

# Les Services d'Information Jeunesse Généralistes en Italie en 1997

Les pages ci-jointes constituent le chapitre sur **l'Italie**  
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](http://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](mailto:SGeryica@aol.com)

---

# ITALIE

## INTRODUCTION

Le premier Centre d'information italien (ou "Informagiovani", comme ces centres sont souvent appelés) a vu le jour à Turin et a démarré ses activités en 1982. L'approche adoptée par ce Centre fut largement inspirée du modèle français de l'information jeunesse, dont il est très proche, même géographiquement.

Les années suivantes et jusqu'en 1986, on assista à d'importants changements et, dans un même mouvement, à la création d'un petit nombre de Centres d'information jeunesse : à Milan en 1984, à Vérone et à Forlì en 1985.

### 1985, l'Année internationale de la jeunesse

L'année internationale de la Jeunesse en 1985 marqua un tournant décisif dans l'évolution des Informagiovani en Italie. Dans son rapport d'activité final, le Comité italien de l'année internationale de la Jeunesse (Italian Committee for International Youth Year) pointa cinq domaines stratégiques, énumérés ci-après, pour l'orientation des opérations :

1. Information, conseil et accompagnement
2. Scolarité et formation professionnelle
3. Entrée sur le marché du travail, emploi et création d'entreprise
4. Mesures à caractère médical pour la prévention de la toxicomanie
5. Culture, créativité, loisir et voyage.

Cet événement fut également l'occasion de confirmer la nécessité d'une participation directe des jeunes dans les activités qui leur étaient proposées et dans l'élaboration des politiques locales de la jeunesse en organisant des Forums et des Conseils Jeunesse ("Forum e Consulte Giovanili").

### Développement des Centres

À partir de 1986, le nombre des Informagiovani s'accrut régulièrement : 15 en fin d'année, 22 fin 1987, 61 en 1988, 97 en 1989, 136 en 1990, 168 en 1992 et 260 fin 1994. Aujourd'hui, on compte **quelque 450 Centres Informagiovani** en activité en Italie, répartis comme suit : 50 % dans la région du Nord, 24 % dans les régions du Centre et 26 % dans le Sud et les îles. Durant cette période, l'information jeunesse connut un développement extraordinaire, alors que ce type de service n'était pas reconnu ni financé par une quelconque législation ou politique nationale.

*Les informations contenues dans ce texte ont été fournies par le Centro Informazione e Documentazione Giovanile (CIDG) :*

CIDG  
Via Assarotti 2  
I-10122 Torino  
☎ (39+011) 442.49.90  
Fax: (39+011) 442.49.50

**Texte mis à jour en** : Décembre 1997

Dans l'expérience diversifiée des Centres Informagiovani existaient des principes communs qui furent progressivement codifiés. Parallèlement, il fut admis que la diversité comportait des éléments positifs ainsi que des éléments négatifs. Au cours des dernières années, les règles de travail régissant l'action des Centres Informagiovani furent le principal sujet de discussions visant à établir et à améliorer la qualité des services.

Aujourd'hui, les Informagiovani italiens disposent d'importants documents de travail :

1. Le " **Décatalogue** " des Informagiovani
2. Un ensemble de " **principes de qualité** " approuvés par la 3<sup>e</sup> Conférence nationale des Informagiovani
3. Un " **Vade-mecum** " pour la création de nouveaux services d'information et de conseil pour la jeunesse
4. Un système de " **classification nationale des informations** " utilisé par tous les Informagiovani

### **Le " **Décatalogue** " des Informagiovani**

Au cours de l'année 1986 ; pour pallier l'absence de critères et de méthodes universellement reconnus, le " **Décatalogue** " des Centres Informagiovani italiens (*voir page 8*) fut posé comme une espèce de charte professionnelle, afin de fournir au moins quelques repères généraux pour la constitution des offres de service des Centres et leur évaluation. Adopté en 1986, ce code de déontologie définit plusieurs principes fondamentaux régissant le travail dans les Centres et suggère quelques tâches à l'échelle nationale pour éviter que l'approche soit excessivement locale. Ce document peut être présenté comme d'une importance historique, car pour la première fois un document national avait été produit dans le domaine de la politique jeunesse de l'Italie. Il conduisit à l'établissement d'une structure de coordination nationale autor-

isée par un ordre ministériel, et fut accepté comme un texte de référence par le ministère en question, c'est-à-dire le ministère de l'Intérieur.

