupart sont quasiment gratuites. D'ailleurs, c'est dans ce bulletin que j'ai trouvé les annonces sur les échanges de jeunes et la formation auxquels j'ai participé. Quand je le lis, j'ai envie de faire plein de voyages et de rencontrer des jeunes de toutes les nationalités. Je considère ces possibilités comme des cadeaux et j'envisage d'en profiter aussi longtemps que je satisfais à la limite d'âge et aux critères de participation.

Veronika E., 24 ans, Vienne

Comment créer un centre ou service d'information jeunesse

Lorsque l'on décide de créer un centre ou service d'information jeunesse au niveau local, régional ou même national, il y a plusieurs facteurs à prendre en considération. Suivent quelques points dont vous devrez tenir compte au moment d'établir votre plan de travail.

→ Tout est une question de besoin

Déterminer les besoins des jeunes

L'information jeunesse généraliste est basée sur une approche centrée sur l'utilisateur, de telle sorte que le point de départ en est toujours les besoins des jeunes que vous voulez informer. Dans le cadre de votre enquête préalable, il est bien évidemment important d'interroger les jeunes eux-mêmes. Sachant que l'information jeunesse vise aussi à combler les lacunes dans l'information disponible, sans reproduire des services déjà existants, vous devrez également faire le point sur l'environnement socioculturel dans lequel vous allez établir votre centre ou service d'information jeunesse.

Voici quelques méthodes que vous pouvez employer à cette fin :

- élaborez un questionnaire et distribuez-le dans les écoles, les centres de jeunes, les organisations de jeunesse et d'autres lieux fréquentés par les jeunes. Vous confèrerez une valeur ajoutée à votre questionnaire en le concevant avec des jeunes, que vous mettez à contribution en leur demandant de recueillir l'avis de leurs pairs ;
- tentez de coopérer avec d'autres institutions de recherche sur la jeunesse et demandez-leur si elles disposent de données pertinentes sur le sujet que vous allez aborder, ou proposez-leur d'inclure dans leurs enquêtes des questions sur les besoins en matière d'information jeunesse (thèmes, modes de présentation de l'information, etc.);
- organisez des groupes d'entretien pour discuter plus en profondeur avec les jeunes de leurs souhaits et de leurs attentes ;
- Interrogez également les personnes qui travaillent pour et avec les jeunes ; elles pourraient vous donner des conseils utiles sur les questions que les jeunes n'osent pas aborder directement ;
- identifiez l'offre de services pour les jeunes dans le secteur concerné et tracez une carte de l'environnement socioculturel. Votre carte prendra une valeur ajoutée si vous invitez les jeunes à la tracer eux-mêmes – vous obtiendrez ainsi une image précise de ce qui compte pour eux, et/ou des services dont ils connaissent ou pas l'existence ;
- utilisez la technique des modèles en créant deux utilisateurs typiques ou plus de votre service. Imaginez leur nom et leur histoire et complétez leur portrait par des articles et des photos glanés à droite à gauche qui vous semblent convenir à leur profil ;
- n'oubliez pas que les jeunes ne forment pas une catégorie unique et homogène, mais qu'il existe des groupes différents avec des besoins divers – assurez-vous que vous consultez des personnes représentatives de milieux différents et de conditions de vie différentes afin d'obtenir un tableau réaliste.

Cette liste n'est pas exhaustive : faites appel à votre créativité et à celle des jeunes pour trouver des méthodes et des façons de motiver autant

de jeunes que possible à donner leur avis et à réagir. La méthode est empirique, mais cela fait partie du jeu.

Il n'y a pas que les jeunes qui ont des besoins

Pour constituer un centre ou service d'information jeunesse, vous aurez besoin de soutien, notamment financier. Il est donc judicieux d'identifier certes les besoins de votre groupe cible mais également ceux de vos partenaires et bailleurs de fonds éventuels. Tentez de déterminer les avantages qu'ils retireront de la présence d'un tel service dans leur secteur.

- Discutez avec les décideurs de leurs besoins en termes de communication avec les jeunes et de la façon dont l'information jeunesse pourrait venir à l'appui de leur politique pour la jeunesse.
- Impliquez des représentants des sphères politique et administrative dans votre enquête sur les besoins des jeunes et sollicitez leur avis.
- Interrogez les animateurs et les personnes qui travaillent dans des services spécialisés pour les jeunes sur le type de matériel d'information qui pourrait les aider dans leur action.
- Demandez aux prestataires de services pour les jeunes ce qu'ils souhaiteraient communiquer aux jeunes et expliquez-leur que le centre ou service d'information jeunesse n'est pas censé reproduire des structures existantes, mais que l'un de ses rôles est de diriger et d'orienter les jeunes vers leur services.
- Expliquez-leur que l'information jeunesse est une forme de prévention.

→ Développer son réseau

La constitution de réseaux est un aspect essentiel du travail en information jeunesse. Etablir et maintenir des réseaux avec l'ensemble des institutions et services qui œuvrent pour la jeunesse, de même qu'avec les décideurs et l'échelon administratif concerné par les questions de jeunesse, est la seule façon de suivre l'évolution de la situation.

Les centres et services d'information jeunesse peuvent utiliser leurs réseaux non seulement pour échanger les informations les plus récentes et déterminer le plus précisément possible vers quelles structures diriger les jeunes, mais également pour développer de nouvelles prestations avec leurs partenaires, signaler les lacunes dans l'offre existante et, d'une manière générale, pour défendre les intérêts et les besoins de leur groupe cible commun.

A l'origine des réseaux, il y a la conviction partagée que ce qui peut être fait ensemble ne peut se faire seul. Les échanges d'informations, de savoirs et d'expériences s'effectuent de façon bidirectionnelle et dans une compréhension réciproque des différences qui caractérisent les partenaires. Pour créer un réseau, il faut par conséquent instaurer la confiance et une communication permanente entre des partenaires mis sur un pied d'égalité. Les partenaires doivent être conscients des objectifs communs mais aussi des besoins et points de départ différents de tous les acteurs impliqués.

Pour fonctionner de façon optimale, les réseaux doivent être structurés de façon coopérative plutôt que hiérarchique. Pour autant, quelqu'un doit prendre la direction des opérations, suivre les développements et

Comment créer un centre ou service d'information jeunesse

organiser la communication de manière à ce que les partenaires puissent se concentrer sur leurs contributions respectives au projet/objectif commun. Dans les réseaux, cette responsabilité peut varier avec le temps, selon l'activité privilégiée. Mais, étant donné que les services d'information jeunesse coopèrent souvent avec divers pôles de compétence et que, en tant que plates-formes d'information généraliste, ils remplissent des rôles différents de ceux des institutions spécialisées impliquées, ils sont souvent parfaitement à même d'assurer ce rôle de coordination.

Les réseaux seront l'un des fondements de la qualité des services que vous pourrez offrir aux jeunes lorsque le centre d'information jeunesse sera créé, mais pas seulement. Votre réseau pourra aussi vous apporter une aide cruciale lors du processus d'établissement de votre service, en soutenant la cause de votre projet vis-à-vis des décideurs et des bailleurs de fonds potentiels.

Vous devrez d'emblée impliquer des partenaires de tous les échelons et des organisations et institutions concernées par la jeunesse, leur demander leur avis, leur proposer votre coopération et la participation à des projets communs et les inviter à contribuer à la création de ce nouveau service pour les jeunes – que ce soit de façon formelle, en participant au groupe de planification, ou de façon informelle.

Développer un réseau est un processus de longue haleine qui demande beaucoup d'énergie :

- commencez par rendre visite aux organisations et institutions pertinentes, et demandez-leur de vous expliquer ce qu'elles font ;
- expliquez en quoi consiste l'information jeunesse et faites part de votre désir de coopérer ;
- visitez des foires, des conférences et des séminaires dans le domaine de la jeunesse et assistez aux réceptions organisées pour l'occasion ;
- invitez des partenaires pour une table-ronde sur un thème spécifique, simplement dans l'objectif d'échanger des expériences ou de planifier un projet conjoint ;
- faites en sorte d'être disponible lorsque les partenaires ont besoin de soutien pour leur projet, même si vous n'en tirez pas immédiatement un bénéfice évident.

Si vous avez la chance d'être dans la position de celui qui veut constituer son centre ou service d'information jeunesse dans un pays où il existe déjà d'autres structures d'information jeunesse, ou si vous prévoyez de créer plus d'un centre, ces partenaires constituent votre réseau le plus proche et le plus précieux. Recherchez activement une étroite coopération avec d'autres centres et services d'information jeunesse dans l'optique suivante :

- échanger des expériences et des bonnes pratiques ;
- produire des supports d'information communs (et, ce faisant, répartir les thèmes et par la même occasion le travail) ;
- favoriser les jumelages et les occasions de formation pour votre personnel ;
- élaborer des mesures et des critères de qualité communs à l'échelle nationale ;
- faire pression ensemble en faveur du travail en information jeunesse ;
- effectuer ensemble les démarches de relations publiques ;
- obtenir des subventions nationales pour des projets conjoints.

→ Mission et services

Un énoncé de mission pour vous guider

Rédiger un énoncé de mission vous aidera non seulement à préciser votre projet mais également à vendre votre idée tant aux bailleurs de fonds potentiels qu'aux partenaires et aux jeunes eux-mêmes. Définissez la mission de votre centre ou service d'information jeunesse sur la base des éléments :

- les besoins des jeunes en matière d'information – que vous avez identifiés ;
- votre environnement socioculturel ;
- les besoins exprimés par les partenaires concernés dans le secteur de la jeunesse et de la politique de jeunesse ;
- votre propre vision et votre compétence professionnelle ;
- les principes et méthodes qui sous-tendent l'information jeunesse.

