

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

Les pages ci-jointes constituent le chapitre sur **l'Espagne**

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)

---

# E

## ESPAGNE

### INTRODUCTION

Jusqu'en 1978, la politique jeunesse de l'Espagne occupait une place secondaire dans l'ordre des priorités de l'activité gouvernementale, et se caractérisait par un champ d'action très étroit et une structure fortement traditionnelle. Les seules activités organisées pour les jeunes étaient des activités de loisir et de temps libre, ou encore des activités caritatives ou sociales centrées sur des groupes marginaux.

Les activités proposées par les organismes publics étaient conçues pour compléter celles des associations privées et des institutions sociales. Comme l'entreprise privée était pratiquement absente dans ce domaine, ces organisations dépendaient foncièrement de l'État et de l'Église et cherchaient essentiellement à occuper les temps de loisirs des enfants et des adolescents, c'est-à-dire les plages de temps où ils n'étaient sous le contrôle ni de la famille ni de l'école.

À la fin des années soixante-dix, pendant la phase de transition vers une démocratie en marche, l'ampleur et la complexité des besoins et des problèmes des jeunes en Espagne ont rendu ce modèle de politique de la jeunesse totalement obsolète, modèle par ailleurs fortement remis en question par de nombreuses structures sociales. La nécessité de promouvoir de nouvelles formes d'activité fut alors reconnue et les éléments d'une **nouvelle politique de la jeunesse** commencèrent à être proposés. Cette nouvelle politique entendait développer une approche globale axée sur :

- l'adoption de stratégies favorisant l'intégration des jeunes en tant que citoyens actifs et participants à la vie de la société ;
- une gestion décentralisée des ressources et des programmes déléguant des compétences différentes aux différents niveaux de l'autorité publique ;
- un développement actif de la participation susceptible de rétablir l'importance d'une politique de la jeunesse auprès des jeunes et des organisations les représentant.

Le SIPAJ de Barcelone, créé à la fin des années soixante-dix par une initiative conjointe de l'Église, du gouvernement pré-autonome et des organisations sociales, devint l'un des services d'information jeunesse fondateurs d'une nouvelle orientation, d'un nouveau mode de travail qui œuvrait non seulement **pour les jeunes** - ce que faisait l'ancien mode de travail - mais aussi **avec les jeunes**.

*Les informations contenues dans ce texte ont été fournies par l'Instituto de la Juventud (INJUVE) :*

INJUVE (Servicio de Información y Difusión), C/ Marqués de Riscal, 16  
E-28010 Madrid

☎ (34+91) 347.78.33 / 15

Fax: (34+91) 319.93.38

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

Pratiquement au même moment, avec l'émergence des premiers gouvernements démocratiques locaux, les précurseurs des Centres d'information jeunesse actuels en Espagne ouvrirent leurs portes à Murcie, Valladolid et Saragosse. Peu après, d'autres centres furent créés à Puerto de Santa María, Getafe, Salamanque et dans de nombreuses autres localités.

En mars 1983, la première réunion nationale des Centres d'information jeunesse fut organisée à Murcie. Pour la première fois, tous les responsables des diverses initiatives existant dans le secteur de l'information des jeunes purent se rencontrer, ce qui enclencha le processus de coordination entre tous les centres.

Il devint alors manifeste qu'une approche fondée sur un travail d'équipe pouvait renforcer les ressources et les services existants, permettre également aux jeunes d'obtenir une meilleure connaissance de la réalité sociale, et plus important encore, servir d'élément promoteur pour l'égalité réelle des chances, si l'on s'efforçait d'atteindre les jeunes les plus défavorisés, ceux justement qui avaient plus de difficultés à accéder aux aides sociales.

De ce point de vue, les services d'information jeunesse ont élaboré et continuent d'élaborer une fonction stratégique pour la politique de la jeunesse. La politique actuelle, axée sur la construction d'un grand réseau de centres aux nombreuses ramifications internationales, a été lancée en 1983, lors de la conférence de Murcie. Elle avait alors rapproché la dizaine d'initiatives déjà opérationnelles, dont certaines étaient très spécifiques, mais qui avaient toutes en commun un aspect de bénévolat très marqué, des ressources rares et peu d'une expérience. On en était encore au stade où il fallait tout inventer.

