

Les Services d'Information Jeunesse Généralistes au Luxembourg en 1997

Les pages ci-jointes constituent le chapitre sur le **Luxembourg**

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

LUXEMBOURG

INTRODUCTION

Au Grand-Duché de Luxembourg, le premier centre d'information pour jeunes a été créé en juin 1987. L'inexistence d'un centre d'information généraliste faisait réellement défaut par rapport au volume croissant des informations pour jeunes et une réalité sociale devenant de plus en plus complexe. Donner une information généraliste en restant en même temps disponible et à l'écoute du jeune pour le conseiller en cas de besoin étaient les deux missions fondamentales conférées au premier centre défini comme :

- **lieu "accueillant"** qui rassemble et centralise toutes les informations susceptibles d'intéresser les jeunes
- **lieu neutre et généraliste** pour informer les jeunes sans qu'ils soient sujets dès le départ à une discrimination (stigmatisation).

Le nombre des centres d'information n'a pas cessé de croître depuis 1990. Les centres ont été conçus dès le départ pour tenir compte des besoins des jeunes les plus défavorisés, en danger d'exclusion. C'est pour cela que le Ministère a toujours suivi une politique de collaboration avec les communes. L'intégration et l'éducation à la participation sociale ne peut se faire qu'au niveau de la communauté locale, régionale à la limite. La responsabilité pour cette mission éducative envers les jeunes est aussi au niveau communal. Les centres doivent suivre une orientation dictée par les besoins des jeunes de la localité d'implantation.

Le centre d'information est conçu comme un premier point de contact du jeune pour faciliter l'accès à l'information et l'aider à percer la complexité des structures sociales par une première information et une disponibilité à l'écoute du jeune. En cas de besoin le lien avec le service d'information juridique et social du SNJ est vite réalisé. Si une consultation spécialisée s'avère nécessaire, les centres rapprochent les jeunes des services de consultation spécialisés existants.

Si les voies choisies pour approcher les jeunes sont fonction des spécificités locales et régionales, toutes ces structures ont en commun le but de faciliter la participation des jeunes à la vie sociale. La collaboration de ces structures au sein d'un réseau semble donc évidente.

Les informations contenues dans ce texte ont été fournies par le Centre National d'Information et d'Echanges de Jeunes (CNIEJ), qui coordonne le réseau luxembourgeois :

CNIEJ

76, boulevard de la Pétrusse
L - 2320 Luxembourg

☎ (352) 40.55.50
Fax: (352) 40.55.56

Texte mis à jour en : Décembre 1997

Selon un accord de coopération signé par les centres membres du réseau, la coordination du réseau pour le volet "Information" incombe au **Centre National d'Information et d'Echanges de Jeunes** (CNIEJ) qui représente aussi le réseau au niveau international. Ainsi les différents centres sont à même de proposer aux jeunes toutes les informations sur des programmes européens, tel le programme "Jeunesse pour l'Europe" ou la Carte Jeunes. Les centres étant souvent implantés dans des localités accueillant des établissements scolaires, des enseignants, détachés au SNJ pour les besoins d'une animation régionale, assurent le contact entre les centres et le monde scolaire.

Aujourd'hui il existe 15 services d'information pour jeunes. La plupart de ces centres fonctionnent en premier lieu comme des maisons de jeunes, mais qui remplissent aussi la fonction de centres d'information régional ou local. Les centres locaux ou régionaux sont des centres d'information, d'animation et de rencontre pour jeunes.

BUTS ET DEONTOLOGIE

Les objectifs généraux des centres sont définis comme suit :

- regrouper et traiter toutes les informations touchant au champ de vie du jeune et susceptibles d'intéresser les jeunes ;
- diffuser l'information aux jeunes et développer dans le cadre de ces centres des initiatives facilitant l'accès du jeune à l'information.

