

Les Services d'Information Jeunesse Généralistes au Royaume-Uni en 1997

Les pages ci-jointes constituent le chapitre sur le **Royaume-Uni**

qui fait partie d'une étude sur 17 pays achevée en 1997.

Chaque chapitre donne un état de la situation de l'information et du conseil généralistes pour les jeunes dans ce pays à fin 1997, et des méthodes et des structures employées pour son organisation et sa diffusion.

Cette étude a été menée par l'**Agence européenne pour l'Information et le Conseil des Jeunes** (ERYICA), dont chacune des organisations auteur est soit une "Organisation Membre" soit une "Organisation qui coopère". De ce fait, cette étude est limitée aux pays dont les réseaux des centres et services d'information jeunesse généralistes étaient en fonction en 1996-97 et qui coopéraient avec ERYICA.

Les 17 chapitres de cette étude, chacun en version anglaise et en version française, peuvent être consultés sur le site Internet d'ERYICA ("www.eryica.org" - voir dans la partie "Documents", puis sous "Etude 1997"). Chaque fichier, qui est en Word 2.0 pour Windows / PC (de longueur variable allant de 4 à 20 pages), peut être aussi téléchargé à partir du site.

On peut également trouver sur le site Internet d'ERYICA des informations plus récentes sur chaque partenaire national d'ERYICA, sur ses activités et son réseau :

- a) **adresses actuelles des partenaires nationaux** : sous "Découvrez ERYICA", puis "Membres", et ensuite "Pays" ;
- b) **liens aux sites Internet des partenaires nationaux** : sous "Découvrez les SERVICES", puis "Sites Web des Partenaires d'ERYICA" ;
- c) (dans le cas où l'organisation coordonne un réseau) **liens à une liste d'adresses des centres régionaux ou locaux** : sous "Découvrez ERYICA", puis "Membres", et ensuite "Pays".

Remerciements

ERYICA souhaite remercier la Commission européenne pour son appui financier accordé à cette étude, dans le cadre de son programme "Action Public Jeunes"

© ERYICA, 1999

Publié par **ERYICA** (association sans but lucratif)
101 quai Branly, F-75740 Paris Cedex 15, France
E-mail : SGeryica@aol.com

GB

ROYAUME-UNI

de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord

INTRODUCTION

Les quatre nations composant le Royaume-Uni (l'Angleterre, l'Ecosse, le Pays de Galles et l'Irlande du Nord) se différencient par leur manière de transmettre l'information aux jeunes. Cette diversité s'explique par l'expérience de chacune d'entre elles à organiser ce service public dans des lieux et des situations très divers.

Quoi qu'il en soit, les déontologies à la base de la conception de la mise à disposition de l'information et du conseil aux jeunes présentent dans les quatre régions de nombreux points communs. On retrouve une même conviction quant à la confiance que l'on accorde aux jeunes eux-mêmes et quant au rôle important que jouent l'information et le conseil pour les aider à atteindre leur véritable potentiel. Autre point commun, les contraintes, généralement d'ordre financier, qui sont imposées aux prestataires de tels services dans l'ensemble du Royaume-Uni.

L'origine de ces services remonte à la fin des années 60, époque à laquelle on constate tant au Royaume-Uni que dans d'autres pays européens, une prise de conscience plus aiguë du besoin d'information et de conseil en faveur des jeunes. Face à ce besoin, les adultes (qu'il s'agisse d'enseignants ou d'animateurs de jeunes) s'investissaient de leur mieux, même si le plus souvent ils manquaient de moyens et de structures

adéquates pour répondre aux besoins spécifiques de cette jeunesse. La prise en compte accrue de ces besoins a poussé nombre de services de jeunesse locaux et de groupes bénévoles à étudier des projets visant à la création de centres d'information et de conseil, et à chercher le financement nécessaire. En règle générale, les services d'information jeunesse ont été mis en place par les services jeunesse locaux, alors que la création des centres d'information et de conseil destinés aux jeunes relevaient plutôt des comités locaux de gestion regroupant des représentants d'un tissu local plus étendu (y compris les services jeunesse locaux). Il

Les informations contenues dans ce texte ont été fournies par les cinq organisations travaillant dans le domaine de l'information jeunesse au Royaume-Uni, dont chacune soutient ou coordonne un réseau de relais locaux :

Angleterre : - National Youth Agency
- Youth Access
Ecosse : - Scottish Community
Education Council
Irlande du Nord : - Youth Council for
Northern Ireland
Pays de Galles : - Wales Youth Agency

Mise à jour en : Décembre 1997

existe bien sûr des exceptions notables comme le comté du Berkshire, où les autorités se sont engagées à mettre en place des services de conseil et d'orientation dans tout le comté.

D'un centre à l'autre, la gamme de services offerts variait suivant les priorités et intérêts des organisateurs à l'échelon local, en fonction des contraintes budgétaires et, bien sûr, des services déjà en place. Les jeunes faisaient bon usage des services mis à leur disposition et leurs besoins s'avéraient souvent complexes et variés. Les professionnels ont ainsi acquis une grande expérience et enrichi leurs compétences, ce qui a permis d'améliorer la qualité des services. Ils se sont également attachés à suivre l'évolution des besoins des jeunes face à une société de plus en plus complexe.

Ainsi, les centres se renforçaient mais demeuraient souvent vulnérables sur deux plans : d'une part, ils restaient isolés les uns des autres car ils ne disposaient d'aucun mécanisme leur permettant de partager le fruit de leur expérience ; d'autre part, souvent dans une situation financière précaire, il leur était difficile d'élaborer des projets à long terme. Au niveau national, aucune déclaration d'intention commune ne venait étayer les arguments en faveur de la mise sur pied de tels services à l'échelon local.

Un autre facteur tendait à limiter le financement : l'idée largement répandue que de nombreux services publics existants - centres d'orientation professionnelle, agences pour l'emploi et bibliothèques - répondaient déjà aux besoins en information des jeunes. Ceux qui étaient en contact avec les jeunes savaient qu'en réalité, ces derniers, dés-orientés devant une pléthore d'informations disséminées dans de multiples lieux, ne savaient où trouver les renseignements précis

qu'ils cherchaient. Même s'ils avaient réussi à identifier l'agence compétente, ils n'y recevaient pas toujours une assistance adaptée ; on leur proposait souvent des données ou des documents plutôt que des conseils leur permettant de traduire ces données en informations utiles, puis en actions.

Malgré toutes ces difficultés, les centres locaux se sont maintenus et les jeunes ont continué à y chercher de l'aide et de l'information relative à tous les domaines de leur vie. Les professionnels, et plus particulièrement les conseillers, ont pris conscience petit à petit de leurs propres besoins en termes de réseaux de soutien.