Depuis lors, les Informagiovani ont continué à débattre des questions de normes et de la qualité des services. Lors de la 3<sup>e</sup> Conférence nationale des Informagiovani, organisée à Modène en 1993, elle adopta un ensemble de " principes de qualité " afin de définir plus en détail les directives à appliquer pour garantir la qualité des services.

### **LE SYSTÈME DE COORDINATION NATIONALE**

En 1987, la Coordination nationale du système d'information jeunesse (CNSIG) fut officiellement établie par le ministère de l'Intérieur, et investie de la mission de coordonner le développement des Informagiovani en Italie. Elle se composait de représentants des Centres et autres organismes concernés, et disposait d'un secrétariat pourvu par le ministère de l'Intérieur. À la 2<sup>e</sup> Conférence nationale des Informagiovani, tenue à Palerme en 1990, la structure de coordination nationale fut réorganisée de façon à l'asseoir sur un système de représentation régionale. Depuis lors et jusqu'à sa dissolution à la fin de l'année 1995, la Coordination nationale (CNSIG) a été organisée par les structures de coordination régionale qui ont élu les représentants au niveau national.

Le but des structures de coordination nationale et régionale était d'inciter chaque région à promulguer des lois régionales permettant de réguler et de financer de façon homogène les Centres Informagiovani placés sous sa juridiction, et aussi de susciter la participation régionale à l'effort de développement d'un réseau national intégré. Il était nécessaire que les dispositifs de coordination

prennent en considération non seulement les compétences exercées dans le secteur de la jeunesse aux niveaux national, régional et provincial, mais aussi les différentes réalités et les demandes locales.

## **TYOLOGIES DES CENTRES D'INFORMATION JEUNESSE**

La 3<sup>e</sup> Conférence nationale des Informagiovani (Modène, 1993), a non seulement reconfirmé les principes contenus dans le décalogue de 1986, mais a également identifié les spécificités premières des trois types de service ci-après :

### **Les “ Agences de service ” Informagiovani**

Les fonctions élémentaires du modèle “ Agence de service ” Informagiovani sont la promotion, la gestion et l'organisation d'un réseau de Centres Informagiovani œuvrant dans un secteur donné, opérant suivant des normes de fonctionnement convenues et proposant un ensemble commun de services. Le réseau doit être formalisé sur la base de conventions écrites (protocole de fonctionnement, contrats, etc.).

Un tel réseau doit prendre en charge :

- au moins trois centres travaillant en coopération ;
- l'organisation de programmes de formation interne pour le personnel des centres et des autres services et centres qui en font la demande ;
- l'édition des matériaux d'information destinée aux centres du réseau dans les domaines suivants : études et formation, santé, culture, sport, activités de loisir, droits des jeunes et échanges ;
- la gestion des relations directes avec les organismes produisant et/ou organisant les informations sur les divers sujets, et le développement d'une opération de relations publiques destinée à promouvoir

la collaboration et l'intégration avec les activités des autres services axés sur les jeunes ;

- la constitution d'un système d'évaluation de l'efficacité des différents services, et d'un système de comptabilisation des usagers et des thèmes demandés dans chaque centre.

Les programmes de formation doivent couvrir notamment :

- le processus de recherche des informations,
- l'organisation de la documentation,
- le processus d'information / communication auprès des usagers.

Les “ Agences de service ” nationales ont pour mission de produire des bases de données offrant les informations de niveau national dans les domaines cités plus haut, ainsi que des propositions de formation et d'échange au niveau international.

Les “ Agences de service ” régionales et provinciales, qui ont accès aux bases de données créées par les agences nationales, se chargent de produire, dans les mêmes domaines, les informations complémentaires concernant leur région ou province d'implantation.

Les Agences de service préparant les outils d'information peuvent également fournir des informations directement au public. Dans ce cas, elles organisent les activités mentionnées plus haut et assurent des fonctions de Centre Informagiovani décrites ci-après.

### **Les Centres Informagiovani**

Les Centres Informagiovani développent leurs activités sur leur lieu (ville, comté ou région) d'implantation. Leur fonction principale consiste à remplir les besoins en informations des jeunes de ce lieu. En ce qui concerne la documentation, ils peuvent

utiliser leurs propres supports ou ceux produits par les agences de service. Chaque centre développe des activités de recherche, documentation et communication relatives à sa propre localité.