Le processus de transfert des compétences de l'administration centrale vers les

Communautés Autonomes a confirmé la viabilité des plans mis en chantier, ainsi que la nécessité d'une décentralisation, nécessité qui avait déjà été identifiée. Il a aussi révélé un autre besoin : celui d'une coordination entre les différentes initiatives qui avaient surgi çà et là pour répondre à une forte pression de la base.

Résumé sommairement, c'est de cette façon qu'a émergé *un processus de coordination du bas vers le haut, reliant un groupe d'initiatives initialement dispersées et autonomes*. C'était la naissance de ce qui allait bientôt devenir **le réseau espagnol d'information jeunesse**, une structure bâtie étape par étape au fil des années.

Toute l'activité reposait sur un principe élémentaire apparemment contradictoire : une *décentralisation coordonnée*. Chaque centre (ou initiative) intégré au réseau devait être et continuer à être *entièrement autonome et indépendant* en préservant autant que possible sa *personnalité individuelle* et en maintenant ses racines dans le tissu social dont il était issu. Ce principe devait doter le centre d'une *plus grande vitalité, efficacité et proximité pour les usagers*. Il devait aussi apporter davantage à l'édifice général en concevant celui-ci comme la somme de toutes les contributions individuelles. C'est en ces termes que la *décentralisation* a été interprétée.

Mais en même temps, l'autre objectif était de travailler avec des méthodes communes, qui étaient débattues, acceptées puis développées *avec la participation de tous* sur la base d'une expérience de terrain. Le *partage des ressources d'information, la répartition des tâches et la spécialisation des fonctions* constituaient conjointement les divers aspects de la coordination qui commençait à se développer entre des structures comportant des problèmes, des besoins, des plans et des objectifs communs. Il ne restait plus qu'à choisir ces

méthodes, et on se consacra dès lors à cette tâche.

Aujourd'hui, le réseau espagnol des centres d'information jeunesse comprend : le **Centre national de recherche, de formation et d'information pour la jeunesse** (CEFIJ), qui fait partie de l'INJUVE (Institut de la jeunesse dépendant du ministère du Travail et des Affaires Sociales) et **19 centres régionaux de coordination** établis dans chacune des Communautés Autonomes, et dépendants de leur gouvernements régionaux respectifs. La base du réseau est constituée de **2.270 centres, bureaux et kiosques d'information et de conseil pour la jeunesse**, financés par les autorités locales, des initiatives sociales privées, des associations, etc.

En Espagne, la diversité des services proposés est fondée sur la typologie suivante :

\* Le **centre d'information jeunesse** : structure d'information d'implantation locale proposant un service d'information direct aux jeunes. Il doit comporter *un espace ou un lieu exclusivement réservé à cette activité. Il doit être ouvert au public trente heures par semaine au minimum.* Au moins *deux employés* du centre doivent être affectés au développement des activités. Dans son domaine de compétence, chaque centre doit stimuler la coopération et la coordination avec les autres services d'information tournés vers les jeunes.

\* Le **bureau d'information jeunesse** : également structure d'information. Issu d'une initiative publique ou privée, il offre un service d'information aux jeunes, mais a un champ d'action et des dimensions plus modestes qu'un centre d'information jeunesse. Plus précisément, il peut dépendre d'un centre pour son organisation et ses modalités de fonctionnement. Le bureau doit avoir un *espace ou un lieu*

*exclusivement réservé au service d'information auprès des jeunes, et être ouvert au minimum quinze heures par semaine.*

\* Le **point d'information jeunesse** : service d'information offrant directement aux jeunes les données et ressources émanant de son centre régional de coordination ou du centre d'information jeunesse auquel il est rattaché institutionnellement ou contractuellement, et aussi d'autres données provenant d'autres sources d'information.