En 1975, la création de la *National Association of Young People's Counselling and Advisory Service* (NAYPCAS : Association nationale des services de conseil et d'orientation pour les jeunes) a offert aux centres locaux des possibilités de soutien, de formation et de participation à des colloques. Les membres de cet organisme ont pu dès lors partager leurs compétences et leur expérience afin qu'une fois identifiées, les règles déontologiques déjà existantes en matière de conseil des jeunes se développent. C'était le moyen pour les professionnels en début de carrière de se faire conseiller et pour les plus chevronnés d'actualiser leurs compétences. Les centres s'exprimaient désormais d'une seule et même voix.

En 1981, les professionnels de l'information jeunesse d'Irlande du Nord ont amorcé une collaboration avec leurs homologues écossais, qui cette année-là avaient publié la première brochure d'information jeunesse "Young Scot" (Jeune Ecossais, suivi en 1985 de la première Carte Jeunes de réduction "Young Scot"). C'est aussi en 1981 qu'en Ecosse le premier service d'information

jeunesse (**Youth Enquiry Service : YES**) a ouvert ses portes. Cette ouverture eut lieu en réponse aux recommandations émises par des jeunes embauchés pour réaliser une étude sur un an à propos des besoins en information des jeunes entrant dans la vie active.

En 1985, année internationale de la jeunesse, un groupe d'étude travaillant sur l'information jeunesse en **Irlande du Nord** a rédigé un rapport intitulé "Yiplinks" (*Youth Inform-ation Point Links*) : points de liaison pour l'information jeunesse), qui proposait des solutions constructives pour l'avenir de cette région. La même année, le **Pays de Galles** éditait sa première brochure d'information jeunesse "On-line" rédigée par des jeunes pour les jeunes.

En 1987, avec le soutien de NAYPCAS, *Her Majesty's Inspectorate* (le service d'inspection national dans le domaine de l'éducation) a procédé à une inspection des services existants en matière d'information et de conseil destinés aux jeunes, qui, pour la plupart étaient membres de NAYPCAS. Le rapport final a présenté en détail la nature exacte du travail réalisé et a émis des recommandations pour l'avenir. L'une des principales conclusions était que l'information et le conseil favorisaient l'épanouissement des jeunes et que l'élaboration de stratégies cohérentes en assurerait le succès. Cette étude traitait aussi des différents types d'échanges entre professionnels et jeunes et proposait des définitions des diverses méthodes d'intervention, depuis la mise à disposition d'information au conseil psychologique. Nombre de professionnels auraient souhaités débattre certains points de cette étude mais c'était peut-être là sa force : elle focalisait le débat sur l'importance du conseil aux jeunes (ainsi que sur l'information jeunesse). Ce rapport, qui a suscité des controverses, a néanmoins été à l'origine de changements. L'administration centrale semblait s'engager

de plus en plus dans la voie d'une reconnaissance du travail entrepris dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes.

L'année 1989 fut à plusieurs titres déterminante pour cette évolution. En mai, le conseil du comté du Lancashire organisait un congrès de grande ampleur destiné aux prestataires d'information et de conseil jeunesse. En juillet, le *Home Office* (ministère de l'Intérieur) réunissait un colloque d'investigation, tandis que la NAYPCAS et *Her Majesty's Inspectorate* invitaient des représentants majeurs à un colloque de deux jours au Westhill College, Birmingham. Des professionnels et des responsables de la planification dans tout le Royaume-Uni y ont participé. Beaucoup d'entre eux appartenaient à la NAYPCAS et tous avaient une expérience de travail auprès de jeunes témoignant de besoins souvent complexes. Une fois encore, on a constaté l'intérêt croissant de l'administration centrale pour ce secteur d'activité et la nécessité d'un financement réaliste. La NAYPCAS avait alors son siège à Leicester dans le même immeuble que le *National Youth Bureau* (Bureau national de la jeunesse), le *National Council of Voluntary Youth Services* (Conseil national des services bénévoles pour la jeunesse) et le *Council for Education and Training of Youth and Community Workers* (Conseil pour l'éducation et la formation des éducateurs et des travailleurs sociaux). Ces quatre organismes, ainsi que le *British Youth Council* (Conseil britannique de la jeunesse), étaient financés par les mêmes sources gouvernementales.

Ce fut en fait le **National Youth Bureau (NYB)** qui bénéficia d'un financement destiné à l'étude et à l'élaboration des règles déontologiques en matière d'information et de conseil auprès des jeunes. L'initiative des *Information Shops* (boutiques d'information jeunesse) apporta au NYB des fonds publics considérables en vue d'étudier les besoins

des jeunes sur le plan de l'information, de l'orientation et du conseil. Une vaste enquête menée dans tout le Royaume-Uni permit de recueillir les suggestions et opinions des jeunes et de ceux qui travaillent en leur faveur. Selon le cahier des charges, les *Information Shops* avaient pour vocation de fournir aux jeunes un service d'information complet et de qualité. La création d'un service de conseil n'était pas imposée car il semblait souvent préférable d'orienter l'intéressé vers un organisme local spécialisé. La plupart des *Information Shops* comprirent pourtant l'importance d'acquiescer elles-mêmes ces compétences car souvent il n'existait aucun organisme local capable de satisfaire cette demande.

Pour le développement des premières *Information Shops* pilotes un financement initial a été prévu. Les parties qui souhaitaient soumettre un projet de création devaient répondre à un appel d'offres. Les projets sélectionnés émanaient en général du secteur soutenu par les services jeunesse locaux : ceux-ci pouvaient démontrer facilement qu'ils disposaient de locaux appropriés et qu'ils étaient en mesure d'assurer la rémunération du personnel. Le processus de sélection a peut-être défavorisé les projets indépendants, dont beaucoup offraient d'excellents services, néanmoins tout a été entrepris pour aider ces projets à réunir des fonds nécessaires sous réserve qu'ils manifestaient la volonté de se conformer au cahier des charges des *Information Shops*. Les fonds affectés par l'administration centrale au réaménagement des premières boutiques pilotes s'avèrent utiles, mais la source principale de leur financement provenait toujours des services jeunesse locaux, ainsi que des fondations et organisations caritatives. Une partie de l'investissement émanait du secteur privé car certains employeurs avaient compris les bénéfices qu'apportait une main d'œuvre bien informée.

Il est regrettable que l'administration centrale n'ait pas accordé suffisamment de fonds pour soutenir les développements envisagés, car cela témoignait d'une absence de reconnaissance explicite quant à l'importance des besoins des jeunes en matière d'information et de conseil. Ainsi, l'avenir économique de ce type de service restait fragile. Des progrès significatifs avaient toutefois été amorcés et le travail effectué dans ce domaine était davantage valorisé ; il existait désormais des preuves statistiques indiquant que les jeunes avaient de nombreux besoins en information et conseil. On continua à créer des *Information Shops* et autres centres indépendamment du fait que ces derniers avaient de grandes difficultés à assurer leur financement. Certains nouveaux centres, et d'autres déjà existants, sans toutefois devenir des *Information Shops*, en adoptèrent certains caractéristiques.