Un panachage de services

Il existe différentes manières de fournir de l'information jeunesse, qui a développé un large éventail de services. Au début, il sera essentiel de sélectionner l'offre de services qui convient le mieux à votre situation locale, régionale ou nationale, et d'évaluer les ressources sur lesquelles vous comptez. Démarrer avec une offre de services restreinte et l'élargir en fonction de son impact, plutôt que de tenter de tout faire dès le départ, s'est avéré être une garantie de succès.

Il peut donc être judicieux de regrouper les services que vous voulez fournir en deux phases :

Phase 1 – les fondamentaux : les services clés ou prioritaires que le centre ou service d'information jeunesse fournira.

Phase 2 – la « création libre » : les services supplémentaires que vous voulez proposer une fois que le centre ou service d'information jeunesse est en place et que les ressources le permettent.

→ Statut légal et financement

Pour remplir ses fonctions et tâches, un centre ou service d'information jeunesse doit être doté d'un statut légal qui, bien évidemment, sera largement déterminé par les possibilités de financement. Ce statut légal dépendra dans une grande mesure de la législation et des structures existantes en matière de travail de jeunesse, ainsi que du rôle global, par exemple, des associations non gouvernementales dans le pays concerné.

Statut légal

Actuellement, trois options s'offrent aux centres et services d'information jeunesse :

- être une association non gouvernementale sans but lucratif indépendante ;
- faire partie d'une organisation non gouvernementale sans but lucratif qui propose différentes formes de travail de jeunesse ;

Comment créer un centre ou service d'information jeunesse

- faire partie d'une autorité publique (nationale, régionale ou locale).

Ces trois formes sont possibles et présentent chacune des avantages et des inconvénients.

Faire partie d'une autorité publique est une marque de l'importance accordée à l'information jeunesse et, généralement, la garantie d'un financement relativement stable. Toutefois, il peut être plus difficile pour les jeunes de se rendre dans des locaux officiels.

Faire partie d'une association plus large qui s'occupe de travail de jeunesse vous garantit probablement de pouvoir compter sur la mise en œuvre de quelques fonctions administratives au niveau central ; mais cela signifie aussi que vous devez veiller à ce que l'information jeunesse reste une priorité pour votre organisation hôte.

Etre une organisation sans but lucratif indépendante vous confère probablement davantage de liberté dans le choix des services que vous voulez proposer mais, bien évidemment, cela signifie aussi que vous devez vous assurer vous-même des financements nécessaires.

Le statut juridique pour lequel vous opterez dépendra de la situation globale du travail de jeunesse dans votre pays et de votre propre parcours.

Financement

Comme mentionné précédemment, le financement ou le montage financier d'un centre ou service d'information jeunesse est très étroitement lié au statut légal choisi.

Actuellement en Europe, les centres d'information jeunesse sont financés comme suit :

- L'information jeunesse fait partie des programmes/activités mis en œuvre par le gouvernement central ou régional. Dans ce cas, les personnels sont souvent employés directement et les frais afférents aux locaux ainsi qu'aux équipements nécessaires sont également pris en charge par le gouvernement.
- L'information jeunesse fait partie des activités mises en œuvre au niveau local, et les personnels sont employés directement par les autorités locales qui fournissent également les locaux et tous les autres moyens nécessaires.
- L'information jeunesse est dispensée par des associations non gouvernementales à but non lucratif qui cherchent régulièrement à lever des fonds, y compris par le biais de projets. Très souvent, ces associations sont financées par différentes sources, notamment le gouvernement régional et la municipalité où se situe le centre, et doivent solliciter d'autres bailleurs de fonds.

En outre, dans quelques pays européens, le ministère national responsable des questions de jeunesse finance les structures nationales de coordination de l'information jeunesse pour assurer un service cohérent à travers le pays et favoriser autant que possible les synergies.

Dans la mesure où l'information jeunesse ne porte ses fruits que sous la forme d'un service permanent, il faut vous efforcer de vous assurer le financement le plus stable possible – même si, au démarrage, vous recourez à des projets pour collecter des fonds.

Pour un centre ou service d'information jeunesse, les frais de personnel sont généralement le poste de dépenses majeur ; ce sera probablement un obstacle à votre projet de création. Dans les budgets que vous prévoyez de remettre, vous devrez donc expliquer en détail pourquoi le personnel est un des éléments cruciaux de la réussite de votre projet.

En plus des financements publics aux niveaux local, régional ou national, vous pouvez rechercher d'autres appuis financiers, notamment si vous avez besoin de fonds supplémentaires pour des projets ou des services innovants. Sollicitez des subventions européennes (si vous êtes dans un pays éligible aux programmes européens ou dans un pays en phase de préadhésion), ainsi que le soutien de fondations et du secteur privé.

→ Locaux et personnel

Où nous sommes

Trouver le lieu le plus adapté à l'implantation de votre centre d'information jeunesse est généralement l'une des tâches les plus difficiles. Le lieu sera en effet déterminant en ce qui concerne les services que vous pourrez proposer et les personnes qui vous rendront visite. La quantité de salles dont vous aurez besoin ainsi que l'aménagement de vos locaux dépendront des services que vous souhaitez offrir.

Un centre d'information jeunesse devrait :

- être situé dans un quartier fréquenté par les jeunes et/ou être facilement accessible au moyen des transports publics ;
- se présenter comme un commerce directement accessible depuis la rue et être clairement identifiable en tant que centre d'information jeunesse de l'extérieur ;
- être doté d'un accueil comportant :
 - un espace pour présenter des supports ou des brochures d'information,
 - un comptoir d'accueil et/ou des bureaux pour les professionnels de l'information en fonction,
 - des tables et des chaises pour s'asseoir et discuter ou consulter la documentation,
 - des terminaux internet et des ordinateurs en accès libre (pour préparer son CV, par exemple),
 - une photocopieuse à la disposition des jeunes,
 - un espace pour accueillir des groupes ;
- disposer d'une ou plusieurs salles réservées aux réunions du personnel, au travail en groupe, aux entretiens et séances de conseil privés ;
- être accessible aux personnes avec des handicaps physiques ;
- disposer d'un bureau pour le directeur et/ou l'administration ;
- avoir un espace de stockage suffisant pour les matériels d'information ;
- être équipé d'une cuisine et de toilettes.

Même si vous ne pouvez trouver des locaux qui possèdent d'emblée tous ces équipements, l'essentiel est d'aménager le centre de façon attractive et suffisamment informelle pour encourager les jeunes à faire ce premier pas souvent le plus difficile : entrer. La meilleure façon d'y parvenir est de solliciter les jeunes dès le début pour le choix de la conception et du mobilier de votre centre d'information jeunesse.

Comment créer un centre ou service d'information jeunesse

Qui nous sommes

Peu de pays européens proposent une formation formelle aux fonctions de travailleur de l'information jeunesse. En conséquence, beaucoup de structures d'information jeunesse ont organisé des stages nationaux ou des formations individuelles au niveau local ou régional, ou profité de l'offre de formation de l'Agence européenne pour l'information et le conseil aux jeunes (ERYICA).

Une formation adaptée du personnel, sous quelque forme que ce soit, est une condition cruciale à un travail en information jeunesse fécond à tous les niveaux.

Suivent les capacités et les attitudes nécessaires au travail en information jeunesse :

- sociabilité ;
- capacités en matière de recherche, de traitement et de gestion des données ;
- capacités en matière de rédaction et de PAO (production de supports adaptés au groupe cible) ;
- compétences en matière de communication et de technologies de l'information ;
- compétences en matière d'utilisation de réseaux et de communication (y compris les techniques de base des relations publiques) ;
- capacité à travailler avec des groupes et à leur présenter différents thèmes ;
- capacités administratives et de gestion de soi ;
- identification et recensement des besoins des jeunes, et transformation de ces connaissances en équipements et services ;
- connaissance de la théorie et des principes de l'information jeunesse, et capacité à les mettre en pratique ;
- connaissance du contexte juridique concerné (code des professions, droits d'auteur, législation, etc.) ;
- intérêt pour les jeunes et leurs conditions de vie ;
- ouverture d'esprit et curiosité ;
- souplesse et volonté de suivre une formation permanente.

Ces capacités et attitudes peuvent être considérées comme les conditions essentielles à la mise en œuvre du travail en information jeunesse. Que le centre décide que l'ensemble de son personnel doit être polyvalent ou que les tâches soient réparties et les personnels spécialisés va dépendre des ressources disponibles, de la structure interne de l'organisation et du panachage des services offerts. Dans les petits centres, il se peut qu'une seule personne doive faire tout par elle-même – ce qui signifie que toutes les tâches ne pourront être effectuées, du moins pas dès le départ. Dans ce cas, concentrez-vous sur les capacités dont vous avez besoin pour gérer le contact direct avec les jeunes utilisateurs, mais n'oubliez pas que les relations publiques et le développement d'un réseau seront très importants pour assurer la pérennité de votre service.

Formation

Généralement, les travailleurs de l'information jeunesse proviennent de milieux professionnels très variés : travail de jeunesse, travail social, psychologie et éducation, pour n'en citer que quelques-uns ; on rencontre aussi parmi eux des bibliothécaires, des documentalistes ou encore

des journalistes. Encore une fois, cela va dépendre de la situation du travail de jeunesse dans le pays concerné. Néanmoins, ces personnes ont besoin d'être formées à toutes les facettes de l'information jeunesse que vous proposez dans votre centre. Cette formation peut être délivrée de différentes façons :

- formation interne, pour partager avec les nouveaux venus vos connaissances et expériences en matière d'information jeunesse ;
- jumelage et échange d'expériences avec les personnels d'autres centres d'information jeunesse ;
- stages de formation locaux, régionaux ou nationaux organisés avec votre réseau d'information jeunesse ;
- mise à contribution de ERYICA pour organiser une formation élémentaire ou spécialisée à l'intention de vos personnels, ou du réseau des centres d'information jeunesse ;
- participation à un stage de formation des formateurs organisé par ERYICA au niveau européen dans le secteur de l'information jeunesse, et mise en œuvre de la formation dans votre pays ;
- identification des pays qui partagent la même langue que vous et proposent une formation spécialisée, et étude de la possibilité pour votre personnel d'y participer ;
- encouragement des personnels à suivre le plus possible les formations aux différentes capacités requises par le travail en information jeunesse – compétences en matière de communication, utilisation des nouvelles technologies, méthodes de travail en groupe, etc. – proposées par des instituts de formation.