## BUTS ET DÉONTOLOGIE

En raison de l'importance donnée aux expériences locales dans les processus de discussion et d'élaboration des objectifs, tous les centres et toutes les institutions participant au projet ont d'emblée adopté les objectifs fondamentaux du programme "**Jeunesse et information**", qui, par la suite, furent énoncés comme suit :

- *Amener la société à connaître de façon plus approfondie et plus sensible les problèmes auxquels les jeunes sont confrontés ;*
- *Fournir plus d'informations concernant les avantages sociaux dont peuvent bénéficier les jeunes ;*
- *Développer une exploitation plus dynamique des ressources sociales avec les jeunes afin de faciliter leur intégration dans la société ;*
- *Promouvoir l'application du principe d'égalité des chances en faisant mieux connaître les offres disponibles.*

Les centres d'information jeunesse ont les objectifs spécifiques suivants :

- *Atteindre les jeunes et les professionnels qui travaillent avec eux ;*

- *Fournir des informations de façon holistique concernant tous les aspects de la vie quotidienne des jeunes. Accorder une attention particulière aux aspects agissant sur le processus d'insertion dans le monde du travail : système éducatif, formation professionnelle, accès au marché du travail, santé, options culturelles, etc.;*

- *Réunir des informations et donner des conseils sur les différentes alternatives existantes, notamment pendant la phase de transition entre l'école et le travail, où le choix d'une option spécifique est lourde en conséquences pour la vie future d'un jeune adulte.*

Dans les circonstances actuelles, la fonction de conseil est aussi importante que délicate et complexe. Elle exige plusieurs capacités : entrer en relation avec la jeune personne, gagner sa confiance, analyser correctement ses problèmes et sa situation personnelle, prendre en considération les différentes options et possibilités, et en dernière instance, suggérer les alternatives les plus justes.

Un dernier objectif vient renforcer le rôle des centres en tant que liaison entre les auteurs des initiatives et leurs usagers :

- *Diffuser les informations relatives aux expériences les plus originales en politique de la jeunesse, afin que puissent en bénéficier tous ceux éprouvant des difficultés à trouver une solution efficace à leurs problèmes.*

En Espagne, il n'existe pas, comme c'est le cas dans certains pays européens, de Charte nationale de l'information jeunesse. Cependant, l'Espagne a participé activement à l'élaboration de la **Charte européenne de l'information jeunesse**, qui a été approuvée par l'Assemblée générale d'ERYICA à Bratislava en décembre 1993. Les principes qui y sont énoncés régissent en permanence l'activité quotidienne des personnes travaillant dans

les centres d'information et de conseil de la jeunesse en Espagne.

## **POLITIQUE GOUVERNEMENTALE**

Si on la prend comme point de départ, la **Constitution espagnole de 1978** déclare dans son 48<sup>e</sup> article que : *"Les autorités publiques doivent promouvoir les conditions nécessaires à la participation effective et libre des jeunes dans le développement politique, social, économique et culturel"*.

**L'Institut de la jeunesse** (INJUVE) fut créé en tant qu'organisme dépendant du ministère de la Culture par le décret royal n°565/1985 du 24 avril 1985. Parmi les objectifs qui lui furent assignés figurent :

1. *L'application de la politique de tous les services dans le cadre de leurs interventions auprès des jeunes, en collaboration avec les différents services ministériels et les autorités publiques dont les activités touchent cette tranche de la population.*
2. *La promotion du sens de communauté culturelle au sein de la jeunesse espagnole.*
3. *La promotion d'associations de jeunes et de leur participation aux associations internationales.*
4. *Le développement et la coordination d'un système d'information et de documentation destiné aux jeunes.*

Pour atteindre ces objectifs, l'INJUVE a dû notamment développer une coopération avec les Communautés Autonomes sur les questions touchant la jeunesse.

Une résolution INJUVE, adoptée le 16 décembre 1991, donna officiellement naissance à la collaboration entre l'INJUVE et les centres et services d'information et de documentation de la jeunesse des Communautés Autonomes,

ainsi qu'avec d'autres centres similaires de nature non gouvernementale.

Le 28 juillet 1988, le ministère des Affaires sociales fut créé en tant qu'organisme de l'administration nationale chargé de proposer et d'exécuter la politique gouvernementale dans le domaine des affaires sociales. Il était notamment responsable de la *promotion de la communication culturelle au sein de la jeunesse espagnole, ainsi que de la création et de la coordination d'un système d'information et de documentation destiné aux jeunes*. L'INJUVE fut rattaché à ce nouveau ministère pendant environ huit ans, soit de 1988 à 1996.