En avril 1991 fut créée la Agence nationale pour la jeunesse (*NYA - National Youth Agency*) en vue de rationaliser la répartition de l'aide gouvernementale destinée au travail en faveur de la jeunesse. Ce nouvel organisme remplaçait à la fois le *National Youth Bureau*, le *National Council of Voluntary Youth Services* et le *Council for Education and Training of Youth and Community Workers*. Les *Information Shops*, ainsi tous les projets de développement associés passèrent sous la tutelle de la *National Youth Agency*. Cependant, une certaine continuité fut assurée du fait que les responsables de développement des anciens organismes restèrent en fonction.

La NAYPCAS décida de ne pas se joindre au nouvel organisme et se reconstitua en 1992 sous la forme d'une association d'adhérents sous le nom de *Youth Access* (Accès jeunes).

(Le *British Youth Council* demeura également distinct et indépendant de la *National Youth Agency*). *Youth Access* continue aujourd'hui à œuvrer pour développer de meilleures pratiques dans les domaines de l'information, de l'orientation et du conseil pour les jeunes. En juin 1996, *Youth Access* adopta une Déclaration de principes s'appliquant à tous ses adhérents du Royaume-Uni. Cette déclaration allait constituer l'un des éléments fondateurs d'un code de déontologie.

La Déclaration de principes de *Youth Access* est le dernier développement en date ayant permis de faire évoluer les services d'information, de l'orientation et de conseil tels qu'ils sont à l'heure actuelle. Les jeunes continuent à être demandeurs de ces services, tandis que les professionnels continuent à acquérir compétences et expériences. Les innovations, notamment dans le domaine informatique, ont encouragé les responsables de la planification à collaborer à la conception d'un éventail de produits d'information. Grâce à une coopération trans-nationale accrue et une volonté effective de mettre en oeuvre des règles déontologiques et une formation à l'échelle nationale, les professionnels sont désormais en mesure de bénéficier des atouts apportés par :

- la coopération et la cohérence au niveau national ;
- la collaboration au niveau international ;
- une diversité appropriée.

BUTS ET DEONTOLOGIE

Responsabiliser les jeunes afin qu'ils acquièrent leur autonomie, telle est le principe déontologique qui soutient durablement le développement de l'information jeunesse au Royaume-Uni. Il est difficile de trouver une définition trans-nationale de ce concept de responsabilisation (“ *empowerment of young people* ”) bien

qu'il soit clair que certaines de ses implications furent formulées au-delà du Royaume-Uni par des auteurs tels que Calmat en France (1985). Cette démarche est, pour l'essentiel, axée sur les jeunes eux-mêmes, à l'opposé d'une situation où les professionnels mettraient à disposition des données sans s'assurer que leurs jeunes interlocuteurs puissent les exploiter pour progresser en toute confiance.

Dans la pratique, cela signifie d'aider les jeunes selon leurs souhaits dans des lieux accueillants, qu'il s'agisse de centres d'animation, de centres commerciaux, d'écoles ou de tout autre lieu où ils ont coutume de se réunir. Par conséquent, il est essentiel que l'information soit facile d'accès, tant par le site que par la manière dont elle est offerte. Ce jeune public a des caractéristiques, ethniques et autres, qu'il faut découvrir et connaître si l'on veut créer un centre qui réponde aux besoins véritables de la communauté tout en attirant toutes catégories de jeunes. Il importe en particulier de tenir compte des besoins spécifiques des jeunes à mobilité réduite. Divers facteurs sont pris en compte chaque fois qu'il faut déterminer si c'est un “point” ou un “centre” d'information qu'il convient de créer. Si le public potentiel est suffisamment vaste et qu'il existe déjà un lieu central accessible aux jeunes, c'est un centre qu'on ouvrira. Toutefois, dans les zones rurales ou dans le cas d'un ensemble de villages, on peut préférer plusieurs points d'information ou des médias électroniques interconnectés. Quels que soient le site et l'approche choisis, il importe que les jeunes reçoivent la même qualité d'information et de soutien personnalisé. Même si la gamme des services proposés est vraisemblablement plus étendue dans un grand centre bénéficiant d'un financement conséquent, le service proprement dit doit être le même quelque soit le centre ou point d'information. On répondra aux besoins des jeunes à condition que ceux-ci puissent se situer au cœur du processus

d'information avec, à leurs côtés, des professionnels qualifiés et concernés.

Pourtant, tout n'est pas aussi simple. Les jeunes ont le droit de choisir d'utiliser le service d' "autodocumentation". Ils peuvent ne pas être disposés à évoquer leur besoins avec une tierce personne ou peuvent obtenir l'information seuls via un simple écran d'ordinateur. Dans ces conditions, comment le processus d'information se déroule-t-il ? De quelle manière les jeunes peuvent-ils alors rester actifs dans un processus d'échange avec les personnes qui sont à leur disposition ? L'une des solutions (en partie) serait d'intégrer, dès le départ, leur participation à ce processus. Si les jeunes jouent un rôle actif dans l'élaboration des produits d'information et qu'ils sont fréquemment consultés sur l'adéquation de ceux-ci, leur contribution est alors perçue comme un mécanisme indispensable de contrôle de qualité qui assure ainsi le bien-fondé de la démarche. Tout élément d'information mis à disposition dans un centre ou sur écran informatique s'accompagne d'une invitation à s'adresser à une personne qualifiée pouvant les aider à bien exploiter ces informations.

Les jeunes eux-mêmes participent à la mise en place des centres et points d'information. Cette participation, qui se traduit par la consultation, la recherche, le pilotage et le feedback, demeure l'une des composantes essentielles du processus de développement. En outre, comme les jeunes travaillent fréquemment dans les centres à titre bénévole, ils acquièrent une expérience pratique dans tous les aspects du service.

Tout ceci contribue à décrire la démarche adoptée pour responsabiliser les jeunes, mais reste à définir un autre aspect plus insaisissable du processus : la conviction que s'engager auprès des jeunes constitue un facteur primordial, non seulement pour

répondre aux besoins qu'ils savent exprimer, mais plus encore être à l'écoute de leur incertitude et de leurs espoirs face à l'avenir. Le concept de la responsabilisation résiste à toute épreuve et ceux qui s'y identifient placent une telle confiance dans ces jeunes qu'ils arrivent à surmonter bien des difficultés pratiques.

L'information proprement dite doit être facile d'accès et rédigée dans une langue que les jeunes puissent comprendre, à savoir un style convivial et non bureaucratique, plutôt qu'une langue propre à groupe ethnique donné (même si, dans certains cas, une langue spécifique s'avère nécessaire). Les jeunes ont droit à une information facile à utiliser et présentée de manière attrayante, ainsi qu'à la confidentialité. L'information fournie est gratuite, impartiale et complète. Tout est mis en œuvre pour garantir l'exactitude des faits et s'assurer que les jeunes les aient vraiment compris. Le transfert d'information, mission essentielle des centres, est un processus complexe et exigeant.