Selon l'*Accord sur la création d'un réseau luxembourgeois des centres d'information pour jeunes* cité plus haut, les centres fonctionnent selon les principes suivants :

- *Un centre d'information pour jeunes veille à fournir une information polyvalente, complète, sans réserve.*
- *Un centre d'information pour jeunes informe les jeunes sans discrimination aucune, d'ordre social, politique, de nationalité, philosophique..*
- *A travers sa fonction d'informateur, un centre d'information pour jeunes mettra l'accent sur les qualités d'accueil, de dialogue et d'écoute du jeune.*
- *L'acte d'information dans un centre d'information pour jeunes peut revêtir un ensemble de services et peut s'adresser à toute personne s'intéressant de près ou de loin à la jeunesse. Ces services visent à favoriser chez les jeunes des choix libres et responsables, à les aider à conquérir leur autonomie.*
- *Un centre d'information reconnaît la complémentarité et favorise la collaboration des organisations de jeunesse au processus d'information. Il permettra aux organismes privés et publics de se faire connaître utilement auprès de la population jeune.*
- *Afin de permettre aux jeunes de jouer pleinement leur rôle d'acteur social et afin de favoriser l'autonomie des jeunes, un centre d'information pour jeunes favorisera la participation effective des jeunes, à l'information et au conseil des jeunes.*
- *Un centre d'information pour jeunes se donne comme objectif prioritaire la recherche des moyens permettant aux jeunes de devenir des citoyens actifs, critiques et responsables, acteurs d'un mieux-être, tant personnel que social.*
- *Un centre information jeunes établit l'inventaire des possibles, afin que les jeunes puissent réaliser leur choix personnel en "connaissance de cause" à partir d'une large information.*

Profil du réseau luxembourgeois

Coordination nationale :

CNIEJ - Centre National d'Information et d'Echanges de Jeunes

Réseau :

- CNIEJ (centre national)
- 15 centres locaux

Statut juridique :

Tous les centres (CNIEJ compris) sont des associations sans but lucratif.

Nombre d'informateurs travaillant dans le réseau :

25 salariés.

Organisme officiel de tutelle :

Service National de la Jeunesse (SNJ)

l'information au niveau local et régional. Ce travail d'information du réseau est coordonné par le Centre National d'Information et d'Echanges de Jeunes. Actuellement 15 centres d'information à travers le pays, un périodique "Tam-Tam" adressé au jeune, des émissions radio régulières, etc., ont été autant de moyens pour toucher les jeunes, en pensant surtout à ceux qui n'ont souvent pas la facilité d'accès que connaissent les plus favorisés. Informer pour faire évoluer entraîne forcément le débat: accorder au jeune le droit d'être acteur, le considérer comme une partie à écouter. C'est pour ces raisons que l'information a toujours été liée très étroitement à l'animation des jeunes en général.

L'information des jeunes au sein des établissements scolaires est développée d'une façon inégale en fonction des liens des Centres de Rencontre, d'Animation et d'Information avec les écoles et en relation avec les enseignants bénéficiant d'une "décharge" au profit du SNJ.

Le SNJ collabore à plusieurs projets communautaires d'information des jeunes ayant pour but entre autres de mettre en place un réseau électronique afin de faciliter l'échange d'informations spécifiques au secteur "Jeunesse" entre les pays membres de l'Union Européenne. Dans ce même souci de participer au développement de l'information par les nouvelles technologies, le SNJ a décidé de profiter des moyens offerts par une des autoroutes de l'information, à savoir le réseau Internet, pour présenter une information sur le Luxembourg destinée à un public jeune national et international. Ces nouveaux médias peuvent être utilisées d'une façon interactive et permettent ainsi de dépasser une information à sens unique. Tous les jeunes (et moins jeunes) pourront consulter des informations qui s'adressent en priorité aux jeunes, mais aussi à tous ceux qui d'une façon bénévole ou professionnelle

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE

L'information des jeunes a été tout au long des dernières années une priorité politique du Ministère de la jeunesse. Durant les dernières années beaucoup d'efforts ont été réalisés dans la mise en œuvre au niveau national d'une politique de l'information des jeunes, particulièrement pour diversifier les niveaux d'intervention, pour trouver les partenaires adéquats et assurer la coordination.