Dans leurs systèmes d'information, les Centres couvrent les mêmes domaines que ceux cités plus haut pour les agences de service. Comme ces derniers, ils gèrent un ensemble de relations et collaborent avec d'autres organismes et services locaux traitant de questions relatives à la jeunesse. Ils tiennent un registre des usagers et des types de questions posées, évaluent régulièrement les services fournis, et publient un rapport sur ces données au moins une fois par an.

Les Centres Informagiovani sont ouverts au public au minimum 15 heures par semaine environ, répartis de façon homogène sur chaque jour ouvré de la semaine.

En termes d'organisation et de technologie, ils doivent être équipés de façon à pouvoir répondre efficacement aux demandes des usagers, et respecter les spécifications énoncées dans le Décalogue.

### **Les Points Informagiovani**

Les Points Informagiovani proposent généralement des activités comparables à celles des Centres Informagiovani, mais rapportées à une échelle, une région ou un organisme plus modeste (par exemple, un centre social, un centre culturel, une bibliothèque, une école, etc.).

Leur activité principale consiste à recevoir et à informer les jeunes. Pour les résidents des différentes localités desservies par ces points d'informations, il existe peu d'activités autres que celles proposées par ceux-ci. Comme les points d'information ne disposent pas de ressources pour

effectuer des recherches d'information systéma-tiques, ils sont généralement aidés par un Centre Informagiovani ou par une Agence de service qui leur fournit de la documentation. Lorsque aucun Centre Informagiovani ou aucune agence de service ne se trouve à proximité, il est possible de créer un réseau de Points d'information pour partager les diverses tâches et assurer une assistance mutuelle.

Les Points Informagiovani doivent fournir des informations dans au moins un des domaines suivants : études, formation, emploi, activités de loisir, droits des jeunes ou échanges. Ils sont ouverts en moyenne 8 heures par semaine au minimum, réparties sur trois jours.

## **RELATIONS ENTRE LES INFORMAGIOVANI ET LES USAGERS**

Un élément essentiel pour la fonction d'information des Informagiovani réside dans la différenciation du niveau d'information à assurer. Ceci induit la façon dont l'information est transmise à l'utilisateur, et peut faire appel à des fonctions de conseil et d'accompagnement.

Sur un plan général, on peut distinguer trois grandes méthodes, décrites ci-après, pour la transmission des informations.

### **Information en libre service**

Les Centres utilisant cette approche sont principalement axés sur l'aménagement de voies d'information permettant une consultation en libre service. Les usagers prennent les données dont ils ont besoin ou utilisent le matériel fourni pour effectuer une recherche sur un thème spécifique.

### **Information avec l'assistance d'un tiers**

Dans les Centres utilisant cette approche, l'accent est mis sur le contact entre

informateur et usager. Souvent, l'informateur se charge de trouver l'information demandée, la met à la disposition du demandeur et fournit généralement des explications la concernant.

### **Solutions mixtes**

Certains Centres ont une démarche qui combine les deux approches précédentes (information en libre service et information avec l'assistance d'un tiers). L'utilisateur peut ainsi faire ses propres recherches sans l'intervention des animateurs du centre, mais ceux-ci se tiennent à sa disposition pour fournir une explication ou une aide éventuelle.

Dans certains Centres, l'accent est mis sur la capacité à fournir une orientation ou un conseil spécialisé sur certaines questions telles que les études ou l'emploi.

### **STATUT JURIDIQUE ET FINANCEMENT DES CENTRES**

Presque tous les Centres Informagiovani ont été créés par la municipalité ou, dans certains cas, par l'administration de la province. Ils font souvent partie d'un projet plus large destiné aux jeunes, appelé " Progetto Giovani " (Projet Jeunes).

La plupart des Centres Informagiovani sont gérés par des employés de la municipalité ; certains sont administrés par des coopératives ou associations reconnues ou financées par des fonds publics. Dans quelques cas rares, ils sont directement gérés par des associations de service volontaire ou des organisations de jeunes, et ce plus particulièrement dans les petites localités.

Les centres mis sur pied par des municipalités sont généralement financés par celles-ci au titre de service municipal pour la jeunesse.

Au cours des dernières années, après adoption des lois sur la jeunesse par certaines régions, leurs administrations ont commencé à assister financièrement les Centres Informagiovani. Dans de tels cas, les fonds ne sont généralement pas affectés au fonctionnement des centres, mais au développement des réseaux régionaux, et plus particulièrement à la formation du personnel, aux outils d'information (bases de données, catalogues, guides, brochures) ou encore à l'organisation d'actions d'information sur des thèmes spécifiques (échange et tourisme, emploi, formation professionnelle, bénévolat, etc.) visés par tous les services pour la jeunesse.