Bien que nombre d'organismes et de centres possèdent leur propre charte de qualité de l'information, la majorité d'entre eux adhèrent à la Charte européenne de l'information jeunesse et estiment qu'elle incorpore les principes déontologiques-clés en matière de d'information jeunesse.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'INFORMATION JEUNESSE

Au Royaume-Uni, il n'existe pas de déclaration de principe claire au niveau d'une politique gouvernementale qui vienne soutenir le développement de l'information jeunesse.

Certains ministères ont manifesté un intérêt sporadique pour l'information jeunesse. Ainsi, en 1989, le *Home Office* (ministère de

l'Intérieur) a apporté un soutien financier à l'initiative des *Information Shops* car il a compris qu'une information jeunesse efficace pouvait contribuer à la lutte contre la délinquance : si les jeunes, confrontés à des décisions ayant une grande incidence sur leur avenir, bénéficiaient de conseils appropriés, ils seraient mieux armés pour prendre de meilleures décisions et deviendraient ainsi des citoyens plus responsables.

De même, des jeunes sans domicile fixe avec ou sans emploi semblent plus susceptibles de commettre des délits - si ce postulat est accepté, il est donc possible de réduire la criminalité en s'attaquant à certaines de ses causes. En outre, si les centres d'information étaient des lieux conviviaux et compétents, les jeunes iraient sans doute y chercher de l'aide rapidement sans attendre que leurs problèmes s'amplifient.

De plus, le *Home Office*, reconnaissant les besoins spécifiques en information de certaines catégories de jeunes, a financé des actions innovantes en réponse à ces besoins.

Le rôle du *Department for Education and Employment* (ministère de l'Éducation et de l'Emploi) à l'égard des jeunes est plus évident. Leur dispenser une éducation adéquate, ainsi que de fournir des fonds nécessaires pour financer des écoles, l'enseignement supérieur et des programmes de formation, constitue incontestablement une clé de voûte. Bien que la mise en place d'une information jeunesse performante permette aux jeunes de prendre connaissance des possibilités en matière d'enseignement et de formation, elle ne fait pourtant pas partie des priorités gouvernementales. (Une fois encore, on persiste à croire que les jeunes disposent d'une foule d'informations et on comprend mal que beaucoup de jeunes restent mal informés). Ce ministère a néanmoins accordé quelques fonds : il a financé en partie l'initiative des *Information Shops*

pilotes tout en continuant à financer partiellement *Youth Access*.

Toutefois, le fait que ce financement s'opère encore sur la base du "cas par cas" pose un problème important, puisque cela ne permet pas de développer les services de qualité qui sont indispensables aux jeunes et qu'ils sont en droit de demander. Il reste pourtant une difficulté supplémentaire propre au Royaume-Uni : l'information jeunesse ou plus généralement la politique jeunesse ne sont sous la tutelle directe d'aucun ministère en particulier.

Ce vide politique a des conséquences sur le développement de l'information jeunesse au Royaume-Uni. Néanmoins, l'administration centrale de Londres et les divers "Offices" (ministères des affaires écossaises, galloises et d'Irlande du Nord) offrent un soutien à la mesure de leurs moyens. De plus, la gamme de service jeunesse dans chacun de ces pays comprend des acteurs multiples, y compris un secteur bénévole de grande ampleur. (Il existe en Écosse un *Community Education Service* (un service d'éducation régionale englobant la formation permanente, l'animation et le travail d'intérêt général). Chaque service jeunesse établit un programme d'action au sein duquel l'information devient prioritaire.

STATUT JURIDIQUE ET FINANCEMENT DES CENTRES

Comme exposé plus haut, il est clair qu'aucun des centres d'information, d'orientation et de conseil pour la jeunesse n'est géré par les instances gouvernementales, qu'elles soient centrales ou locales.

Les services jeunesse locaux impulsent souvent le développement de l'offre d'information jeunesse. Leurs personnels se chargent de réunir des représentants des différents secteurs présents à l'échelon local.

Nombre d'agences, qu'elles soient bénévoles ou officielles, possèdent des informations et offrent divers types de services qu'elles souhaitent mettre à la disposition des jeunes : information santé, orientation professionnelle, possibilités d'études et de formation. Elles savent que les jeunes se rendent plus facilement dans des centres d'information jeunesse que dans certains organismes à caractère plus officiel. Des comités composés de parties intéressées peuvent soit avoir un rôle consultatif auprès des services jeunesse locaux, soit avec le soutien constant desdits services obtenir un statut associatif et recevoir un agrément en tant qu'organisations caritatives afin d'obtenir un financement. Il arrive que les centres d'information et de conseil jeunesse soient peu ou prou en contact avec les services jeunesse locaux. Ils considèrent que leur travail auprès des jeunes ne relève pas de ces services locaux et sont donc entièrement financés par des sources indépendantes.

Il arrive aussi qu'une association bénévole de grande ampleur, telle que Barnardo's, prenne conscience de la valeur du travail réalisé en information jeunesse et décide d'offrir ce même service, ou, du moins, qu'elle lance une campagne de sensibilisation et réunisse d'éventuels donateurs. Dans ce cas, il existe généralement un certain partenariat avec les services jeunesse locaux qui servent de base de compétences pour le travail auprès des jeunes.

La notion d'un groupement local de financement représentant les secteurs institutionnels, bénévoles et privés est assez judicieux, car ces trois secteurs se préoccupent de l'avenir des jeunes. Dans la pratique, obtenir un financement adéquat, quelle qu'en soit la source, demande beaucoup de temps et de force de persuasion et les négociations au niveau local se font toujours au cas par cas. Toutefois la situation évolue et avec l'amélioration de l'image de marque et de la visibilité de l'information

jeunesse, on arrive au point où cela ira de soi que les jeunes aient besoin d'informations précises et variées.

Les coûts salariaux généralement élevés sont souvent très difficiles à assumer. Si les centres d'information jeunesse se veulent réellement utiles aux jeunes, ils doivent se trouver là où la demande existe et employer un personnel qualifié. L'organigramme d'un centre type serait donc le suivant :

- un coordinateur de centre, responsable de la mise à disposition et du développement permanent du service ;
- des animateurs salariés ou bénévoles mais qui, dans les deux cas, auront été formés dans les domaines de l'information et de la communication interpersonnelle ;
- un assistant administratif ;
- un responsable des technologies de l'information ;
- des animateurs pour les actions hors centre qui organisent des sessions d'information dans les écoles, les établissements d'enseignement supérieur et d'autres lieux : ce seront pour la plupart des bénévoles formés à cet effet ;
- des personnels détachés d'autres services tels que les centres d'orientation professionnelle.

Certains centres proposent des services de conseil sous la responsabilité de conseillers diplômés (ou en formation), qui peuvent être rémunérés ou non.

Qu'un animateur soit salarié ou non n'a aucune incidence sur son droit à influencer sur le fonctionnement quotidien du service ou à proposer des projets à long terme.