Faciliter l'accès à l'information c'est en premier lieu mettre l'information à disposition du jeune là où il se trouve. Ainsi le développement du **réseau des Centres de Rencontre, d'Animation et d'Information des Jeunes** a été une des priorités du Ministère et a permis de développer une approche décentralisée garantissant la disponibilité de

travaillent en faveur des jeunes. La technologie d'Internet permet de créer des liens sur d'autres serveurs et pages qui offrent des informations intéressantes aux jeunes. Le SNJ qui gère la "Youth Page" essaye donc de regrouper l'information et, en complète subsidiarité avec des initiatives lancées par d'autres organisations, de la renvoyer si besoin sur d'autres serveurs.

La home-page du SNJ - la **Youth Page** - est accessible à l'adresse (URL) suivante : <http://www.online.lu./snj>. La Youth Page propose un espace d'information et un espace de communication interactive.

Actuellement les informations sont regroupées en quatre catégories:

- Informations générales sur le Luxembourg, adresses utiles, informations sur les droits et devoirs des jeunes. Ces informations sont mises à disposition par le Centre National d'Information et d'Echanges de Jeunes.
- Informations spécifiques au Ministère de la Jeunesse, les activités, les programmes et structures du Service National de la Jeunesse en faveur des jeunes et des associations, structures et organisations étroitement liées au Service National de la Jeunesse.
- Pages réservées aux organisations de jeunesse, au niveau national et européen pour présenter leurs structures et programmes. Ces informations sont mises à disposition par les organisations de jeunesse.
- Informations sur les services publics et privés pour jeunes, au niveau national et européen. Les services peuvent informer sur leurs objectifs, missions, leurs heures d'accueil du public etc. Ces informations sont mises à disposition par les services concernés.

Les organisations de jeunesse constituent un autre facteur important de l'information des jeunes. La présence de la **Conférence Générale de la Jeunesse Luxembourgeoise** aux manifestations mais aussi dans les commissions du ministère garantit une information permanente des organisations de jeunesse sur le développement de la politique de jeunesse. Le secrétariat de la CGJL, situé dans les locaux du Centre National d'Information et d'Echanges de Jeunes, a facilement accès à toutes les informations nationales et internationales intéressant les jeunes.

La "**Youth Line**", périodique qui paraît 4 fois par an, a été lancé en 1994 par le SNJ. Créé pour répondre à des requêtes formulées explicitement par des responsables d'organisations de jeunesse, Youth Line se distingue des autres actions citées plus haut par le fait qu'il ne s'adresse pas au jeune, mais à l'animateur, au responsable d'organisation de jeunesse, à celui qui travaille en faveur des jeunes, bénévole ou professionnel, à chacun qui participe d'une façon ou d'une autre à la mise en pratique d'une politique de la jeunesse.

STATUT JURIDIQUE ET FINANCEMENT DES CENTRES

Les centres sont tous des associations indépendantes sans but lucratif. Le personnel des centres a un statut d'employés privés (non de fonctionnaires). Dans les centres locaux ou régionaux on fait appel aux bénévoles pour la mission d'animation et de rencontre. Il y a actuellement une vingtaine de professionnels qui travaillent dans ce secteur. Les centres sont financés à 50% par le Ministère de la Jeunesse et à 50% par la commune concernée, à l'exception du Centre National qui est exclusivement financé par le Ministère de la Jeunesse.

La déontologie des centres

- *L'information dispensée par un centre d'information pour jeunes se donne toujours en fonction de la demande des jeunes et n'est pas dictée par des exigences extérieures à eux-mêmes.*
- *L'information donnée comporte toujours toutes les alternatives en matière de réponses à une demande.*
- *Un centre information pour jeunes s'assure que l'information est complète, impartiale et exacte. Il ne s'en remet pas simplement à l'appréciation du (ou des) membre(s) de l'équipe impliqué(s) dans la réception de la demande et dans la transmission de cette information.*
- *A travers le travail d'accueil et d'information, un centre d'information pour jeunes veille à favoriser un comportement autonome du jeune et à éviter une relation de dépendance.*
- *Le secret professionnel et le respect de l'anonymat de l'interlocuteur sont obligatoires.*

Chaque année pour le premier mars au plus tard, l'association soumet à l'approbation définitive du Ministre de la Jeunesse le projet de budget pour l'exercice suivant, le budget pour l'exercice courant, et le décompte de l'exercice écoulé élaborés et vérifiés par la commission de surveillance.