S'il n'est pas possible de doter votre centre en personnel ou si vous décidez pour n'importe quelle autre raison de fonctionner principalement avec des volontaires, n'oubliez pas que ceux-ci doivent être formés à l'information jeunesse afin de pouvoir offrir aux jeunes un service tout à fait professionnel.

Qualité et évaluation

Lorsque vous créez un centre ou service d'information jeunesse, réfléchissez dès le début à la façon dont vous allez évaluer votre travail, définir, maintenir voire améliorer la qualité de vos services de façon régulière. Cette approche est nécessaire non seulement pour répondre de la façon la plus efficace possible aux besoins changeants des jeunes, mais également pour démontrer aux partenaires qui vous financent et vous soutiennent que vous menez votre mission à bien et que les jeunes dans la région concernée en tirent des bénéfices.

Suivre la façon dont les choses évoluent et réagir

Lorsque vous concevez le projet de création de votre centre ou service d'information jeunesse, veillez à inclure dès le départ quelques mesures pour suivre l'évolution des problèmes auxquels vous êtes confronté ainsi que pour évaluer le degré de satisfaction de vos utilisateurs.

Quelques méthodes pour en savoir davantage sur ces points :

- conservez des données statistiques sur les questions qui vous sont soumises, et notamment l'âge et le sexe des demandeurs, les thèmes qui les intéressent, les moyens de communication (face-à-face, téléphone, internet, etc.) qu'ils choisissent pour entrer en contact avec vous sur un sujet particulier, etc ;

Comment créer un centre ou service d'information jeunesse

- analysez ces données de façon régulière au sein de votre équipe ;
- de temps en temps, demandez au personnel en contact quotidien avec les jeunes visiteurs s'il constate l'émergence de nouveaux thèmes ou d'autres changements ; leur évaluation de la situation peut fournir des indicateurs très précieux des nouvelles tendances et des contextes changeants qui se dessinent parmi les jeunes ;
- interrogez les jeunes au moyen de questionnaires (si possible, en mettant directement à contribution les jeunes), et n'oubliez pas que les « non utilisateurs » peuvent vous donner des informations précieuses sur les services que vous ne proposez pas mais qu'ils aimeraient trouver ;
- jouez le visiteur « mystère » pour observer la prestation de vos services au quotidien.

Faire bien et s'efforcer de faire mieux

L'information jeunesse repose sur une série de principes, auxquels est à présent associé tout un ensemble de théories, de normes et de critères. C'est là votre base de travail, que vous devez garder présente à l'esprit lors de la création d'un nouveau service pour les jeunes.

Prenez le temps d'étudier les théories et documents existants et définissez quelques normes ou critères de qualité clairs, applicables à votre propre situation et travail. Vous pourrez vous en servir non seulement comme base de travail mais également comme référence pour établir vos rapports et légitimer vos actions envers ceux qui vous soutiennent financièrement et sur les plans politique et administratif.

La gestion de la qualité est un processus permanent qui exige des contrôles réguliers et une remise en question critique. L'intervention extérieure apporte toujours sur ce plan une valeur ajoutée ; recherchez

donc les échanges et les développements conjoints, notamment avec vos réseaux nationaux d'information jeunesse et d'autres partenaires pertinents du travail de jeunesse. Par ailleurs, prenez part à des projets et des conférences à l'échelon européen où vous pourrez apporter vos propres expériences tout en tirant profit de celles de vos collègues confrontés à des enjeux similaires.

Les enseignements de votre réseau européen

Lorsque vous envisagez la création d'un nouveau centre ou service d'information jeunesse dans votre quartier ou pays, vous pouvez vous appuyer sur une mine d'expériences et d'expertises dans ce domaine à travers l'Europe entière ; il est en effet toujours plus facile de comprendre un concept en l'observant dans la réalité. Visiter des organes d'information jeunesse dans d'autres pays s'est avéré être une source d'inspiration majeure pour beaucoup. ERYICA (pour plus d'informations sur ERYICA, voir page 16 vous accompagne dans la recherche de partenaires qui, par exemple, opèrent dans un environnement similaire à celui dans lequel vous envisagez de lancer votre projet, offrent le type de services que vous souhaitez proposer, etc. ERYICA vous met alors en relation avec les membres concernés ; vous pouvez les contacter et leur demander du matériel, mais la meilleure façon de faire est de vous rendre sur place. Vous serez toujours très bien accueilli ! Profitez-en également pour y faire le point sur les possibilités de financement, par exemple les possibilités de jumelage dans le cadre du programme Jeunesse en action de l'Union européenne.

Lorsque vous avez démarré, vous pouvez devenir membre d'ERYICA ou de l'organe national qui en est déjà membre, et bénéficier ainsi de la possibilité de faire partie d'un réseau européen.



Comment créer un centre ou service d'information jeunesse



« Prendre les jeunes au sérieux »

J'étais arrivée à un point où je ne savais plus où j'en étais.... Et je n'avais nulle part où aller. Je dormais dans la cave d'un ami...

Quelques années avant, je m'étais enfuie de chez moi. Quand j'étais jeune, j'ai été maltraitée physiquement et sexuellement. Ne vous méprenez pas, j'aime ma mère, elle m'a portée pendant neuf mois. Mais... c'est une étrangère pour moi. Elle ne m'a jamais protégée contre les violences, peut-être parce qu'elle avait elle-même trop de problèmes. Bref, nous n'avions aucun échange et nous nous disputions sans cesse. J'avais juste besoin de partir, de faire mon propre chemin et de trouver un endroit où je serais en sécurité. Je suis donc partie chez une amie. Au bout d'un moment, nous ne nous sommes plus entendues... et j'ai fini par vivre dans une cave.

Entretien avec M.C. (Pays-Bas)

Je me suis alors rendue au « Jongerenloket » (service d'accueil pour les jeunes du département des affaires sociales de la ville de Rotterdam). Ils ne pouvaient pas faire grand-chose pour moi mais m'ont donné l'adresse du Centre d'information jeunesse (JiP), où je suis allée directement. La première fois, j'y ai passé des heures. Les personnes qui y travaillaient m'avaient préparé un endroit pour dormir quelques nuits, mais surtout, elles m'ont redonné la force de croire que j'avais encore une chance. Ensuite, j'ai obtenu une place à la Pension Maaszicht (structure pour l'accueil et le conseil des jeunes en situation de crise). Tout était prêt, et pourtant, je ne pouvais m'y rendre faute de carte d'identité. Je l'avais perdue, ou elle m'avait été volée, je ne sais plus trop. Je devais aller à La Haye où je suis née pour me la procurer. Je m'y suis rendue deux fois en vain. Ensuite, les gens du JiP ont commencé à passer des coups de fil pour moi, me disant qu'ils étaient en train « d'abuser de leur position professionnelle »... et soudain, j'ai pu me rendre là-bas et récupérer ma carte d'identité, incroyable, non ?

Enfin, j'ai pu quitter le canapé-lit que j'occupais chez une amie (une autre) pour

Maaszicht, où je vis à présent et où on me conseille. Le conseil est quelque chose dont j'ai besoin après tout ce qui s'est passé dans ma vie. Prochaine étape : aller à l'école, terminer ma scolarité et trouver un boulot génial !

En général, j'ai le sentiment que les jeunes ne sont pas pris au sérieux. Au Centre d'information jeunesse, c'était totalement différent. Ils écoutaient, agissaient et venaient avec des solutions. C'est très encourageant d'avoir une organisation qui est là pour les jeunes, car beaucoup des organisations censées aider les jeunes ne font rien pour eux en réalité. Un autre aspect positif, c'est que vous pouvez simplement y aller quand vous en avez besoin et on vous aide tout de suite.

Si le JiP n'avait pas existé, j'aurais dû trouver une autre solution... ou bien je serais partie à la dérive. Certes, j'aurais trouvé quelque chose, mais je suis vraiment heureuse que le Centre m'ait apporté son aide.

M.C., 19 ans, Rotterdam

La dimension européenne de l'information jeunesse

→ Conseil de l'Europe

Sur le plan politique, le Conseil de l'Europe a soutenu dès le début les idées et les principes qui sous-tendent l'information jeunesse. La Recommandation n° (90) 7 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe est une étape importante de la reconnaissance de ce domaine du travail de jeunesse. Depuis, le Conseil de l'Europe n'a cessé de promouvoir l'information jeunesse. Ainsi, il s'est par exemple associé à ERYICA en 2007 pour organiser un colloque sur « L'avenir de l'information jeunesse en Europe ».

Le Conseil de l'Europe a également conclu en 2000 un accord de partenariat avec ERYICA qui intensifiait la coopération à l'échelon européen. Ce partenariat a servi de cadre non seulement au colloque conjoint, mais également à des études sur l'information jeunesse en Europe et à des activités de formation à destination des travailleurs de l'information jeunesse.

Outre cette coopération, le Conseil de l'Europe a bien d'autres choses à offrir qui pourraient vous intéresser : www.coe.int/youth.