Durant les années quatre-vingt-dix, à l'exception de la Castille de la Manche, toutes les Communautés Autonomes ont mis en place des réglementations juridiques régissant la conduite des centres d'information jeunesse créés sur leur territoire, fixant les spécifications techniques et les conditions minimales requises pour leur établissement et reconnaissance officiels. Cette reconnaissance est une condition nécessaire à l'intégration d'un centre dans le réseau espagnol.

Le décret royal n°758/1996 du 5 mai 1996 a restructuré l'Administration centrale de l'Espagne. Le ministère des Affaires Sociales fut dissout et ses domaines de compétence confiés au nouveau ministère du Travail et des Affaires Sociales, dont dépend actuellement l'INJUVE.

## STATUT JURIDIQUE ET FINANCEMENT DES CENTRES

### 1. Gouvernemental et non gouvernemental (statut associatif ou autre)

En Espagne, les centres d'information jeunesse dépendent majoritairement du secteur public sur le plan économique.

Les centres dépendant de **l'Administration centrale** (niveau national) sont :

- Le *Centre pour la recherche, la formation et l'information des jeunes* (CEFIJ) et les bureaux jeunesse de INJUVE ;
- Le Centre d'information des soldats, relevant du ministère de la Défense ;
- Les bureaux d'information des élèves des établissements secondaires et des universités, rattachés au ministère de l'Éducation et des Sciences.

Les centres dépendant des **Administrations des Communautés Autonomes** (niveau régional) sont :

- Les *centres de coordination* d'information et de documentation de la jeunesse de toutes les Communautés Autonomes. Leurs services sont habituellement organisés dans des centres, des bureaux et des points d'information suivant la capacité de leurs prestations destinées aux jeunes.
- Ils peuvent également dépendre des "Diputacions" (niveau provincial).

Les centres dépendant des **Administrations locales** (niveau municipal) sont :

- Tous les centres créés par la ville et par les conseils municipaux.

Tous les centres municipaux d'information jeunesse doivent obtenir l'agrément du réseau de leur Communauté Autonome (réseau régional) afin de pouvoir intégrer le réseau national.

Il existe également des bureaux d'information jeunesse qui dépendent des structures suivantes :

- Associations de jeunes, de nature religieuse, professionnelle, et autres organisations non gouvernementales ;
- Organismes privés (universités, banques, etc.).

## COORDINATION NATIONALE ET RÉGIONALE

### 2. Statut des employés

Les employés des centres d'information jeunesse financièrement tributaires de l'état sont soit des fonctionnaires soit des employés sous contrat (temporaire ou à durée indéterminée).

Les personnes travaillant dans les organismes privés sont généralement des bénévoles ou des contractuels.

Les objecteurs de conscience peuvent accomplir leur service dans des centres d'information jeunesse.

### 3. Bénévolat

La participation de bénévoles œuvrant pour la jeunesse est relativement courante dans les centres et services d'information jeunesse, surtout dans les centres dépendant d'associations privées.

### 4. Nombre d'employés travaillant dans ce secteur.

Il y a en moyenne deux employés par centre, se répartissant équitablement (c'est-à-dire à 50-50) entre personnel permanent (ou stable) et temporaire.

Environ 2 600 à 2 700 personnes travaillent actuellement dans le secteur de la jeunesse sur le territoire espagnol.

### 5. Financement des centres d'information jeunesse

Lorsqu'ils dépendent de l'administration – qu'elle soit centrale, autonome ou municipale – les centres d'information jeunesse sont financés par des fonds publics.

Les centres dépendant d'organismes ou d'associations privés fonctionnent essentiellement avec des ressources privées, éventuellement complétées par des subsides publics.

Le **réseau espagnol de centres d'information et de documentation pour la jeunesse** est une institution dont la structure est moins juridique que fonctionnelle. Comme il a déjà été précisé, son implantation et son développement ont surgi dès l'origine comme une réponse logique au besoin de coordination entre le travail réalisé par des initiatives différentes et parfois concurrentes présentes dans la première moitié des années quatre-vingts. Lors de la décentralisation, les bureaux et services d'information furent transférés de l'Administration centrale de l'État aux Communautés Autonomes. Par conséquent, le modèle d'intervention fortement centralisé fut très rapidement remplacé par un autre modèle, qui était plus dans la ligne d'un état des Communautés Autonomes, les services se sont rapprochés des usagers, et tout un ensemble de fonctions du secteur de la jeunesse fut transféré aux Communautés Autonomes.