Au début de l'année et le premier août de chaque année, l'association reçoit un acompte de 50%, respectivement de 25% du total des dépenses prévues dans la

présente convention et inscrites au budget du Centre, arrêté par le Ministre de la Jeunesse pour cette même année.

Le solde de l'année écoulée est réglé l'année suivante sur la base du décompte approuvé définitivement et ceci au plus tard le premier avril.

SYSTEME DE COORDINATION

Une coordination au niveau national est du ressort de plusieurs partenaires:

- le **Service National de la Jeunesse** qui coordonne la politique de l'information des jeunes avec tous les intervenants du secteur jeunesse, centres d'information, organisations de jeunesse, écoles, centres spécialisés, etc.
- le **Centre National d'Information de Jeunes** qui exécute et coordonne des projets d'envergure nationale en collaboration avec les centres locaux et régionaux
- le **Réseau des Centres d'Information, de Rencontre et d'Animation pour Jeunes** qui représente les associations gestionnaires des centres. Cette association a pour but de grouper les gestionnaires des centres luxembourgeois d'information et de rencontre pour jeunes et de défendre les intérêts de ces centres sous toutes ses formes.

L'association a notamment comme mission :

- 1) - *de veiller à une déontologie de l'information pour les jeunes et aux principes régissant les centres d'information et de rencontre pour jeunes,*
 - *d'établir et de modifier, en cas de besoin, l'accord de coopération, qui définit en tant que règlement interne le fonctionnement du réseau,*
 - *d'établir et maintenir un contact étroit entre les associés,*
 - *de veiller à leurs intérêts communs,*
 - *de les soutenir dans leurs rapports avec les autorités et les tiers,*

- d'intervenir dans les différends, qui pourraient surgir soit entre les associés eux-mêmes, soit entre ceux-ci et les autorités publiques ou les tiers, pour en faciliter l'arrangement à l'amiable ;
- 2) de représenter les membres associés au sein de l'organisme représentatif des centres et services oeuvrant en faveur des jeunes, en vue de la conclusion de conventions avec les autorités publiques et de contrats collectifs avec le personnel ;
- 3) de prendre position et d'émettre des avis coordonnés sur toutes les questions relatives aux attributions et le fonctionnement des centres d'information et de rencontre pour jeunes, définies dans l'accord de coopération mentionné ci-dessus.
- (Extrait des statuts de l'asbl)

RELATION ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LES STRUCTURES D'INFORMATION JEUNESSE

Le contrat (convention) passé entre les trois partenaires à savoir l'association responsable du centre, la commune et le Ministère de la Jeunesse prévoit une commission de surveillance composée de 7 membres à savoir :

- deux représentants de la commune ;
- deux représentants du Ministre de la Jeunesse ;
- un représentant du Ministre des Finances ;
- deux représentants de l'association.

Le mandat du président de la commission de surveillance sera assuré à tour de rôle par un représentant du Ministre de la Jeunesse et un représentant de la commune, tandis qu'un animateur du centre se chargera des travaux de secrétariat de la commission. Le premier

mandat pour la présidence sera désigné par tirage au sort.

Article 9: *La commission de surveillance a pour mission :*

- d'assurer et de favoriser la concertation et la coopération entre les parties intéressées aux activités du centre ;
- d'aviser le plan annuel de projets et de programmes à réaliser, soumis par l'association chargée de la gestion du centre ;
- d'approuver le projet de budget pour l'exercice suivant et relatif au programme arrêté ;
- de vérifier le décompte annuel des recettes et dépenses ;
- de s'occuper de tous les problèmes susceptibles d'entraver le bon fonctionnement du centre et plus particulièrement d'arbitrer les conflits entre parties.