Centre européen de connaissances sur les politiques de jeunesse

Créé dans le cadre du Partenariat en matière de jeunesse entre le Conseil de l'Europe et la Commission européenne, le Centre européen de connaissances sur les politiques de jeunesse vise à faire office, dans le secteur de la jeunesse, de point d'accès aux connaissances et informations sur les réalités des jeunes en Europe. Il fournit des informations sur des questions qui intéressent les jeunes en Europe et sont couvertes par les politiques européennes de jeunesse (dont l'information jeunesse), ainsi que des données par pays, offrant un aperçu de la situation sur les différents sujets dans l'ensemble des pays européens. En outre, il vous permet d'effectuer des recherches dans deux bases de données : l'une est consacrée aux bonnes pratiques du travail de jeunesse et aux développements en matière de politique de jeunesse, l'autre recense les experts des différentes questions concernant la jeunesse. Vous pouvez également parcourir la bibliothèque documentaire, qui contient les T-Kits, des documents sur la politique et la recherche ainsi que d'autres publications concernant la jeunesse : www.youth-partnership.net.

Possibilités de financement

Le Fonds européen pour la jeunesse (FEJ) a été créé en 1972 pour apporter un soutien financier aux activités européennes de jeunesse qui promeuvent la paix, la compréhension et la coopération dans le respect des valeurs fondamentales du Conseil de l'Europe, et notamment les droits de l'homme, la démocratie, la tolérance et la solidarité. Les activités subventionnées par le FEJ se répartissent en quatre catégories :

- rencontres internationales de jeunesse ;
- activités de jeunesse autres que des rencontres ;
- administration des organisations et réseaux internationaux non gouvernementaux de jeunesse ;
- projets pilotes.

Pour plus d'informations sur les critères applicables aux structures candidates et les projets éligibles, veuillez consulter le site : http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ_presentation_EN.asp.

Fonds de solidarité pour la mobilité des jeunes

Le Conseil de l'Europe et l'Union internationale des chemins de fer (UIC) se sont associés pour créer ensemble le Fonds de solidarité pour la mobilité des jeunes, destiné à soutenir la mobilité à l'échelon

international des jeunes défavorisés d'Europe. Le Fonds permet de couvrir les frais de voyage en train des groupes de jeunes issus de milieux défavorisés et/ou de zones économiquement faibles, qui souhaitent participer aux activités éducatives internationales. Pour plus de détails, veuillez consulter le site : <http://www.eyf.coe.int/fsmj/>.

Occasions de formation

La Direction de la Jeunesse et du Sport (DJS) du Conseil de l'Europe offre toute une gamme de possibilités de formation dans le secteur de la jeunesse. Les thèmes couverts par les stages de formation sont notamment le travail au sein des structures internationales de jeunesse, la citoyenneté européenne, la formation des jeunes, l'éducation aux droits de l'homme et la participation des jeunes. Des stages interculturels, y compris en arabe, russe ou turc, sont également proposés. En plus de leur propre programme de formation, les Centres européens de la Jeunesse gèrent un programme annuel de sessions d'étude et d'autres activités en coopération avec les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux de la jeunesse. Le site web consacré au secteur jeunesse du Conseil de l'Europe contient des documents de référence sur la qualité de l'éducation et de la formation non formelles, et donne accès au pool des formateurs de la DJS.

Voir la rubrique « Education et formation » sur le site : http://www.coe.int/t/dg4/youth/default_FR.asp.

→ Union européenne

En 2001, la Commission européenne a lancé un Livre blanc intitulé « Un nouvel élan pour la jeunesse européenne », qui fait apparaître l'information jeunesse comme l'une des quatre priorités fondamentales en matière de jeunesse (avec la participation, le volontariat et la connaissance des questions de jeunesse). Depuis, les Etats membres ont entrepris de coopérer dans ces domaines par l'intermédiaire de ce que l'on appelle la méthode ouverte de coordination. Selon le Livre blanc, l'information des jeunes est étroitement liée à leur participation à la société et, à ce titre, un accès facile à l'information, la qualité de l'information fournie et la participation des jeunes à la production de l'information sont des points essentiels. Même si les politiques de jeunesse en Europe ont évolué depuis 2001, et que l'Union européenne prépare un nouveau cadre de coopération sur les politiques de jeunesse en Europe, le Livre blanc reste une référence importante dans le domaine de l'information jeunesse en Europe, et les besoins et idées qu'il exprime sont toujours parfaitement d'actualité.

Portail européen de la jeunesse

Le Portail européen de la jeunesse a été créé par la Commission européenne en 2004 pour offrir une plate-forme dédiée à des informations spécialisées qui intéressent les jeunes citoyens européens. Ce portail d'information multilingue comporte les rubriques ci-après :

- Education
- Emploi
- Volontariat/échanges
- Vos droits
- Informations sur l'Europe
- Portails pour les jeunes
- Citoyenneté active
- Voyager en Europe

La dimension européenne de l'information jeunesse

Pour chacune de ces rubriques, le site propose de brèves descriptions de la situation au niveau de l'Europe et de l'ensemble des pays membres de l'UE (plus la Norvège, le Liechtenstein et la Turquie). On y trouve également une section consacrée aux derniers développements dans ce domaine, un forum de discussion et des sondages fréquents. Son contenu est révisé et actualisé régulièrement par le réseau EURODESK. <http://europa.eu/youth>.

Possibilités de financement

Le programme Jeunesse en action offre de nombreuses possibilités de subventions dans le secteur de la jeunesse en Europe. Pour l'information jeunesse, il faut noter en particulier les lignes d'action qui prévoient des mesures de soutien pour les animateurs ou les organisations et initiatives de jeunesse dans l'objectif d'accroître la qualité de leur travail, ainsi que les lignes d'action destinées à favoriser la coopération européenne dans le domaine de la jeunesse. Toutefois, il est évident que d'autres actions – depuis les échanges de jeunes et les initiatives de jeunes jusqu'au Service volontaire européen – peuvent également faire partie des activités proposées par les centres et services d'information jeunesse. Pour en savoir davantage, contactez votre agence nationale ou consultez le site :

<http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme>.

Dans la mesure où l'information jeunesse couvre un très large éventail de thèmes – des activités culturelles pour les jeunes jusqu'aux initiatives contre le chômage des jeunes et en faveur de l'inclusion sociale –, d'autres sources de financement peuvent être accessibles en vertu d'autres programmes européens. Vous êtes peut-être dans un pays éligible à ces programmes ou en phase de préadhésion, ou en mesure de trouver des partenaires au sein et hors de l'Union européenne pour vous porter candidat à des subventions destinées à favoriser la coopération entre pays voisins ou autres.

La base de données EURODESK peut vous donner un premier aperçu des différents programmes de financement et des possibilités qui s'offrent en Europe en matière de jeunesse, de formation et d'éducation. Faites votre enquête, en utilisant la recherche par thème et, avec un peu de patience et de créativité, vous découvrirez quantité de possibilités tout à fait novatrices.

<http://www.eurodesk.eu/edesk/SearchDb.do?go=4>.

Occasions de formation

Les centres de ressource SALTO-Jeunesse offrent toutes sortes de services dans le domaine de la formation des jeunes, dont un calendrier des formations européennes, une base de données répertoriant les formateurs expérimentés sur différents thèmes, ainsi qu'une boîte à outils de formation contenant des méthodes de formation, des informations de référence et des matériels pédagogiques.

<http://www.salto-youth.net/>.

ERYICA

ERYICA a été créée en 1986 lorsque le besoin de coopération et d'échanges à l'échelon européen est apparu très clairement. Depuis, l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes a connu un essor considérable et joue à présent le rôle de structure faîtière pour les organisations de conseil et d'information jeunesse généraliste, en représentant principalement les instances nationales de coordination

de toute l'Europe. En 2009, ERYICA comptait 25 membres, cinq organisations affiliées et trois autres observatrices. Son objectif est de renforcer l'information jeunesse en Europe grâce à diverses activités et services destinés à ses membres :

Définition de principes professionnels et production de documents d'appui

- Charte européenne de l'information jeunesse (voir page 19) ;
- Indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse (voir page 21) ;
- Principes pour l'information jeunesse en ligne (voir page 20) ;
- rapport et documents de référence sur le colloque consacré à «L'avenir de l'information jeunesse en Europe» (voir page 15) ;
- soutien et expertise pour le développement de normes et de critères nationaux applicables à l'information jeunesse ;
- échanges de méthodes, de meilleures pratiques et d'expériences ;
- organisation de séminaires, de visites d'étude et de groupes de travail ;
- promotion de la coopération bilatérale, par exemple en développant des contacts entre partenaires concernés ;
- bulletin d'ERYICA, trimestriel ;
- site web d'ERYICA, comportant des nouvelles venant de tous les niveaux ainsi qu'une plate-forme d'information et de coopération pour les travailleurs de l'information jeunesse.

Formation des travailleurs de l'information jeunesse

- Mise en place du stage d'initiation à l'information jeunesse, intitulé « YIntro – stepping into youth information », pour les néophytes en la matière, qui débouche sur la remise d'un diplôme à tous les participants qui réussissent ;
- organisation de stages européens de « formation des formateurs » sur le module YIntro ;
- soutien à la formation nationale ou régionale par la mise à disposition de formateurs expérimentés et de matériels ;
- le groupe de travail « formation » d'ERYICA conçoit en permanence de nouveaux stages et matériels de formation, et peut être contacté par l'ensemble de ses membres pour toute question concernant la formation.

Initiatives et projets européens conjoints

- Infomobil : site web d'information pour les jeunes qui désirent voyager ou passer du temps dans un autre pays européen : informations de première main sur, notamment, le logement, les voyages, les études, les lieux où rencontrer des jeunes et les choses à faire – fournies directement par les structures d'information jeunesse participantes, ERYICA se chargeant de la coordination et de l'appui.
- Journée européenne de l'information jeunesse : le 17 avril est la date de création d'ERYICA et, depuis 2008, les centres et services d'information jeunesse la célèbrent chaque année.
- Meet the Street : projet européen de consultation conduit par ERYICA en 2008 et 2009 pour déterminer, à travers des initiatives de pairs à pairs, ce qui compte pour les jeunes s'agissant de leur propre vie.