L'accompagnement des bénévoles et leur épanouissement personnel sont toujours pris en compte ; par ailleurs, qu'ils soient jeunes ou âgés, leur activité dans un même centre est souvent de longue durée. Les centres d'information jeunesse offrent aux bénévoles des possibilités de travail intéressantes et

enrichissantes et pourront bientôt accueillir en stage des étudiants suivant une formation professionnelle en information jeunesse.

De nombreux centres diront qu'il est difficile d'employer autant de personnel cité dans l'exemple ci-dessus, mais tous estiment qu'au moins deux personnes qualifiées doivent être présentes pendant les heures ouvrables.

SYSTEMES DE COORDINATION

Les systèmes de coordination seront d'abord décrits région par région.

Angleterre

Depuis l'ouverture des *Information Shops* pilotes, la plupart des nouveaux responsables de développement en information jeunesse font appel à la *National Youth Agency* (NYA) pour tout ce qui concerne la conception de leur service. Les personnels des boutiques pilotes, qui disposent maintenant de cinq ans d'expérience dans ce cadre précis, peuvent apporter des conseils et une aide concrète. Les équipes y travaillant ont adapté leur offre à des demandes diverses tout en conservant leur enseigne, de sorte qu'en s'adressant à la *National Youth Agency*, les nouveaux responsables de développement ont accès à une abondance de données

L'Agence nationale pour la jeunesse (NYA, 17-23 Albion Street, Leicester LE1 6GD) soutient aujourd'hui *Information Shops*. Chacune est relayée par de multiples points et bus d'information. De plus, l'Agence soutient plus de 300 projets de création de centres locaux à différents stades de développement.

Les nouveaux projets bénéficient d'un conseil dans les domaines suivants :

- principes de l'information jeunesse

- préparation des profils de la population jeune afin de guider la phase d'élaboration
- lieu d'implantation des centres
- nombre d'employés et formation
- sources possibles de financement
- collecte, tri et présentation des informations
- formulaires pour les relevés statistiques.

La *National Youth Agency* travaille depuis longtemps à l'élaboration d'une base de données nationale de l'information jeunesse dont une version de démonstration a été lancée sur Internet en novembre 1995. Grâce à un partenariat avec la *National Youth Agency* du Pays de Galles et à des fonds provenant de la loterie nationale, une base de données complète sera bientôt disponible. Il faudra encore y ajouter les informations régionales et locales, ce qui sera facilité par l'évolution des logiciels. Cette base de données sera probablement mise à la disposition de collègues dans d'autres pays européens.

Bien des centres continuent à fonctionner en dehors du réseau des *Information Shops* de la *National Youth Agency*. Ils possèdent une identité propre, tiennent à leur indépendance et préfèrent mettre en place une offre distincte. Ils observent toutefois les mêmes règles déontologiques et leur fonctionnement montre leur adhésion aux principes des *Information Shops* et de la Charte européenne de l'information jeunesse. Ils font souvent état de l'utilité des produits mis au point par les boutiques d'information et se connecteront donc vraisemblablement à la base de données de l'Agence.

La *National Youth Agency* a établi avec succès des partenariats avec le *Library Service* (service des bibliothèques) par l'intermédiaire de l'*Association of Youth Librarians* (l'association des bibliothécaires pour la jeunesse) : ces derniers ont favorisé

l'ouverture à l'intérieur des bibliothèques de points d'information conçus et organisés sur le modèle des *Information Shops*.

Irlande du Nord

Les cinq *Education and Library Boards* (comités de l'éducation et des bibliothèques) qui couvrent des zones géographiques définies sont les principaux diffuseurs d'information jeunesse en Irlande du Nord. Le **Conseil de la jeunesse d'Irlande du Nord** (*Youth Council for Northern Ireland - YCNI, Forestview, Purdy's Lane, Belfast BT8 7AR*) en conjonction avec ces comités entend développer l'information jeunesse et en particulier nouer des liens européens. Il soutient également le travail d'associations bénévoles en faveur de la jeunesse dont certaines ont mis en place une gamme étendue de services de qualité en matière d'information et de conseil jeunesse.

Chaque comité propose dans le secteur institutionnel au moins un centre d'information jeunesse relayé par des points d'information plus petits situés dans les centres d'animation. L'information, uniformisée au sein d'une zone géographique donnée de l'Irlande du Nord, peut varier d'une zone à une autre. Trois associations bénévoles font fonctionner des centres d'information jeunesse ; l'une d'elles offre également un service complet de consultation.

De façon générale, le travail est approfondi et les professionnels savent exactement quel niveau de service ils proposent. Ces centres ne comportent généralement pas de service de conseil approfondi. On veille donc à ce qu'il existe des mécanismes permettant d'orienter les jeunes ayant besoin de consultation, ou d'autre chose, vers d'autres services. Pour ce faire, les centres doivent nouer des liens avec d'autres organismes. Ainsi, le service est associé au *Law Centre for Northern Ireland* (centre juridique

d'Irlande du Nord) qui organise des permanences en information et conseil juridiques.

Tous les centres d'Irlande du Nord mettent des ordinateurs à la disposition des jeunes souhaitant rédiger un projet ou un CV. Les animateurs connaissent tous les problèmes liés à la collecte et à l'actualisation de l'information suite à des travaux fort intéressants effectués les années précédentes sur le développement de l'informatisation des données. De telles compétences seront mises à profit avec l'apparition de nouvelles techniques documentaires.

Le ministère de l'Éducation d'Irlande du Nord a déclaré qu'il convient de créer un système présentant l'éventail des possibilités offertes aux jeunes, en réunissant les informations fournies par le YCNI et par les comités de l'éducation et des bibliothèques. Après avoir clairement reconnu que les jeunes doivent disposer d'informations concernant tous les aspects de leur vie quotidienne, le ministère s'est engagé à allouer des fonds adéquats permettant le développement d'un système informatisé global. Il est prévu que les représentants du secteur professionnel et des décisionnaires se rencontrent afin d'en formuler les lignes directrices et d'émettre des recommandations quant au contenu des informations et à la façon de les présenter. Ils prendront en compte tout facteur ayant une incidence sur l'accès des jeunes à l'information.

Le développement de l'information jeunesse en Irlande du Nord se fonde sur des recherches approfondies dont les résultats sont consignés dans les documents et rapports suivants :

- *Yiplinks* - proposition d'un projet de développement de l'information jeunesse en Irlande du Nord (SCOYO, 1985)

- *Youth Information -Towards a Strategy* (l'information jeunesse - vers une stratégie) (SCOYO, 1987)
- *Youth Information in Northern Ireland* (information jeunesse en Irlande du Nord : bilan de l'action des LIP) (Conseil des services bibliothécaires et de l'information, N.I., 1994)
- *A Strategy for Youth Information for Education and Library Boards* (stratégie en information jeunesse pour les comités d'éducation et des bibliothèques) (Interboard Youth Information Panel, 1995).