Article 10: *Les membres de la commission de surveillance sont nommés pour la durée de la présente convention.*

Article 11: *La commission de surveillance se réunit sur invitation du président ou à la demande de quatre de ses membres, mais au moins 2 fois par an.*

Article 12: *Les décisions de la commission de surveillance sont prises à la majorité des voix, quatre membres, dont un de chaque partie, devant être présents. En cas d'égalité des voix, celle du président est prépondérante. (extraits de la convention)*

Chaque centre - étant géré par une association locale, en étroite collaboration avec les autorités communales (et le ministère) - est le garant d'une prise en compte optimale des besoins des jeunes au niveau local. Cependant pour éviter l'isolement de chaque centre et pour assurer une cohérence du travail pédagogique et éducatif les centres ont été développés dès le début dans une approche de travail en réseau. L'ensemble de ce réseau est

devenu un partenaire important du Service national de la jeunesse (SNJ) pour toucher surtout ces jeunes qui de par leur origine sociale n'ont pas les mêmes facilités de participation à la société que d'autres.

Le SNJ est présent dans les réunions entre les partenaires des centres tel qu'il est prévu dans les conventions passées avec le Ministère de la Jeunesse afin de suivre surtout le contenu du travail pédagogique réalisé dans les centres. Des réunions régulières avec les animateurs des centres permettent de rester à l'écoute des besoins des animateurs.

Des centres ne pouvant exister dans chaque commune, il faudrait ainsi développer des actions régionales pour aider les communes moins importantes, pour tenir compte des besoins des jeunes en situation rurale, trouver de nouveaux relais pour faciliter l'accès des jeunes à l'information.

EVOLUTIONS ACTUELLES

Le travail d'information devrait donc connaître sous la coordination du Service National de la Jeunesse un développement sensible dans les prochaines années. Dans ce domaine les centres devraient devenir des centres de ressources pour tous les partenaires du travail en faveur :

- des jeunes en premier lieu bien sûr mais aussi des associations de jeunesse
- des associations travaillant en faveur des jeunes, associations de parents, etc.
- des communes, des commissions de jeunesse
- des écoles et des enseignants.

Pour certains centres il s'agira d'accentuer l'identité spécifique du travail d'information afin qu'ils puissent attirer un public plus vaste que celui des clients actuels bénéficiant de l'accueil de certains centres ayant surtout développé les aspects Accueil, Rencontre et Animation.

Dans ce sens plusieurs actions ont été entreprises récemment ou sont à l'étude :

- une action de formation pour Conseillers-Relais du programme Jeunesse pour l'Europe, en coopération avec les Agences Nationales du programme ;
- une formation aux nouvelles technologies de l'information Internet ;
- l'équipement des centres sera revu afin de garantir l'accès des jeunes à Internet pour des recherches ciblées ;
- mise en œuvre d'un centre d'information mobile INFO-BUS par le SNJ et le CNIEJ. Tous les centres seront appelés à collaborer au niveau de leur région.

SERVICES TYPIQUES PROPOSES PAR LES CENTRES

Les centres d'information informent principalement sur les domaines suivants :

- loisirs, séjours linguistiques, vacances actives
- études, enseignement supérieur, études à l'étranger, cours de langues
- travail, Job-Vacances, stages
- vie active et sociale
- logement pour étudiants et stagiaires
- programme Jeunesse pour l'Europe
- séjours au pair
- Carte Jeunes.

Les services offerts aux centres sont les suivants :

- vente de la Carte Jeunes et de la Ciné Carte Jeunes
- vente occasionnelle de billets d'entrée pour des concerts et discos
- vente de guides pratiques
- conseil et inscription pour les séjours linguistiques et séjours au pair avec préparation des jeunes à ces séjours
- inscription pour des séjours UCPA
- organisation de séjours actifs, culturels et sportifs à l'étranger
- information et conseil juridique.

Dans les centres locaux ou régionaux l'accent est mis plutôt sur le conseil, parce qu'ils ont une clientèle fixe ce qui permet d'établir une relation de confiance entre les jeunes et le professionnel du centre, tandis qu'au centre national l'accent est mis sur l'information, même si l'aspect du conseil y existe aussi.

En général toutes les informations fournies sont gratuites. On ne vend que les publications et la Carte Jeunes.