La dimension européenne de l'information jeunesse

- Demande de subventions pour la poursuite du développement de l'information jeunesse en Europe à un niveau centralisé, et notamment dans le cadre du programme Jeunesse en action.

Promotion de l'information jeunesse au niveau européen

- Discussion et collaboration avec le Conseil de l'Europe, et notamment au sein du Conseil mixte qui gère l'accord de partenariat entre le Conseil de l'Europe et ERYICA ;
- discussion et collaboration avec la Commission européenne ;
- discussion et collaboration, montage de projets conjoints et rédaction de déclarations communes concernant l'information jeunesse dans le cadre de la coopération entre les quatre réseaux (pour les autres réseaux, voir ci-dessous) ;
- présentation aux décideurs de l'information jeunesse et de ses bénéficiaires lors de conférences et autres manifestations nationales, à la demande des pays membres.

Si vous voulez en savoir davantage sur l'information jeunesse généraliste en Europe et/ou sur la façon de rejoindre le réseau d'ERYICA, rendez-vous sur le site : www.eryica.org.

EURODESK

EURODESK est un réseau spécialisé dans la fourniture d'informations au sujet des possibilités européennes pour les jeunes, qui bénéficie dans sa mission du soutien de la Commission européenne par l'intermédiaire du programme Jeunesse en action.

Les informations fournies par EURODESK portent sur les occasions de financement accessibles aux projets par, avec et pour les jeunes, les possibilités individuelles en matière d'étude, d'emploi, de volontariat et de vie dans un autre pays d'Europe, et le soutien pour le dialogue structuré entre l'Union européenne et ses jeunes citoyens.

EURODESK se charge par ailleurs de produire et d'actualiser les informations en ligne sur le Portail européen de la jeunesse.

Dans de nombreux pays, EURODESK coopère étroitement avec quelques structures d'information jeunesse, voire l'ensemble d'entre elles. EURODESK est à la fois une source précieuse d'informations (aide à la recherche des subventions accessibles aux projets de jeunes dans les bases de données) et un incontournable partenaire de coopération si l'information européenne fait partie des services que vous souhaitez apporter aux jeunes qui vous sollicitent. Le niveau de coopération varie d'un pays à l'autre : depuis de simples échanges d'informations, de l'organisation de manifestations et de la publication conjointe de matériels, jusqu'à des centres d'information jeunesse qui deviennent des points de contact locaux EURODESK.

Vous pouvez contacter le bureau européen EURODESK ou votre partenaire national en cliquant sur le bouton « Contact Eurodesk » sur le site web européen d'EURODESK : www.eurodesk.eu.

AECJ

L'AECJ est l'Association européenne des Cartes Jeunes, qui regroupe 62 organisations de Cartes Jeunes dans 41 pays européens. L'AECJ cherche à promouvoir la mobilité des jeunes et l'information pour la jeunesse en Europe en délivrant des Cartes Jeunes et en tenant tous

les détenteurs de cartes en permanence informés des questions d'actualité européenne.

Dans quelques pays européens, l'information jeunesse et la Carte Jeunes sont étroitement liées, parfois même gérées par la même organisation. Dans d'autres pays, les deux sont gérées par deux organisations distinctes, voire davantage. Toutefois, la coopération avec le système de Cartes Jeunes est toujours d'actualité pour l'information jeunesse généraliste.

La forme de la coopération au niveau local, régional ou national est très variable, puisqu'elle va de campagnes conjointes et de produits d'information communs jusqu'à la délivrance de Cartes dans les centres d'information jeunesse et au conseil des jeunes au sujet des avantages qu'elles offrent.

Vous pouvez entrer en contact avec le bureau européen de l'AECJ et son/ses membre(s) national/aux dans votre pays par l'intermédiaire du site web de l'AECJ : www.eyca.org.

Forum européen de la Jeunesse

Le Forum européen de la Jeunesse (YFJ) est une plate-forme indépendante et démocratique, dirigée par des jeunes, qui représente 99 conseils nationaux de jeunesse et ONG internationales de jeunesse répartis à travers l'Europe. L'YFJ est engagé dans de nombreux projets et discussions de nature politique concernant la vie des jeunes en Europe, et s'efforce de faire entendre leur voix sur toutes les questions qui les concernent. Le Forum européen de la Jeunesse est donc un partenaire important de votre réseau en matière d'information jeunesse, en termes tant de coopération pratique que d'objectifs stratégiques communs. www.youthforum.org.

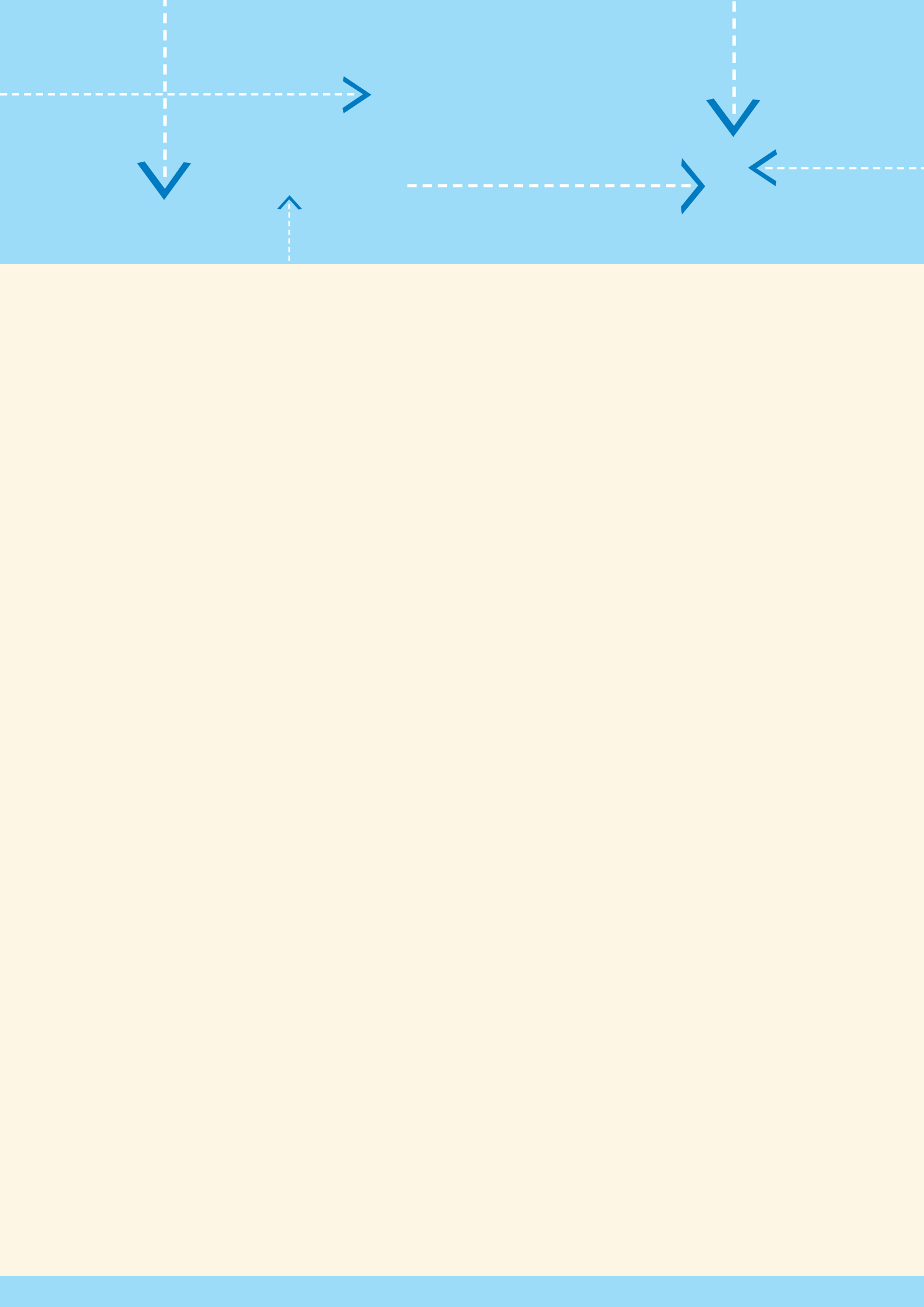


Entretien avec Rebeka B. (Slovénie)

« Une ligne téléphonique de jeunes à jeunes »

Je me suis impliquée dans l'action de cette ligne d'assistance téléphonique parce que je voulais aider d'autres jeunes. Je me souviens en avoir eu besoin lorsque j'ai moi-même eu des problèmes. J'ai appris que les personnes les mieux placées pour comprendre vraiment les jeunes sont les jeunes eux-mêmes, et je suis convaincue que beaucoup de jeunes pensent comme moi. Mes mentors au MiSSS m'ont appris comment aider quelqu'un qui ne vous fait pas confiance au départ et comment parler aux jeunes qui ont des problèmes. Au MiSSS, je me sens comprise et soutenue.

Rebeka B., 16 ans, Ljubljana



Charte européenne de l'information

Adoptée à Bratislava (Slovaquie) le 19 novembre 2004 par la 15^e Assemblée générale de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA).

Préambule

Dans des sociétés complexes et dans une Europe intégrée qui offre de nombreux défis et opportunités, l'accès à l'information et la capacité à l'analyser et l'utiliser sont de plus en plus importantes pour les jeunes européens. Le travail en information jeunesse peut les aider à réaliser leurs aspirations et peut promouvoir leur participation comme membres actifs dans la société. L'information jeunesse doit être dispensée de manière à élargir les choix offerts aux jeunes et promouvoir leur autonomie ainsi que leur capacité à penser et agir par eux-mêmes.