Le YCNI est membre d'ERYICA (l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes) et d'EYCA (l'Association européenne des cartes jeunes). Les actions de ces deux organismes permettent aux professionnels d'Irlande du Nord de se tenir informés des développements au niveau européen. En septembre 1995, neuf animateurs ont pris part à l'université d'été internationale organisée en Espagne par ERYICA et un autre groupe de professionnels effectua un voyage d'étude en Irlande.

Ecosse

Le **Conseil écossais de l'éducation populaire** (*Scottish Community Education Council - SCEC, 9 Haymarket Terrace, Edinburgh EH12 5EZ*) soutient le développement de l'information jeunesse en Ecosse par l'intermédiaire de trois dispositifs principaux :

1. **Publications** : elles sont destinées à la fois aux professionnels et aux jeunes. Le SCEC produit une série de brochures d'information tant sur des sujets précis (notamment la toxicomanie) que généraux parmi lesquelles :

- le ***Young Scot Book*** (guide du jeune Ecossois) : distribué chaque année à tous

les jeunes entrant dans la vie active, il comprend 180 pages d'informations et d'adresses essentielles ;

- le ***Young Scot Magazine*** (magazine du jeune Ecossois) : magazine trimestriel édité conjointement avec le journal *The Herald* et diffusé à 150.000 exemplaires ; 50.000 exemplaires supplémentaires sont distribués par le SCEC aux 30.000 membres de l'association Young Scot, dans les points d'information jeunesse et les écoles de toute l'Ecosse.

2. **Stages de formation** : le SCEC organise plusieurs sessions de formation pour soutenir les professionnels de l'information jeunesse. Parmi les thèmes abordés : "Comment travailler avec les jeunes qui s'apprentent à quitter l'école", "jeunes, délinquance et sécurité" (en partenariat avec la *Scottish Office Crime Prevention Unit*, unité écossaise de prévention de la criminalité).

3. Le ***National Youth Information Group*** : le SCEC, en collaboration avec le *Principal Community Education Officers in Scotland Group* (groupement des inspecteurs de l'éducation locale en Ecosse), fait fonctionner et soutient *National Youth Information Group*, qui vise à centraliser et à coordonner le développement de l'information jeunesse. En conjonction avec des groupes locaux de toute l'Ecosse, le groupe de soutien au niveau national a défini les quatre priorités de développement suivantes :

- critères pour les services d'information jeunesse (conformément aux principes de la Charte européenne d'information jeunesse)
- enseigne
- formats des réponses aux demandes d'information et tendances
- supervision et promotion au niveau national.

Les 35 points d'information jeunesse écossais fonctionnent en accord avec les critères mentionnés ci-dessus. Le réseau national des inspecteurs de l'éducation a adopté cette stratégie et décidé que tous les futurs points d'information devraient observer ces critères de référence.

Le secteur de l'information jeunesse possède une dimension européenne considérable. Le SCEC est membre d'ERYICA et d'EYCA, et l'initiateur et le responsable du service Eurodesk d'information concernant les programmes et les possibilités en Europe pour les jeunes.

Pays de Galles

Le développement de l'information jeunesse du Pays de Galles a particulièrement mis l'accent sur la valeur de projets menés par les intéressés eux-mêmes : des jeunes activement engagés pour élaborer la définition et la fourniture d'un service destiné à d'autres jeunes. C'était l'un des points forts de la première brochure d'information "On-Line" ("Cannllaw" en gallois) éditée pour la première fois en 1985. C'est le Cartrefle College qui avait élaboré cette méthodologie, appliquée par la suite à de nombreux projets britanniques.

On a tenté de lier cette brochure "On-Line" à une carte jeunes (similaire à la carte *Young Scot* qui avait eu tant de succès), mais jusqu'à présent les résultats restent inégaux. La phase d'élaboration de la carte jeunes au Pays de Galles a toutefois permis de mettre en évidence les besoins des jeunes et l'importance du travail de l'information jeunesse. Le développement actuel de la carte jeunes, quoique géré par le secteur privé, peut fort bien réussir. Les détenteurs de la carte jeunes reçoivent un magazine utile et attrayant dans sa présentation qui présente des informations jeunesse générales, mais qui, vraisemblablement, se

spécialisera dans les informations relatives à la mobilité et aux voyages.

Depuis 1992, **l'Agence pour la jeunesse du Pays de Galles** (WYA, *Leslie Court, Lôn-y-Llyn, Caerphilly CF83 1BQ*) est chargée de coordonner les développements en matière d'information jeunesse et depuis 1994 elle collabore étroitement avec l'Agence nationale pour la jeunesse en Angleterre.

L'élaboration de l'information jeunesse au Pays de Galles possède deux caractéristiques:

- a) la nécessité d'offrir des informations en deux langues ;
- b) les contraintes dues à la nature majoritairement rurale du Pays de Galles.

Le premier point cité ci-dessus entraînera certes des coûts de publications accrus. Toutefois, si éditer un document bilingue ne garantit pas qu'il sera lu, cela permet indéniablement de présenter l'information jeunesse d'une manière culturellement adaptée.

Conséquence du second point : les grandes agglomérations à même de soutenir l'élaboration d'un centre aussi complet qu'une *Information Shop* sont peu nombreuses quoique des boutiques d'information soient actuellement en cours de développement en collaboration avec la *National Youth Agency* anglaise. De façon générale, les points d'information jeunesse sont néanmoins plus adaptés. Ils sont accompagnés de publications et d'initiatives en techniques documentaires.

Les publications visent à répondre aux besoins déjà identifiés des jeunes et entendent continuer à en favoriser la prise de conscience. Des projets pilotes menés par les jeunes ont donné lieu aux publications suivantes :

- un magazine national que les jeunes ont baptisé "*Taabww*" ;
- le "*Biz-Kit*" qui se compose d'un livret et d'une cassette vidéo de conseils donnés par des jeunes à des jeunes souhaitant créer une entreprise ;
- "*Healthy Delinquents*", un projet d'information sur la santé.

"*Yimlaen*" est un exemple de magazine dynamique, bilingue, destiné aux animateurs. Distribué gratuitement à 2 500 lecteurs répartis dans les organismes officiels et les associations bénévoles dans le Pays de Galles tout entier, il contribue très efficacement à la mise en réseau des animateurs et contient parfois des informations jeunesse.

Le magazine bimensuel "*Pigion*" se consacre plus directement à l'information jeunesse. 1 000 exemplaires en sont diffusés gratuitement aux animateurs et aux responsables du développement en information jeunesse. Le thème d'information jeunesse abordé est annoncé par le titre : "le mot du jour, c'est..." (la santé, par exemple). La *National Youth Agency* du Pays de Galles répond à ceux qui ont l'initiative de nouveaux projets en leur envoyant un dossier d'information indiquant les sources d'aide éventuelle et des conseils pratiques pour la mise en place d'un service. Ils reçoivent également un exemplaire de la Charte européenne de l'information jeunesse et, le cas échéant, un certificat d'agrément indiquant qu'ils sont habilités à travailler dans des structures ayant reçu l'aval du Royaume-Uni et du Pays de Galles. L'Agence aide de façon constante ceux qui élaborent de nouveaux projets en les conseillant dans les domaines suivants :

- principes de l'information jeunesse ;
- préparation des profils de la population jeune afin de guider la phase d'élaboration ;
- lieu d'implantation des centres ;

- nombre d'employés et formation du personnel ;
- sources possibles de financement ;
- collecte, tri et présentation des informations ;
- formats pour les relevés statistiques.