COLLECTE DES INFORMATIONS

La collecte des informations se fait par plusieurs méthodes :

- demandes d'informations adressées par le Centre national ou un Centre local aux associations et institutions qui ont des offres dans une ou plusieurs des rubriques, et renouvellement régulier de ces demandes
- envoi d'informations par les associations et institutions elles-mêmes
- découpage journalier des journaux.

La sélection des informations est déterminée par la demande des jeunes. Si une forte demande est constatée dans un certain domaine, les centres essaient d'offrir un maximum d'informations concrètes dans ce domaine.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

La diffusion de l'information se fait par :

- l'accueil du jeune aux centres
- la publication de guides pratiques et manuels divers
- la participation des centres aux foires, fêtes scolaires et manifestations diverses
- la publication d'un périodique 4 fois par an
- une émission radio
- l'élaboration de dossiers sur des thèmes divers.

LES BESOINS DES JEUNES EN MATIERE D'INFORMATION

La dernière enquête approfondie sur la situation des jeunes au Luxembourg remonte déjà à 1985, époque de la création du premier centre d'information pour jeunes. Plusieurs constatations avaient pu être faites concernant les interlocuteurs privilégiés des jeunes :

- Les parents et le groupe de pairs sont les interlocuteurs préférés pour les préoccupations spécifiques, tandis que les autres adultes ne sont consultés que très rarement.
- En cas de problèmes scolaires, les parents sont les premiers interlocuteurs (pour 57 % des jeunes) et en cas de difficultés avec les amis, le groupe de pairs est consulté le plus souvent (pour 60 % des jeunes). Pour les domaines "drogues" et "sexualité", parents et groupe de pairs occupent des positions analogues.
- Dans le groupe de pairs, ce sont les amis à l'école et les amis en général auxquels le jeune s'adresse en cas de problèmes. L'ami rencontré dans un club n'est considéré comme interlocuteur préféré que pour 4,6 % et 1,8 % des jeunes, selon les divers problèmes.
- Parmi la catégorie "autres adultes", les services de consultation sont relativement les plus employés : 4 % des jeunes recourent à leur appui en cas de difficultés scolaires ou difficultés avec des drogues ; 3 % pour des problèmes de sexualité, et 1 % pour des difficultés relationnelles avec des amis.

- Le groupe des pairs et les parents ont donc le plus grand poids auprès des jeunes lorsqu'ils ont des problèmes dans divers domaines, tandis que les autres adultes qui encadrent le jeune ne sont consultés que très peu pour les aider à résoudre leurs problèmes. Un fait digne d'être relevé est que la position privilégiée des parents est surtout due à ce que la mère est l'interlocutrice préférée. En effet, les deux parents jouissent d'un statut fort différent en tant qu'interlocuteur.
- Pour tous les domaines, la mère occupe la meilleure position. 4 jeunes sur 10 s'adressent de préférence à leur mère, lorsqu'ils ont des problèmes de sexualité ou des difficultés scolaires, et 3 jeunes sur 10 l'abordent pour la résolution de problèmes avec des drogues ou des difficultés avec des amis.
- Le père par contre bénéficie d'une moindre audience comme partenaire de discussion lors de problèmes. S'il est encore l'interlocuteur préféré en cas de problèmes avec l'école et les drogues, les jeunes recourent cependant moins à son appui en cas de difficultés avec des amis ou lors de problèmes de sexualité (9 % et 6% respectivement).

A noter que le Ministère de la Jeunesse vient d'entreprendre en collaboration avec l'Institut Supérieur d'Etudes et de Recherches Pédagogiques les premiers travaux préparatoires afin de lancer un projet de recherche plus important sur la situation des jeunes au Luxembourg.

Un certain nombre de domaines (voir l'encadré sur cette page) ont été identifiés comme des sujets qui reviennent fréquemment dans les demandes des jeunes. Pour enregistrer les usagers et leurs demandes à des fins de statistiques, une feuille de relevé est utilisée dans les centres.