### **SERVICES TYPIQUES PROPOSES PAR LES INFORMAGIOVANI**

Si les Centres Informagiovani sont souvent très différents les uns des autres, ils présentent néanmoins un grand nombre d'éléments communs, ce qui rend possible la description de services types assurés par tous les centres.

À l'entrée du centre figurent ordinairement des panneaux d'affichage contenant trois types d'information :

- a) des posters et des prospectus se rapportant à des activités culturelles, des cours de formation et autres événements locaux ;
- b) des petites annonces présentant une demande (de colocataire ou de participation à une activité, par exemple) ou une offre/vente (instruments de musique, équipements divers, etc.) ;
- c) (pas dans tous les centres) des propositions de travail temporaire ou à temps partiel.

À proximité, (sauf dans les points Informagiovani), un ou plusieurs membres de l'équipe se tiennent à disposition pour renseigner les usagers sur l'emplacement

des informations, les assister dans les recherches spécifiques ou répondre aux éventuelles demandes de renseignement.

La moitié des Centres Informagiovani ont accès à la Banque de données nationale italienne ou à des systèmes d'information locaux. Dans certains cas, l'utilisateur peut consulter directement la banque de données.

Le long des murs ou sur des panneaux verticaux sont disposés des dossiers, généralement classés par domaine. Pour la plupart des Centres, ces dossiers ou classeurs constituent les principales ressources d'information leur permettant de répondre à toutes les demandes de renseignement des usagers. Dans les grands centres ils existent par centaine, alors que les petites structures n'en disposent que d'une dizaine pour couvrir les principales informations se rapportant à la ou aux domaines de leur compétence.

Pour compléter la documentation, les Centres proposent généralement divers journaux et bulletins d'information, et notamment ceux contenant des offres d'emploi ou des avis de concours publics.

Dans presque tous les Centres, il existe des brochures produites généralement par les Centres concernant les thèmes fréquemment consultés : objection de conscience, service alternatif, recherche d'emploi, séjours d'été, etc.

Sont également proposés un ensemble de services spécifiques qui ne sont pas assurés par tous les Centres, mais uniquement par un petit nombre (comme la vente de la carte de l'Association des auberges de jeunesse italiennes ou la Carte Jeune donnant accès à des réductions sur des achats et des services).

Enfin, dans de nombreux Centres, l'utilisateur peut solliciter un entretien individuel pour

obtenir un conseil ou un renseignement dans un domaine particulier comme les études ou l'orientation professionnelle.

## COOPERATION AVEC D'AUTRES SERVICES

L'une des spécificités des Centres Informagiovani réside dans l'étroite relation et coopération qu'ils peuvent développer avec d'autres services intéressant les jeunes. Dans certains cas, on peut dire qu'ils sont intégrés à ces services. Dans un certain nombre de localités, ils opèrent au sein d'un projet jeunesse appelé "**Progetto Giovani**". Par ailleurs, la nécessité de couvrir une grande variété de thèmes et de garantir l'exactitude et l'actualité d'une information les oblige à entretenir une coopération étroite avec les sources de cette information. Par conséquent, ils travaillent étroitement avec les services de conseil relatifs aux études ou aux formations professionnelles ; avec les organismes chargés de promouvoir la créativité des jeunes ; avec les organismes d'assistance et d'aide sociales ; et enfin, avec les institutions organisant les campagnes d'information sur un thème particulier relatif à la jeunesse.

Comme ils sont considérés comme étant des "observateurs" qualifiés des besoins des jeunes, les Centres Informagiovani sont souvent sollicités pour participer à l'élaboration de projets et de services axés sur la jeunesse.

Très souvent, dans les localités où les services jeunesse sont rares, ce sont les Centres Informagiovani qui endossent la responsabilité de conseiller les autres services et qui offrent directement leur soutien aux jeunes ou à leurs associations.

## LE “DÉCALOGUE” DES INFORMAGIOVANI (Rome, novembre 1986)

### 1. Une fonction centrale : l'information

La principale activité des Centres Informagiovani est l'information. Les critères (de reconnaissance d'un Centre Informagiovani) doivent exclure tous les centres et agences pour lesquels l'information est une activité secondaire ou accessoire de leur activité principale.

### 2. Un service spécifiquement destiné aux jeunes

Les jeunes constituent le groupe cible principal des services des Centres Informagiovani. Les entités s'adressant à un public général ou à un autre groupe social spécifique (étudiants, femmes, etc.) ne rentrent pas dans la dénomination “Centre Informagiovani”.