Il est possible de bien desservir les zones rurales grâce aux solutions multiples offertes par l'informatique. Le partenariat récemment conclu entre la *National Youth Agency* au Pays de Galles et la *National Youth Agency* en Angleterre accélérera le développement de logiciels et permettra d'obtenir plus rapidement un outil informatique dont le besoin se fait fortement sentir.

PIAFE

Le partenariat PIAFE qui a pour mission d'encourager et coordonner les actions en information jeunesse se compose des membres suivants :

- le **P**ays de Galles
- l'**I**rlande (Nord et Sud)
- l'**A**ngleterre
- la **F**rance
- l'**E**cosse.

Le partenariat PIAFE a organisé des séminaires réunissant des professionnels des pays membres qui ont été partiellement financés par la Commission Européenne.

Youth Access aide aussi les centres qui en font partie (ainsi que d'autres) dans les quatre régions du Royaume-Uni. Il organise chaque année un colloque professionnel qui comprend des sessions de formation et constitue une occasion non négligeable de mise en réseau.

Les quatre régions bénéficient de liens solides avec d'autres services publics, notamment les bibliothèques et centres d'orientation professionnelle. La *National Youth* a particulièrement bien réussi ses partenariats avec le service des bibliothèques

par l'intermédiaire de l'association des biblio-thécaires pour la jeunesse.

RELATIONS ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LES STRUCTURES D'INFORMATION JEUNESSE

En l'absence de toute politique gouvernementale, l'Etat n'interfère pas dans la définition des priorités de travail de l'information jeunesse. Il existe pourtant des priorités gouvernementales dans le travail auprès des jeunes dont les animateurs de l'information tiennent compte lorsqu'ils cherchent à financer des aspects spécifiques de leur travail.

A l'occasion des changements survenus dans l'organisation de l'administration locale en Angleterre et au Pays de Galles, de nouvelles structures - et peut-être de nouvelles idées - ont vu le jour. La *National Youth Agency* du Pays de Galles a envoyé à chaque nouvelle instance locale galloise une circulaire d'informations sur les besoins des jeunes et sollicité son aide.

Tous les centres d'information jeunesse conservent un relevé indiquant la nature des demandes d'information des jeunes. Ainsi, il est possible de transmettre aux décideurs locaux, régionaux et nationaux des données considérables sur les problèmes auxquels sont confrontés les jeunes. Certains problèmes sont plus aigus dans certaines villes et les éléments statistiques disponibles pourraient se révéler utiles lors de l'élab-oration de services locaux. Les animateurs en information jeunesse communiquent effectivement ces données aux collectivités locales (et autres) et notent les besoins naissants. Ces statistiques n'ont apparemment pas un grand impact politique mais leur volume augmente tant qu'il devient impossible de les ignorer.

SERVICES TYPIQUES PROPOSES PAR LES CENTRES

Il est impossible de décrire un centre d'information et de conseil type au Royaume-Uni mais l'exemple suivant est représentatif d'une *Information Shop* ou d'un centre similaire et possède des composantes que l'on retrouve dans bien d'autres centres locaux.

Toute *Information Shop* offre des informations sur tous les sujets qui peuvent intéresser les jeunes. Souvent, les jeunes ne savent pas quelles sont les informations disponibles et il leur faut du temps pour définir leurs besoins. Il est donc important qu'ils puissent feuilleter de la documentation sans être interrompus.

L'information est classée en rubriques clés : enseignement, emploi, formation, santé, logement, questions d'argent, questions relationnelles, loisirs, sports, etc. Si un jeune ne trouve pas la rubrique appropriée, il peut consulter un index de mots-clés relevant aussi bien de la terminologie moderne que de la langue parlée ou la plus recherchée.

L'information apparaît sous diverses formes :

- dépliants
- brochures
- écrans informatiques
- vidéos et programmes informatiques interactifs.

Les affiches et tableaux d'affichage ont pour fonction essentielle d'attirer l'attention des jeunes sur des sujets importants, tandis qu'une signalétique claire leur permet de s'orienter dans l'*Information Shop*.

Les jeunes sont toujours invités à s'adresser à un animateur s'ils ont besoin d'aide. Les centres offrent rarement un service de consultation mais tout le personnel a appris à identifier ce type de besoin et, le cas

échéant, à orienter avec tact un jeune vers l'organisme compétent. Les animateurs aident les jeunes à rédiger des lettres et des CV, à passer des appels téléphoniques et les accompagnent, éventuellement, dans un autre organisme.

Les centres mènent presque tous des actions hors des centres†: des animateurs ou de jeunes utilisateurs du service se rendent dans les écoles et les maisons de jeunes pour informer les jeunes des aides existantes et les encourager à en faire usage.

Des services supplémentaires tels que :

- tests de grossesse
- conseils sur les toxicomanies
- orientation post-études
- orientation professionnelle,

sont offerts par le centre si celui-ci est partenaire d'un centre local de santé ou d'orientation professionnelle.

Nombre de centres proposent désormais un service d'assistance téléphonique qui fonctionne en dehors des heures ouvrables.

On espère à terme que ce service sera ouvert 24h/24. Certains jeunes préférant prendre contact dans un premier temps par téléphone, les animateurs suivent un complément de formation en matière d'assistance téléphonique.

LES BESOINS EN INFORMATION DES JEUNES

En règle générale, les besoins des jeunes ont déjà été évalués : ils ont besoin de tout savoir sur tout. L'expérience des centres locaux en témoigne ; les questions posées vont de "comment obtenir un acte de naissance" à des questions sur les sports d'hiver.

Les nouveaux centres doivent encore mener des enquêtes locales pour définir les besoins perçus par les jeunes car l'importance relative de ces besoins peut varier d'une zone à une autre, si le taux de chômage y est élevé ou si elles sont isolées, par exemple.

Un service local existant très compétent dans un domaine donné pourra apporter une aide précieuse dans ce domaine à un nouveau centre d'information jeunesse qui lui enverra alors en confiance des jeunes ayant besoin d'informations de ce type.

Il paraît donc logique de répertorier les points forts des services locaux et d'engager un processus de collaboration avec leurs personnels. Jusqu'à présent, de telles collaborations ont généralement donné des résultats très positifs. La création d'un projet d'information jeunesse a souvent comme effet d'augmenter le nombre d'utilisateurs de toute une gamme de services. Les personnels de l'information, prompts à reconnaître les avantages d'une approche intégrée de l'élaboration de services locaux d'information, sont prêts à partager ressources et expérience.