Le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales implique le droit, pour tous les jeunes, d'avoir accès à une information complète, objective, compréhensible et fiable sur tous leurs questions et besoins. Ce droit à l'information a été reconnu dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, par la Convention relative aux Droits de l'Enfant, dans la Convention Européenne pour la Protection des Droits de l'Homme et par la Recommandation n° R (90) 7 du Conseil de l'Europe concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe. Ce droit est également la base des actions en information jeunesse entreprises par l'Union Européenne.

Introduction

Le travail en information jeunesse généraliste couvre tous les sujets qui intéressent les jeunes et peut inclure un éventail d'activités : information, conseil et avis, orientation, aide, accompagnement, «coaching» et formation, travail en réseau, ainsi que renvoi vers des services spécialisés. Ces activités peuvent être dispensées par des centres d'information jeunesse, ou par des services d'information jeunesse au sein d'autres structures, ou via des médias électroniques ou d'autres types de médias. Les principes de cette Charte sont destinés à être appliqués à toutes les formes de travail en information jeunesse généraliste. Ils 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.

Principes

Les principes suivants constituent des lignes directrices pour le travail en information jeunesse généraliste qui vise à garantir aux jeunes le droit à l'information.

1. Les centres et les services d'information jeunesse sont ouverts à tous les jeunes sans exception.
2. Les centres et les services d'information jeunesse s'efforcent de garantir l'égalité d'accès à l'information à tous les jeunes, quels que soient leur situation, leur origine, leur sexe, leur religion, ou leur catégorie sociale. Une attention particulière doit être portée aux groupes défavorisés et aux jeunes ayant des besoins spécifiques.
3. Les centres et les services d'information jeunesse doivent être accessibles facilement et sans rendez-vous. Ils doivent être

attrayants pour les jeunes et offrir une atmosphère accueillante. Leurs horaires de fonctionnement doivent correspondre aux besoins des jeunes.

4. L'information fournie est déterminée par les demandes des jeunes, ainsi que par la perception de leurs besoins en information. Elle traite tous les sujets qui peuvent intéresser les jeunes et évolue constamment de manière à couvrir de nouveaux sujets.
5. Chaque usager est respecté comme un individu à part entière et la réponse à chaque question est personnalisée. Cela doit être fait d'une manière qui permette à l'utilisateur de renforcer sa capacité à penser et agir par lui-même, d'exercer son autonomie et de développer sa capacité à analyser et utiliser l'information.
6. Les services d'information jeunesse doivent être gratuits.
7. L'information est fournie de manière à respecter la vie privée de l'utilisateur ainsi que son droit à ne pas révéler son identité.
8. L'information est dispensée de manière professionnelle par du personnel qui est formé à cet effet.
9. L'information fournie est complète, à jour, exacte, pratique, conviviale et facile d'utilisation.
10. Tout est mis en oeuvre afin d'assurer l'objectivité de l'information dispensée, et ce grâce au pluralisme des sources utilisées ainsi qu'à leur vérification.
11. L'information dispensée doit être indépendante de toute influence religieuse, politique, idéologique ou commerciale.
12. Les centres et les services d'information jeunesse s'efforcent d'atteindre le plus grand nombre possible de jeunes, en utilisant des moyens efficaces et appropriés selon les différents groupes et besoins. Ils doivent pour ce faire être créatifs et novateurs dans le choix de leurs stratégies, méthodes et outils.
13. Les jeunes doivent avoir l'opportunité de participer, de manière adaptée, aux différentes étapes du travail en information jeunesse, que cela soit au niveau local, régional, national ou international. Cela peut inclure, entre autres, une participation à l'identification des besoins en information, à la préparation et à la diffusion de l'information, à la gestion et à l'évaluation des services et projets d'information, ainsi que des activités impliquant les pairs.
14. Les services et les centres d'information jeunesse doivent coopérer avec d'autres services et structures de jeunesse, en particulier dans leur localité, et travailler en réseau avec des intermédiaires et d'autres organismes qui interviennent auprès des jeunes.
15. Les services et les centres d'information jeunesse doivent aider les jeunes à avoir accès à l'information par le biais des technologies modernes de l'information et de la communication, ainsi qu'à développer leurs compétences à les utiliser.
16. Aucune source de financement du travail en information jeunesse ne doit agir d'une manière qui empêche un service ou un centre d'information jeunesse d'appliquer l'ensemble des principes de cette Charte.

Principes pour l'information jeunesse en ligne

Approuvés par la 20e Assemblée générale de l'ERYICA, Rotterdam, Pays-Bas, 05.12.2009

Internet est une puissante source d'information et de communication, qui fait aussi partie intégrante de l'environnement social des jeunes. Mettre en ligne de l'information jeunesse généraliste et orienter les jeunes sur internet sont de nouvelles tâches qui sont complémentaires du travail en information jeunesse existant.

En plus du rôle de l'information jeunesse qui consiste à aider les jeunes à trouver les bonnes informations et à prendre leurs décisions eux-mêmes, l'information jeunesse en ligne permet aux jeunes d'optimiser les avantages d'internet et d'en minimiser les risques potentiels.

L'information jeunesse en ligne fait partie intégrante du travail en information jeunesse et respecte par conséquent tous les principes énoncés dans la Charte européenne de l'information jeunesse. Dans la mesure où l'information jeunesse en ligne présente des caractéristiques spécifiques, une série de principes supplémentaires s'impose.

Dans l'optique d'assurer la qualité des services d'information jeunesse en ligne et de garantir leur valeur ajoutée et leur fiabilité, l'ERYICA, l'Agence européenne pour l'information et le conseil aux jeunes, a adopté les principes suivants.

1. L'information jeunesse en ligne est précise, à jour et vérifiée. Sa date de production ou de mise à jour est clairement indiquée.
2. Le contenu est basé sur les besoins des jeunes. Ces besoins doivent être identifiés et évalués de façon permanente.
3. Le contenu est une sélection d'informations pertinentes et gratuites. Il donne un aperçu des différentes options disponibles. Les critères de sélection employés doivent être publics et compréhensibles.
4. L'information jeunesse en ligne est compréhensible par les jeunes et leur est présentée de façon attrayante.
5. Les services d'information jeunesse en ligne sont accessibles par tous et prennent particulièrement en compte les usagers et les groupes ayant des besoins spécifiques.
6. Lorsque les jeunes peuvent poser une question en ligne, le délai de réponse est clairement indiqué. La réponse est personnalisée et son auteur apparaît de façon claire.
7. Lorsque des jeunes participent à la production de contenu, l'exactitude du contenu final reste la responsabilité de l'organisme d'information jeunesse.
8. Les services d'information jeunesse en ligne sont constamment développés de façon à encourager les jeunes à faire part de leurs réactions. Faciles à envoyer, leurs commentaires doivent être évalués et exploités pour adapter le contenu. Les jeunes sont informés de l'impact de leurs réactions sur les services.
9. Il est fait mention de façon claire et visible de l'auteur et des objectifs de l'information jeunesse en ligne. Si du contenu produit par des tiers est utilisé, la source est clairement indiquée.
10. L'identité des producteurs du service d'information jeunesse, leurs motivations et des coordonnées complètes doivent être clairement indiquées. Les sources d'aides financières sont affichées en toute transparence.
11. Les services d'information jeunesse en ligne doivent proposer des méthodes et orienter les jeunes afin de les aider à améliorer leurs compétences numériques et en information.
12. Les services d'information jeunesse en ligne informent les jeunes et les guident pour qu'ils sachent comment agir de façon responsable et sans prise de risque sur internet.
13. Les services d'information jeunesse en ligne constituent un environnement sûr pour les jeunes.
14. L'information jeunesse en ligne respecte et protège la vie privée des usagers et leur permet de modifier ou de supprimer les données personnelles qu'ils ont mises en ligne.
15. Les services d'information jeunesse en ligne respectent les droits d'auteur de tiers et sont conscients des leurs.
16. Les professionnels de l'information jeunesse sont compétents dans l'utilisation des outils en ligne et ont des compétences en information. Ils connaissent les nouveautés et les législations concernées et s'informent régulièrement sur les tendances et les nouvelles pratiques en ligne des jeunes.

indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse

Approuvés par la 16e Assemblée générale de l'ERYICA à Ljubljana, le 24 novembre 2005

Introduction

L'information des jeunes est devenue un domaine clé des politiques européenne et nationales de jeunesse. Elle est l'un des quatre domaines de travail prioritaires identifiés par les Objectifs communs adoptés en novembre 2003 par les Etats membres de l'Union européenne. Elle est par ailleurs l'objet de la Recommandation (90) 7 du Comité des Ministres concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe et de la Charte européenne de l'information jeunesse, qui a été mise à jour et adoptée le 19 novembre 2004 à Bratislava (Slovaquie) par la 15e Assemblée générale de l'ERYICA. En complément de la participation des jeunes Européens à des initiatives et projets de jeunesse, dans des clubs et des organisations de jeunesse, l'information jeunesse peut jouer un rôle important dans le renforcement de leur autonomie et dans leur éducation non formelle. Dans le cadre de l'action de l'ERYICA – dont l'objectif est d'aider les gouvernements à mettre en place des services d'information jeunesse de qualité –, les organisations membres de l'Agence ont formulé les indicateurs ci-après pour une politique nationale d'information jeunesse. Ces indicateurs, dorénavant adoptés en tant que déclaration politique de l'ERYICA par son Assemblée générale, sont proposés comme lignes directrices aux membres des ministères et d'autres organes officiels en charge de la politique de jeunesse, ainsi qu'à toute autre personne intéressée par le développement du travail en information jeunesse.