### 3. Une approche globale de l'information

Le but des Centres Informagiovani est de fournir des données qui couvrent intégralement les besoins en information des jeunes. Leurs ressources doivent s'étendre à tous les principaux sujets intéressant les jeunes (études, formation, emploi, santé, loisir, sport, culture, voyage, etc.) et offrir un maximum d'informations et de choix. Par conséquent, ils sont *généralistes* (au sens où ils couvrent une grande variété de thèmes, ce que ne font pas les services d'information spécialisés dans l'orientation professionnelle ou la santé, par exemple) et *pluralistes* (car ils proposent des informations provenant d'une grande variété de sources).

### 4. Un service unique et complémentaire

Les Centres Informagiovani constituent une forme unique de service d'information, notamment parce qu'ils prêtent attention à

l'évolution des besoins des utilisateurs. De plus, leur rôle est complémentaire de celui des autres services œuvrant pour l'intégration sociale et professionnelle des jeunes.

### 5. Un accès aisé pour tous les jeunes

Les Centres Informagiovani constituent un service social ouvert à tous les jeunes sans aucune distinction. Ils doivent éviter toute forme de discrimination fondée sur l'origine raciale ou sociale, la croyance ou la religion, la préférence sexuelle, etc. Ils ne doivent ériger aucune barrière physique, culturelle ou psychologique à l'encontre de groupes ou d'individus particuliers (handicapés, toxicomanes, etc.) ni favoriser une catégorie particulière de personnes (étudiants, travailleurs, etc.). Ces raisons imposent aux Centres Informagiovani d'aménager un accès aisé aux locaux, un environnement accueillant, des heures d'ouverture étendues, des entretiens individuels sur demande et l'obtention des informations par courrier. Il est nécessaire que la plupart des informations soient fournies gratuitement, et que discrétion et anonymat soient garantis pour tous les usagers.

### 6. Des informations de qualité

Les informations fournies par les Centres Informagiovani doivent être d'excellente qualité. Ceci signifie qu'elles doivent être pertinentes, actualisées, de source pluraliste, complètes, aisément compréhensibles par les jeunes et présentées de façon à faciliter les recherches.

### 7. Un service qui suit l'évolution des besoins

Au travers de leurs services, les Centres Informagiovani se doivent de répondre de façon dynamique à l'évolution des demandes d'information des jeunes en vérifiant constamment que l'éventail



d'informations proposées corresponde aux questions posées. Il leur revient également de contrôler régulièrement les voies et méthodes de diffusion de l'information, la teneur de la documentation et les outils développés par les Centres, et enfin de pallier les lacunes éventuelles dans tel ou tel domaine. Ceci exige notamment de chaque Centre qu'il relève le nombre de ses usagers et l'objet de chaque requête, et qu'il établisse un système d'évaluation du niveau de satisfaction des usagers.

### **8. Une équipe de professionnels**

La question du personnel travaillant dans les Centres est d'une importance capitale, car c'est lui qui garantit la qualité et la compétence du service en mettant en œuvre les trois points précédents. Chaque Centre Informagiovani doit avoir un nombre approprié d'animateurs pour organiser et assurer un service de qualité supérieure. Ces animateurs doivent avoir reçu la formation professionnelle correspondant à leur fonction et avoir la possibilité de suivre les cours de mise à niveau nécessaires. Il convient de veiller à la présence d'un noyau d'employés sous contrat de longue durée (ou d'employés permanents), avec possibilité de recours à d'autres types de collaborateurs (consultants, personnel détaché par des organismes publics ou privés, et participants bénévoles).

### **9. Autonomie du réseau Informagiovani**

Dans la mesure où les Centres Informagiovani assurent un service d'information à caractère social très fort, il est primordial qu'ils puissent œuvrer dans un contexte d'autonomie financière et administrative. Cette condition leur permettra de maintenir leur activité et de rester à l'abri des pressions économiques et politiques variables.

### **10. Coordination nationale et coopération européenne**

Les Centres Informagiovani font partie de la Coordination nationale italienne du système d'information jeunesse (CNSIG), par l'intermédiaire de laquelle ils sont également rattachés à l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA). À ce titre, ils ont entrepris d'adapter leurs méthodes aux consignes énoncées par ces organisations. Le Comité de coordination italien des Informagiovani fait partie de la structure de coordination nationale, qui relève du ministère de l'Intérieur.