Depuis lors, le réseau espagnol est réparti sur trois niveaux :

1. Un Centre national de recherche, de formation et d'information pour la jeunesse, aujourd'hui appelé *Centro de Estudios, Formación e Información Juvenil* (CEFIJ) ;
2. 19 centres de coordination d'information et de documentation de la jeunesse rattachés aux Communautés Autonomes (17 communautés, plus les cités autonomes de Ceuta et de Melilla) ;
3. Les autres centres d'information jeunesse locaux ou municipaux.

L'INJUVE développe le support logistique pour l'ensemble du réseau, et opère comme un organisme de coordination national. Son siège se trouve à : Calle Ortega y Gasset 71, E-28006 Madrid, et Calle Marqués de Riscal 16, E-28010 Madrid.

### **Profil du Réseau espagnol**

#### ***Organismes de coordination :***

- INJUVE (pour certaines fonctions nationales et relations internationales)
- Centres régionaux de coordination (pour les services d'information jeunesse de chaque Communauté Autonome)

#### ***Réseau :***

- 1 centre national (INJUVE / CETIF)
- 19 centres régionaux de coordination
- 2,270 centres, bureaux et points locaux

#### ***Statut juridique :***

INJUVE est un organisme gouvernemental qui fait partie du ministère du Travail et des Affaires Sociales.

Chaque Centre régional de coordination fait partie du Service jeunesse de sa Communauté Autonome.

La plupart des centres et points locaux sont administrés par les Municipalités, bien que certains soient des associations sans but lucratif.

#### ***Nombre d'informateurs travaillant dans le réseau :***

Environ 2.600 salariés

#### ***Organisme officiel de tutelle :***

Ministère du Travail et des Affaires Sociales

Les fonctions spécifiques de l'INJUVE au sein du réseau sont :

- *Le développement et la coordination de relations internationales dans le secteur de l'information et de la documentation de la jeunesse ;*
- *La gestion, la mise à jour et la diffusion des bases de données au niveau national ;*
- *La coordination entre les initiatives nationales et régionales (centres de coordination des Communautés Autonomes) et le soutien aux initiatives conjointes ;*
- *La planification et le développement des programmes de formation des professionnels de l'information, de recherche, etc. en collaboration avec les Communautés Autonomes.*

La **Commission de coordination des centres** est le dispositif coordonnant le réseau. C'est une véritable plate-forme qui fait le lien entre les différents secteurs de travail en rassemblant les représentants du centre national et des centres de coordination des Communautés Autonomes.

C'est le lieu où les préoccupations communes sont débattues et où se décident les objectifs de coopération, la nature et le type des données à échanger, ainsi que les fonctions de chacun des centres et toute autre question d'ordre technique concernant directement le fonctionnement du réseau coordonné.

INJUVE, les services jeunesse des Communautés Autonomes, et les villes autonomes de Ceuta et de Melilla ont créé ensemble **un service d'information jeunesse sur Internet**. Celui contient des renseignements, mis à jour chaque semaine, sur les services jeunesse, sur les organisations de jeunesse, sur les



programmes européens en matière de jeunesse et sur une gamme d'autres sujets intéressant les jeunes. Le site Web [www.mtas.es/infoven](http://www.mtas.es/infoven) donne accès aux informations nationales et inter-nationales (gérées par INJUVE), ainsi qu'aux informations fournies par chacune des Communautés et villes Autonomes.

### RELATIONS ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LES STRUCTURES D'INFORMATION JEUNESSE

Comme il a été précisé plus haut, le gouvernement espagnol a stimulé, par l'intermédiaire d'INJUVE (organisme dépendant du ministère du Travail et des Affaires Sociales) l'établissement et le déploiement des centres d'information jeunesse tributaires des Communautés Autonomes et des Conseils municipaux, et agit comme coordinateur du réseau espagnol de l'information jeunesse.

L'action menée dans le secteur de l'information fait partie d'un ensemble plus vaste. Au sens large, l'INJUVE est également responsable de la "*politique jeunesse*" au niveau national. Ses champs d'activité englobent par conséquent la conception, la planification et l'exécution des actions et des mesures réalisées en faveur des jeunes, ainsi que la conception, aux niveaux national et international, de programmes destinés aux jeunes.