21

Un ensemble de 12 indicateurs

INDICATEUR 1 : Rôle du gouvernement

L'information jeunesse devrait être considérée par chaque gouvernement comme une tâche importante qui fait partie intégrante de sa politique de jeunesse globale et pour laquelle il convient de développer une politique (ou stratégie) nationale destinée à déployer une approche d'ensemble, cohérente et coordonnée de la fourniture des services d'information jeunesse dans son pays – comme le recommandent les Objectifs communs de l'Union européenne en matière d'information jeunesse. Une telle approche devrait se fonder sur la reconnaissance de l'indépendance des services d'information jeunesse dans la réalisation de leurs objectifs, ainsi que sur la création d'une coordination nationale et/ou d'une unité de soutien appropriée.

INDICATEUR 2 : Législation relative à l'information jeunesse

Conformément au niveau de compétence juridique du gouvernement en matière de politique de jeunesse, la fourniture des services d'information jeunesse devrait avoir un socle juridique dans la législation pertinente relative à la jeunesse.

INDICATEUR 3 : Un financement et une dotation en personnel sous le signe de la stabilité

Pour être en mesure de fournir des services de façon professionnelle et pérenne, les services d'information jeunesse devraient être financés et dotés en personnel de façon adéquate, sur la base d'un plan de travail et d'un budget annuels (ou pluriannuels).

INDICATEUR 4 : Un accès égal pour tous

Les services d'information jeunesse, qu'ils soient fournis par des centres d'information jeunesse, par le biais d'autres services pour la jeunesse au sein d'autres structures ou encore via internet ou d'autres médias, devraient être accessibles à tous les jeunes. Cela implique une politique concernant l'implantation des centres d'information jeunesse, des mesures destinées à garantir l'accès physique à ces services, ainsi que l'utilisation de diverses méthodes pour répondre aux groupes ou personnes ayant des besoins spécifiques.

INDICATEUR 5 : Dimension locale et régionale

Selon le niveau de compétence juridique du gouvernement en matière de politique de jeunesse, la politique (ou stratégie) nationale d'information jeunesse devrait comporter une dimension locale et régionale de manière à ce que les services d'information jeunesse bénéficient à un maximum de jeunes. Les autorités locales et régionales devraient alors participer activement à la fourniture de l'information jeunesse.

INDICATEUR 6 : Recherche scientifique et expertise

Une politique (ou stratégie) d'information de jeunesse devrait reposer sur une connaissance satisfaisante des besoins en information des jeunes et de leurs attentes en la matière. Ces connaissances peuvent être obtenues en consultant les jeunes (y compris en les invitant à conduire eux-mêmes cette consultation), en consultant ceux qui travaillent avec les jeunes dans la localité concernée et en conduisant des recherches scientifiques sur des questions en relation avec l'information jeunesse.

INDICATEUR 7 : Innovation

Les services d'information jeunesse doivent s'attacher à améliorer en permanence la qualité de leur offre d'informations et de conseils. Cela exige l'existence d'une politique (ou stratégie) d'information jeunesse qui promeuve l'innovation et incite les professionnels de l'information jeunesse et les jeunes à réfléchir à la façon de développer des approches créatives en réponse aux besoins et enjeux existants et émergents.

INDICATEUR 8 : Participation des jeunes

Promouvoir l'active participation des jeunes au travail en information jeunesse devrait être un élément important de toute politique (ou stratégie) d'information jeunesse. Il faudrait donc mettre en place des possibilités pour les jeunes de participer directement et de façon significative à tous les niveaux du processus d'information jeunesse, y compris à la gestion et l'évaluation des projets et services.

INDICATEUR 9 : Coopération intersectorielle

Une politique d'ensemble cohérente en matière d'information jeunesse exige des consultations et la coopération entre un large éventail d'acteurs, dont les ministères, les services officiels pour la jeunesse, les organisations de jeunesse volontaires et les jeunes eux-mêmes. Pour garantir cette nécessaire coopération intersectorielle, on peut envisager d'établir un comité ou groupe de travail intersectoriel avec pour mission de développer, soutenir, superviser et suivre de près la mise en œuvre de la politique (ou stratégie) nationale d'information jeunesse.

indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse

INDICATEUR 10 : Qualité des services

Toute politique (ou stratégie) d'information jeunesse devrait comporter des mesures pour maintenir et renforcer la qualité des services de conseil et d'information jeunesse offerts aux jeunes. Ces mesures pourraient s'appuyer sur la Charte européenne de l'information jeunesse (2004), qui est largement acceptée comme un ensemble de lignes directrices dans beaucoup de pays européens, ou encore sur une charte nationale du même type. Un tel document sert alors de base à la définition des normes minimales et à l'élaboration de méthodes pour l'évaluation de l'application des facteurs de qualité, qui sont susceptibles de conduire à un label de qualité reconnu pour les services d'information jeunesse.

INDICATEUR 11 : Formation

Des mesures de soutien à la formation élémentaire et continue des professionnels de l'information jeunesse sont une des composantes fondamentales de toute politique nationale d'information jeunesse, sachant que la présence de personnel formé est la condition nécessaire à la mise en œuvre et au maintien d'un haut niveau de qualité dans les services d'information jeunesse offerts aux jeunes.

INDICATEUR 12 : Diversité dans la fourniture d'information

Avec le temps, le travail en information jeunesse a connu quantité d'évolutions. Ces dernières années, il a intégré l'utilisation des technologies modernes d'information et de communication pour la gestion des données et la fourniture de l'information. Internet, notamment, a ouvert des voies nouvelles pour faciliter l'accès des jeunes à l'information et au conseil, et peut être utilisé pour renforcer les connaissances des jeunes en matière de médias et leurs compétences facilitant la vie en société. Malgré tous ces développements, le processus d'information et de conseil conserve un de ses aspects essentiels, à savoir le face-à-face, qu'exigent les utilisateurs et qui ne peut être que complété par les technologies modernes. À l'avenir, les centres d'information jeunesse, les points d'information et les services mobiles continueront de faire partie intégrante du travail en information jeunesse. Pour atteindre le plus large public possible et répondre aux besoins des groupes spécifiques, une politique (ou stratégie) d'information jeunesse devrait permettre aux services d'information jeunesse de recourir à tout un arsenal de méthodes et médias de communication, dont la mise à contribution des pairs, l'action sur le terrain, la coopération avec d'autres structures (comme les écoles) et la participation aux événements fréquentés par les jeunes.

Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres aux Etats membres sur l'information des jeunes

Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres aux Etats membre sur l'information des jeunes

(adoptée par le Comité des Ministres le 16 juin 2010,
lors de la 1088e réunion des Délégués des Ministres)

Le Comité des Ministres, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Eu égard :

- à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (STE n° 5) ;
- à la Déclaration et au Plan d'action adoptés lors du Troisième Sommet des Chefs d'Etat et de Gouvernement du Conseil de l'Europe, en mai 2005, à Varsovie ;
- aux résultats de la 8e Conférence du Conseil de l'Europe des Ministres responsable de la Jeunesse tenue en octobre 2008 à Kyiv ;
- à sa Résolution CM/Res(2008)23 sur la politique de jeunesse du Conseil de l'Europe ;
- à la Convention du Conseil de l'Europe sur la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels (STCE n° 201), ouverte à la signature le 25 octobre 2007 ;
- à sa 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 ;
- à la Charte européenne révisée de la participation des jeunes à la vie locale et régionale ;
- à la résolution visant à favoriser l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les systèmes éducatifs en Europe, adoptée lors de la 21e session de la Conférence permanente des Ministres européens de l'Education qui s'est déroulée du 10 au 12 novembre 2003 à Athènes ;
- à sa Recommandation Rec(2004)15 sur la gouvernance électronique (« e-gouvernance ») ;

Considérant que :

- le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales suppose que les jeunes ont accès à des informations complètes, objectives, compréhensibles et fiables sur toutes les questions les concernant, en fonction de leurs besoins ;
- l'accès aux informations et la capacité des jeunes à juger de leur intérêt et à les utiliser est une condition indispensable à la participation active de ces derniers à la société et à leur responsabilité citoyenne ;
- les jeunes interviennent de plus en plus dans la production et la communication d'informations en raison des possibilités offertes par les technologies de l'information et de la communication ;

Gardant à l'esprit les difficultés que rencontrent les jeunes pour trouver des informations pertinentes, pour juger de leur intérêt, puis pour les utiliser à des fins de développement personnel, entre autres :


- faire face à une quantité croissante d'informations ;
- traiter des informations contradictoires et en constant changement ;
- prendre conscience de leurs responsabilités en tant que « producteurs d'informations » ;
- être averti des risques liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ;
- protéger leurs données personnelles ;
- avoir accès au matériel informatique et aux logiciels nécessaires ainsi qu'à internet ;

Considérant que la communication d'informations, d'avis et de conseils en face à face est encore plus importante aujourd'hui que pour les générations précédentes, l'intégration sociale des jeunes étant un processus plus lent et plus complexe que par le passé ;

Soulignant l'importance d'une mise en œuvre continue de la Recommandation n° R (90) 7 du Comité des Ministres concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe, tout en reconnaissant les grands progrès et réalisations accomplis depuis 1990 par les Etats membres du Conseil de l'Europe dans le domaine de l'information et des conseils à l'intention des jeunes,

Recommande aux gouvernements des Etats membres :