Sujets fréquemment demandés

- 1) **Carte Jeunes et Ciné-Carte Jeunes** : information et vente
- 2) **UCPA** : information et inscriptions
- 3) **Vacances, loisirs, sports, transport** : stages sportifs, vacances actives, clubs sportifs et associations culturelles
- 4) **Centre d'Information pour Jeunes** : information au sujet du CIJ, activités et produits du CIJ, bulletin, Info-Magazine, Vakanz-Broschür, guides d'ERYICA
- 5) **Séjours linguistiques** : Au-Pair, année scolaire à l'étranger, séjours en famille
- 6) **Logements à Luxembourg** : étudiants et stagiaires à la recherche d'un logement
- 7) **Job-Vacances** : recherche d'un job-vacances, travail d'étudiant
- 8) **Vie quotidienne** : santé, vie sociale, droits des jeunes, bourses et subsides, location de salle
- 9) **Etranger** : hébergement, information, adresses
- 10) **Etudes et travail** : études techniques, secondaires, universitaires; recherche de travail, métiers
- 11) **Programmes européens** : information, assistance technique
- 12) **Concerts** : information, adresses des points de vente
- 13) **Formation continue** : cours du soir, cours de langues.

COOPERATION AVEC D'AUTRES SERVICES

Dans certains cas le centre renvoie des usagers vers d'autres services. S'il existe un service spécialisé dans un certain domaine, le centre d'information ne dispose que d'une information primaire et pour toutes informations complémentaires les jeunes sont dirigés vers le service compétent. Ceci est entre autres le cas pour l'orientation scolaire, l'orientation professionnelle, les problèmes de drogues et de SIDA.

Services d'information jeunesse spécialisés

Outre les services d'information généralistes pour la jeunesse décrits ici, les jeunes ont accès au Luxembourg à des services d'information spécialisés dans les domaines suivants :

a) **Orientation scolaire**

Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaire
280, route de Longwy
L - 1940 Luxembourg
☎ (352) 45.64.64 - 609

b) **Orientation professionnelle**

Berufs-Informationen-Zentrum (BIZ)
10, rue Bender
L - 1229 Luxembourg
☎ (352) 478.53.00

c) **Sexualité**

Planning Familial
18-20, rue Glesener
L - 1630 Luxembourg
☎ (352) 48.59.76

d) **Toxicomanie**

Jugend-an Drogenhëllef
25, rue du Fort Wedell
L - 2718 Luxembourg
☎ (352) 49.10.40

COMMENT GARANTIR LE PLURALISME ET LA QUALITE ?

Le pluralisme est en priorité garanti par la structure même du réseau des centres. En effet le fait que les centres soient constitués en associations sans but lucratif indépendantes et bien ancrées dans la communauté locale par la convention avec la commune (cf. ci-dessus) entraîne que les centres se doivent de répondre en priorité aux besoins spécifiques des jeunes de la région. D'un autre côté les centres s'engagent dans la convention passée avec le ministère de la jeunesse d'observer les règles et principes énoncés dans la Charte européenne. L'application de la Charte au travail quotidien dans les centres est traitée lors de formations spécifiques adressées aux professionnels des centres.

La qualité de l'information est discutée lors de l'élaboration des plans de travail annuels ainsi que lors des évaluations en fin d'année dans le cadre des commissions de surveillance entre tous les partenaires de la convention.

ACCES A L'EUROPE

Le réseau luxembourgeois coopère avec plusieurs réseaux européens surtout par le biais du Centre National d'Information et d'Echange de Jeunes qui a la mission de représenter le réseau au niveau européen :

- ERYICA
- Eurodesk
- Cartes Jeunes
- Agence nationale pour les programmes Jeunesse pour l'Europe et le Service Volontaire Européen.

Cette intégration de services européens et nationaux permet d'offrir au jeune un accès rapide et une aide efficace pour ses projets de mobilité. D'un autre côté c'est surtout l'accueil personnalisé d'un Centre d'information qui permet à ces services et réseaux européens d'être en contact direct avec le jeune.

Cette collaboration avec les réseaux européens constitue aussi un outil de travail, une clé importante pour les organisations de jeunesse qui cherchent à s'ouvrir sur l'Europe. Les centres d'information deviennent ainsi partenaires des organisations de jeunesse.