Le gouvernement a établi **un plan général et complet d'activités pour les jeunes** pour une période prévue de quatre ans et le met en œuvre en collaboration avec différentes autorités publiques et des groupes non gouvernementaux. Ces plans doivent bénéficier d'un large consensus et de la participation de toutes les autorités publiques, et toujours respecter les territoires sur lesquels les Communautés Autonomes et les autorités locales ont une autorité exclusive. Ils contiennent des mesures favorables à la jeunesse

concernant le logement, les emplois, la qualité de vie, la santé, etc.

Fondés sur le suivi des informations requises par les jeunes, les centres locaux d'information jeunesse représentent un observatoire privilégié, capable d'identifier les besoins et les problèmes rencontrés par leurs usagers.

### SERVICES TYPIQUES PROPOSES PAR LES CENTRES

#### Information

- Écoute personnalisée de la part d'une équipe de professionnels de l'information capables de répondre aux questions posées par les jeunes ;
- Mise à disposition de ressources propices à la recherche personnelle et des outils nécessaires à l'auto-assistance des jeunes.

#### Orientation et conseil

- Des équipes spécialisées en conseil et en prise en charge des sujets intéressant les jeunes : logement, questions juridiques, santé, service militaire/objection de conscience.

#### Documentation

- Accès à la documentation, achetée ou produite par les centres.

#### Autres activités proposées

##### Activités d'information thématique :

- Préparation de campagnes d'information sur divers sujets ;
- Mise à disposition des diverses ressources : brochures, vidéos, programmes d'utilisation d'ordinateurs, etc.

##### Bases de données et logiciels :

- Réalisation et achat de bases d'informations relatives aux bourses, examens, concours, conférences et activités de formation.

### Ressources documentaires :

- Publications spécialisées offrant des informations sur des sujets spécifiques ;
- Guides répertoriant les ressources et les possibilités mis à la disposition des jeunes ;
- Accords conclus entre institutions publiques et privées pour élargir le champ des informations disponibles sur certains sujets.

### Publications :

- Publications d'information jeunesse, magazines pour les jeunes, parutions de la presse autonome et nationale.

### Coordination et organisation :

- Proposition d'activités pour les jeunes, organisées par les différents organismes locaux et autonomes ;
- Actions menées avec les organismes publics et privés pour faciliter la diffusion des informations destinées à la jeunesse ;
- Échange d'informations entre les centres et les points d'information jeunesse en utilisant les réseaux municipaux et autonomes ;
- Participation aux réunions entre les partenaires nationaux et autonomes pour coordonner la planification et le suivi des activités.

### Recherche :

- Analyse des besoins en information des jeunes.

### Ventes et réservations :

- Réservations de chambres dans les auberges de jeunesse, délivrance de cartes jeunes, ventes de billets réduits, organisation du travail de terrain, cours de langue à l'étranger, documentation et services documentaires.

## **ELEMENTS STANDARDS**

Les informations sont généralement organisées de la même façon grâce à l'existence d'une classification standard des rubriques

à l'échelle nationale. Cette classification est révisée chaque année. L'INJUVE se charge de réunir le groupe de travail de tous les centres de coordination régionaux concernés par cette question.

Par ailleurs, chaque centre contribue aux informations nationales en apportant des données complémentaires recueillies dans sa localité, et de nature tant internationale, nationale, régionale, provinciale que locale.

### **Conditions d'accès aux services**

Toutes les informations sont gratuites (sauf dans les services gérés par des organismes privés), y compris celles fournies par une ligne de téléphone d'accès direct.

### **Heures d'ouverture**

Les centres fonctionnent par équipes alternées généralement du matin et de l'après-midi et leurs heures d'ouverture correspondent à ceux des services publics : du lundi au vendredi de 9 heures à 14 heures, et de 16 heures à 18 heures. Un service téléphonique est également assuré sur une plage horaire plus étendue.

### **Collecte, sélection et diffusion des informations**

Collecte : tous les types d'information sont récoltés et, pour ce faire, les centres sont en contact permanent avec les sources génératrices d'information.