- a. de consolider et de développer les services existants de conseil et d'information jeunesse sur la base de la Recommandation n° R (90) 7 concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe ;
- b. de favoriser et de renforcer le caractère généraliste et transversal des services de conseil et d'information destinés aux jeunes, en complément des services spécialisés les concernant ;
- c. de veiller à ce que les jeunes aient accès à l'information et en profitent, en adaptant les multiples formes et canaux d'information de jeunesse aux besoins de chacun aux échelons local, régional, national et européen ;
- d. de tenir compte, dans l'élaboration des politiques de jeunesse, de l'évolution constante des besoins des jeunes en matière d'information, notamment en s'appuyant sur les connaissances collectées lors des consultations réalisées par les organisations qui œuvrent sur le terrain pour informer et conseiller les jeunes ;
- e. de favoriser le développement de nouvelles méthodes de travail, d'approches variées et d'utilisations innovantes des nouvelles formes de communication ;
- f. d'encourager la participation des jeunes au développement de contenus d'information jeunesse, à la création d'outils de diffusion de l'information et à l'élaboration de politiques ;
- 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 ;



Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres aux Etats membres sur l'information des jeunes

- les jeunes devraient être capables de créer, de produire et de diffuser le contenu de l'information de façon responsable ;
- h. de sensibiliser les jeunes aux risques qu'ils encourent en tant que consommateurs et créateurs d'information en ligne ;
- i. de sensibiliser les jeunes à ce qu'implique la diffusion de leurs données à caractère personnel lorsqu'ils interviennent au sein de réseaux sociaux en ligne ;
- j. de reconnaître la nécessité de normes de qualité pour les services d'information jeunesse en ligne, et, dans ce contexte, de soutenir les initiatives en faveur de la qualité à tous les niveaux ;
- k. de sensibiliser et de former le personnel en charge de l'information des jeunes aux nouveaux enjeux du travail d'information jeunesse ainsi que de promouvoir l'échange d'expériences et de pratiques entre les principaux acteurs concernés ;
- l. d'encourager l'accès des jeunes défavorisés, y compris les jeunes handicapés, à l'information en ligne ;

Charge le Secrétaire Général du Conseil de l'Europe de porter le contenu de la présente recommandation à la connaissance des gouvernements des Etats parties à la Convention culturelle européenne (STE n° 18) non membres du Conseil de l'Europe.

Recommandation N° R (90) 7

du Comité des Ministres aux Etats membres concernant

l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe

Conseil de l'Europe Comité des Ministres

Recommandation N° R (90) 7 du Comité des Ministres aux Etats membres concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe

(adoptée par le Comité des Ministres le 21 février 1990, lors de la 434^e réunion des Délégués des Ministres)

Le Comité des Ministres, en vertu de l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres ;

Vu les conclusions pertinentes des Conférences des Ministres européens responsables de la Jeunesse (tenues à Strasbourg les 17-19 décembre 1985 et à Oslo les 11-12 avril 1988) ;

Considérant que les jeunes sont en droit de disposer d'une information complète, compréhensible, fiable et sans réserve, ainsi que de conseils sur tous les problèmes les concernant dans tous les secteurs sans exception, leur permettant tous les choix possibles sans aucune discrimination ni influences idéologiques ou autres ;

Estimant que cette information et ces conseils polyvalents et pluralistes devraient contribuer à promouvoir l'autonomie des jeunes ;

Considérant que l'information et le conseil constituent un facteur important pour l'accroissement de la mobilité des jeunes, tant sur le plan individuel que collectif, et que cette mobilité est essentielle pour promouvoir la compréhension et la paix entre les peuples et développer le sentiment d'appartenance à l'Europe,

I. Recommande aux gouvernements des Etats membres de :

1. promouvoir la coordination au niveau européen dans le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales, d'une politique d'information et de conseil destinée et accessible à l'ensemble des jeunes ; cela implique, notamment, la collecte d'informations aux niveaux local, national et international et leur diffusion la plus large possible auprès des jeunes ;

2. promouvoir et soutenir la création et/ou le développement d'instances et de services appropriés d'information et de conseil respectant les principes suivants : polyvalence des services et pluralisme des sources, exhaustivité des réponses fournies aux jeunes, respect du droit des jeunes à l'anonymat et fiabilité de l'information, accès sans discrimination, à caractère non commercial, promotion de l'autonomie des jeunes, et à cette fin :

- a. informer et conseiller les jeunes en fonction de leurs demandes directes et besoins propres ;
- b. promouvoir des enquêtes adaptées aux spécificités nationales et permettant des études comparatives au niveau européen sur les besoins des jeunes et utiliser les résultats de ces enquêtes pour procéder à une adaptation constante des services et des structures ;
- c. s'assurer de la plus haute fiabilité possible des prestations, et de la validité, tant des sources de l'information que de sa diffusion ;

- d. promouvoir une participation effective des jeunes aux activités d'information et de conseil qui leur sont destinés ;
- e. reconnaître la complémentarité et favoriser la collaboration entre les instances et services d'information et de conseil et les organisations de jeunesse en les associant, par exemple, au sein des organes statutaires de gestion et à l'élaboration de l'information et à sa diffusion ;
- f. se concerter sur les questions relatives à la formation des personnels de ces instances et services, afin de leur donner les qualifications nécessaires pour qu'ils puissent s'acquitter des tâches qui leur sont confiées dans la mise en oeuvre de la présente Recommandation ;
- g. promouvoir les échanges de personnel notamment au moyen de programmes de bourses et par l'échange et la confrontation des techniques d'information adoptées par chacun des instances et services, ou encore au moyen de périodes de formation passées dans des services compétents des différents pays ;
- h. renforcer leur coopération mutuelle, notamment lorsqu'il s'agit d'Etats voisins ayant des affinités linguistiques et culturelles, en matière de formation et de perfectionnement pour les catégories de personnel susvisé, ou encore favoriser cette formation dans le contexte du Conseil de l'Europe, notamment par le biais du Centre Européen de la Jeunesse ; étant entendu que cela ne devrait pas se traduire par une réduction des activités normalement organisées par et pour les organisations de jeunesse ;

3. soutenir la mise en oeuvre, dans les instances et services d'information et de conseil, des nouvelles technologies pour faciliter :

- l'accès direct des jeunes à l'information et au conseil dans une perspective d'auto-information, s'appuyant sur les centres, les services, les médias et les supports mobiles ;
- le stockage, la mise à jour, le transfert, la communication l'édition, et la gestion du produit ;
- le traitement des données, leur compatibilité, leur utilisation et leur exploitation aux niveaux local, régional, national et international, ainsi que la création d'un réseau de banques de données nationales ;

4. promouvoir, au niveau européen, des recherches tant sur les méthodes et techniques d'information et de conseil que sur les méthodes d'évaluation de ces services, et favoriser au niveau européen la collecte et l'échange de la documentation professionnelle sur les méthodes et techniques produite par les praticiens et les chercheurs ;

5. soutenir le développement d'un réseau européen d'instances et/ou services d'information et de conseil pour les jeunes ;

II. Charge le Secrétaire Général du Conseil de l'Europe de porter le contenu de la présente

Recommandation à la connaissance des gouvernements des Etats Parties à la Convention culturelle européenne non membres du Conseil de l'Europe. .

Autres documents sur la question

Conseil de l'Europe

Recommandation sur la mobilité des jeunes R (95)18 adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 12.10.1995

http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Education_Training_Learning/Policy/Recx95x18E_12_October_1995.pdf

Résolution sur la politique de jeunesse du Conseil de l'Europe Res (98) 6 adoptée par le Comité des Ministres le 16.4.1998

Union européenne

Livre blanc de la Commission « Un nouvel élan pour la jeunesse européenne », COM (2001) 681 final, 21.11.2001

http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_strategies/Policy/EC_whitepaper_en.pdf

Proposition d'objectifs communs en matière de participation et d'information des jeunes suite à la Résolution du Conseil du 27 juin 2002 relative au cadre de la coopération européenne dans le domaine de la jeunesse, COM (2003) 184 final

http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Citizenship/Policy/EC_com2003_184_en.pdf

Résolution du Conseil, du 25 novembre 2003, concernant les objectifs communs en matière de participation et information des jeunes [Journal officiel C 295 du 05.12.2003]

Résolution du Conseil et des représentants des gouvernements des Etats membres, réunis au sein du Conseil, du 24 mai 2005 concernant la mise en œuvre de l'objectif commun en matière d'information des jeunes [Journal officiel C 141/03 du 10.06 2005]

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Citizenship/Policy/Res2005_C141_03.pdf

Communication de la Commission au Conseil, du 20 juillet 2006, sur les politiques européennes concernant la participation et l'information des jeunes. Suivi du Livre blanc « Un nouvel élan pour la jeunesse européenne » : réalisation des objectifs communs en matière de participation et d'information des jeunes visant à promouvoir leur citoyenneté européenne active, COM (2006) 417 final du 20.7.2006

Partenariat entre le Conseil de l'Europe et la Commission européenne dans le domaine de la jeunesse

Etude de 2007 sur le cadre socioéconomique des activités de jeunesse en Europe, intitulée « The socioeconomic scope of youth work in Europe », commandée par le Partenariat et conduite par l'Institute for Social Work and Social Education (ISS), Allemagne, 2007

<http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/research/socio-economicscopeofwork.html>

Partnership Agreement between the Council of Europe and ERYICA

« Guidelines on how to create a Youth Information Centre », décembre 2001

« Young people and their information needs in the context of the information society », par Neil Selwyn pour le colloque conjoint Conseil de l'Europe/ERYICA sur « L'avenir de l'information jeunesse en Europe », Budapest, novembre 2007

« The development of Youth Information in Europe » par Alexandra Cangelosi pour le colloque conjoint Conseil de l'Europe/ERYICA sur « L'avenir de l'information jeunesse en Europe », Budapest, novembre 2007

Rapport final du colloque conjoint Conseil de l'Europe/ERYICA sur « L'avenir de l'information jeunesse en Europe », Budapest, novembre 2007