Chaque fois que de nouveaux services sont élaborés ou que des services existants sont réactualisés, il faut aussi enquêter auprès des jeunes. Ceux-ci expriment souvent des besoins qui n'avaient pas encore été identifiés et peuvent suggérer de nouvelles manières d'agir. Ces idées seront ensuite communiquées à tous les centres.

Chaque centre définit un profil de la population jeune locale (se réduisant souvent à un classement par âge, origine ethnique et handicaps). Il est important de vérifier que le public potentiel utilise effectivement le centre et ce, en nombre significatif. Les centres procèdent donc à un relevé par sexe, âge, origine ethnique et handicap éventuel.

Si ces relevés indiquent qu'un segment de la population jeune ne fréquente pas le centre,

on s'efforce d'entrer en contact avec ces jeunes pour découvrir leurs raisons.

CO-OPERATION AVEC D'AUTRES SERVICES

A l'échelon local, on est souvent conscient de l'existence de certains problèmes tels que la toxicomanie. Le centre est alors chargé de mener des actions et des sessions d'information spécifiques. Si la baisse de la toxicomanie n'est pas toujours une donnée quantifiable, on peut néanmoins mesurer l'augmentation du nombre de jeunes allant consulter d'eux-mêmes une agence de prévention contre la toxicomanie, augmentation qui peut être la conséquence d'un travail d'information accru. Les effets directs de ce travail peuvent être difficiles à évaluer mais, avec du bon sens et de l'imagination, on peut définir des indicateurs de succès. Les données qualitatives, en termes d'utilité du service fournies par les jeunes eux-mêmes peuvent être très convaincantes. On ne peut pas bien sûr forcer les nombreux jeunes qui ne le souhaitent pas à s'exprimer sur leurs problèmes ou leurs activités.

COMMENT GARANTIR LE PLURALISME ET LA QUALITE ?

Les informations mises à la disposition des jeunes par les services d'information et de conseil ne font l'objet d'aucune censure car les jeunes ont le droit d'obtenir toutes les informations qu'ils demandent.

Toutefois, certains documents en circulation présentent des inexactitudes factuelles ou un contenu partisan. Les centres doivent donc s'assurer de l'exactitude et de l'impartialité de toutes les informations qu'ils diffusent. Il convient de contrôler les messages implicites véhiculés par les documents d'information, par la description subjective ou l'omission de certains groupes. Au Royaume-Uni, il existe une telle abondance d'informations, quel qu'en soit le sujet, qu'il est nécessaire

d'adopter une attitude responsable en procédant à un tri parmi toutes celles qui sont disponibles et en ne sélectionnant que les documents les plus utiles. Les jeunes sont alors consultés et s'ils réagissent fortement dans un sens ou dans l'autre à un document, on les laisse généralement décider eux-mêmes.

Les animateurs ont appris à reconnaître leur subjectivité et leurs préjugés. Ils entendent ne pas porter de jugements sur le mode de vie, la sexualité, l'origine ethnique ou tout autre élément susceptible d'avoir une incidence sur l'impartialité de l'interaction entre le jeune et le professionnel. Cet aspect de la formation demande beaucoup de temps et de ressources. Les animateurs stagiaires sont souvent surpris par ce qu'ils apprennent sur eux-mêmes, mais ils expriment une réelle satisfaction quant à l'épanouissement personnel qui en découle. Les conseillers doivent suivre une formation approfondie et nombre d'entre eux sont désormais diplômés par la *British Association of Counselling*.

Tout le personnel continue à être formé sur place et à l'extérieur ce qui lui permet d'actualiser ses connaissances en matière d'information et de méthodes de présentation de tous les services. Youth Access souligne l'importance d'une supervision continuelle au cours de la formation des conseillers, méthode qui permet de protéger à la fois le jeune et le conseiller.

Le *National Council for Vocational Qualifications* (Conseil national des qualifications professionnelles) a récemment publié un code de déontologie du conseil, de l'orientation et de la psychothérapie qui a permis de définir une série de qualifications. Beaucoup d'entre elles recourent avec efficacité le travail des professionnels de l'information et du conseil ou celui des professionnels de l'information, du conseil et de l'orientation. Ceux-ci pourront donc avoir la satisfaction d'obtenir l'accès à des qualifications reconnues au niveau national.

PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT

Le développement rapide des technologies documentaires a sans aucun doute permis aux jeunes d'avoir un accès plus large à l'information tant et si bien qu'il leur serait même difficile d'éviter les médias électroniques. De par l'omniprésence dans la société contemporaine des multiples applications de ces technologies nouvelles, il est maintenant possible de toucher un public jeune plus vaste. Les jeunes participeront peut-être ainsi plus activement à l'évolution de leur environnement, y compris à la définition des services qui leur sont destinés en propre.

Cet accès facile à des informations de sources diverses peut cependant comporter des dangers car tous les fournisseurs d'accès n'ont pas à cœur de défendre les intérêts des jeunes - c'est du moins le constat des professionnels de l'information jeunesse. Ils se sont donc efforcés de développer des compétences leur permettant de maîtriser au mieux les technologies de l'information. Les jeunes ont besoin de leur aide et de leur protection. Ils découvrent souvent des données susceptibles de leur nuire en "surfant" sur Internet, par exemple.

Il faut qu'ils puissent tout aussi facilement découvrir des informations jeunesse de qualité, auxquelles ils prêteront probablement plus attention si elles sont présentées de manière attrayante et correspondent à leurs besoins.

Ces choix technologiques en faveur de la diffusion rapide de l'information dans les écoles, maisons de jeunes, bibliothèques, gares, ou tout autre lieu fréquenté par les jeunes, faciliteront l'accès à des informations pertinentes. Ces solutions ne répondront pourtant pas à tous leurs besoins.

Il faut leur laisser la possibilité de contact interpersonnels ; qu'ils rencontrent quand ils le désirent des animateurs qualifiés qui les aideront à utiliser cette information. Ces derniers seront aussi capables d'identifier des besoins en conseil auxquels ils pourront parfois répondre eux-mêmes et feront pression pour obtenir des moyens de garantir un service de conseil de grande qualité.

Il n'est ni possible, ni d'ailleurs souhaitable, que tous les professionnels de l'information jeunesse du Royaume-Uni soient d'accord dans les moindres détails quant à la meilleure façon de fournir information et conseil aux jeunes. Il existe cependant un large consensus sur les points clés, qui s'est consolidé au cours des dernières années grâce à une convergence d'intérêts. Le *Four Nations Policy Group* (groupe de coordination des quatre régions du Royaume-Uni) qui se réunit désormais régulièrement offre un forum de coopération et de collaboration sur la politique de la jeunesse. Ce groupe abordera également des sujets propres à l'information jeunesse et aux possibilités de développements concertés en ce domaine.

ERYICA et les organisations qui ont participé à la préparation de ce texte tiennent à exprimer leurs remerciements au Youth Council for Northern Ireland qui a financé le travail et à Eileen McDonald qui a mené l'étude de la part du YCNI.