Sélection : toutes les informations recueillies sont sélectionnées et réparties dans les catégories constitutives de la classification nationale. Les bases de données généralement disponibles sont :

1. Les informations de courte durée (avec une date limite ou une date finale)
2. Les informations stables ou permanentes
3. Les annuaires

#### 4. Les ensembles de documents.

Diffusion : un large éventail de supports de diffusion de l'information est utilisé pour garantir que les informations atteignent un public le plus étendu possible : (sous forme imprimée) : presse, revues, publications, etc. ; (support audiovisuel) : radio et télévision ; (support numérisé) : CD-ROM, disquettes et réseaux en ligne.

### **BESOINS EN INFORMATION DES JEUNES : RESULTATS D'UNE ETUDE DE 1995**

Depuis 1990, plusieurs études concernant l'utilisation des centres, l'identité des usagers et leur niveau de satisfaction à l'égard des propositions de services ont été menées en exploitant les possibilités offertes par le réseau en tant qu'antenne de réception directe de toutes sortes d'informations relatives aux jeunes.

Il convient de bien noter que cette recherche a été effectuée *exclusivement* par les personnes travaillant dans le réseau et n'a eu recours à aucune intervention extérieure.

Voici un résumé des principaux résultats d'une étude réalisée en 1995 concernant les centres, leurs usagers et leurs services :

#### **Implantation territoriale des centres**

- Dans leur implantation géographique actuelle, les centres d'information jeunesse sont répartis sur l'ensemble du territoire national, suivant une densité qui coïncide mieux avec celle de la population que ne le font les autres services publics.

#### **Fréquentation des centres et heures d'ouverture**

- Le rythme de fréquentation des centres et d'utilisation des informations proposées semble basé sur les rythmes et les heures de travail usuels ; il est loin de coïncider avec les périodes de la semaine

*habituellement consacrées aux loisirs et au temps libre.*

- *Le matin reste le moment préféré : plus de la moitié des visites (55 %) contre un tiers seulement (34,6 %) l'après-midi. Comme en 1990, la grande majorité des usagers se rend au centre avant 13 heures, et plus particulièrement entre 11 heures et 12 heures 59.*

- *L'analyse des heures de fréquentation dévoile des modèles d'utilisation liés au travail, car les visites ont lieu plutôt pendant les heures de travail, soit bien en dehors des plages de temps libre. Il en ressort que les centres sont utilisés non seulement comme un centre de jeunesse mais aussi comme un outil de travail.*

#### **Qui sont les usagers ? Où demeurent-ils ?**

- *Le groupe prédominant d'usagers a entre 20 et 24 ans. L'âge moyen actuel est de 22,4 ans, soit légèrement supérieur à celui de l'année 1990.*

- *Les usagers de sexe masculin ont tendance à se rendre plus facilement au centre situé dans le voisinage ou le secteur de leur domicile, s'évitant ainsi des trajets importants. En revanche, les usagers de sexe féminin hésite moins à effectuer de tels déplacements et vont souvent dans des centres plus éloignés de leur domicile.*

- *Le groupe d'usagers non mariés est constitué de jeunes étudiants âgés de moins de 24 ans, diplômés de l'enseignement secondaire, et présente une forte décline au-delà de cet âge. En revanche, le groupe d'usagers mariés (largement plus nombreux que les célibataires) comprend essentiellement des femmes de plus de 29 ans, ayant un statut professionnel ou autre, et n'ayant pas terminé leurs études secondaires.*

- *Fréquenter les centres et avoir un logement indépendant sont deux caractéristiques qui se rencontrent très*

rarement chez une seule et même personne. C'est l'une des raisons pour laquelle la recherche de solutions ingénieuses dans ce secteur de services a suscité tant d'intérêt.

- Le groupe d'usagers le plus important reste les jeunes ayant achevé leur cycle secondaire (20,6 %) et si l'on y ajoute les diplômés de l'enseignement universitaire, il représente aisément plus de la moitié de tous les usagers. C'est le cas pour les années 1990 et 1995. Les principaux usagers des centres d'information jeunesse sont encore des jeunes multipliant les formations de niveau supérieur, avec une prédominance de diplômés du second et du troisième cycle. Ce profil comprend l'aptitude à l'utilisation des informations.

### **Comment les usagers ont-ils eu connaissance de l'existence des centres ?**

- Le bouche à oreille est encore, et de loin, la façon dont les individus ont eu connaissance des centres. Le rôle des associations à cet égard doit être renforcé.
- En termes pratiques, il est primordial de consolider les activités relatives à la diffusion des informations, en accordant la priorité aux groupes défavorisés de la population.

### **Quelle est le taux de fréquentation des usagers ?**

- Au cours des cinq dernières années, les usagers des centres d'information ont progressivement intensifié leurs habitudes de fréquentation jusqu'à devenir des visiteurs réguliers.
- Les usagers épisodiques sont souvent des jeunes femmes âgées de 15 à 24 ans, diplômées de l'enseignement secondaire.
- Les plus susceptibles de fréquenter assidûment les centres sont des jeunes garçons de moins de 15 ans ayant un

profil professionnel défini et un faible niveau de formation.

- La moyenne des visites annuelles dans un échantillon de 3 404 usagers est de l'ordre de 21,5, soit cinq fois plus qu'en 1990.

### **Quels sont les sujets abordés par les usagers ?**

- Pour le type de demandes reçues, si les demandes les moins fréquentes (conseil et accompagnement) reçoivent la valeur 1, pour une telle demande, il y a 1,9 demande en auto-conseil et 2,3 demandes d'information.
- Les sujets les plus fréquemment demandés sont la formation (35,5 %), l'emploi (33,2 %), les examens (29,75 %) et les services offerts par le centre (29,0 %). Un usager sur trois ou quatre s'intéresse à ces sujets. Le deuxième domaine sur lequel porte le plus grand nombre de demandes d'informations (20 %) est la question du service militaire et de l'objection de conscience.

### **Le centre d'information constitue-t-il un centre de rencontre ?**

- Une évolution qui s'est révélée assez clairement dans l'utilisation des centres d'information jeunesse peut avoir des effets sur l'avenir : il s'agit du rôle grandissant des centres en tant que lieu de rencontre des jeunes.

### **Quelques modifications importantes (1990 à 1995)**

- Les demandes relatives aux questions professionnelles (examens de la fonction publique, formation, travail) ont nettement progressé, jusqu'à doubler en 1990, alors que les demandes relatives aux activités de loisir ont diminué et ne représentent qu'un tiers du nombre total de demandes. Même s'il est encore important, ce deuxième groupe de demandes est habituellement satisfait par

*d'autres canaux d'information, réservant ainsi les domaines d'information nécessitant une plus grande responsabilité et rigueur aux centres d'information.*

### **Comment l'activité des centres est-elle évaluée ? Font-ils du bon travail ?**

*- En général, la vaste majorité des usagers a une opinion très positive à l'égard des services proposés par les centres. Ils ne voient pratiquement aucune différence entre les différents aspects des services proposés par les centres.*

### **Quels sont les points faibles des centres ? Comment peuvent-ils être réduits ?**

*- Concernant les points faibles des centres, les réponses indiquent majoritairement une attitude positive à l'égard des services proposés, alors que celles faisant état de lacunes sont relativement peu nombreuses : 23,6 % de réponses étaient que les centres n'avaient pas de points faibles ou qu'ils "ne manquaient de rien".*

*- Parmi les défauts spécifiquement cités, les plus fréquents portaient sur l'infrastructure. Légèrement plus d'une de ces réponses sur deux, mettait en cause, en premier lieu, les locaux, puis le manque de personnel et le nombre réduit d'équipement informatique disponible. Le fait que les usagers reconnaissent une qualité élevée dans les services reçus, tout en faisant remarquer les points faibles et l'inadéquation des locaux est assez significatif.*

## **SERVICES D'INFORMATION SPÉCIALISÉE POUR LES JEUNES**

### 1. Orientation professionnelle

L'information et l'orientation professionnelles rentrent dans la juridiction du système éducatif. Chaque établissement secondaire public a un ou plusieurs

conseillers d'orientation pour les groupes d'âge de 16 à 18 ans.

De plus, 1 centre d'information jeunesse sur 3 propose également ce type de prestation.

### 2. Santé

Certains centres d'information jeunesse coopèrent avec les réseaux de santé publics pour proposer des services de santé spécialisés aux jeunes, notamment dans le domaine de la contraception.

### 3. Relations personnelles et sexualité

1 centre d'information jeunesse sur 6 propose des services de conseil en matière de sexualité et de contraception.

### 4. Toxicomanie

Toutes les questions relatives à la toxicomanie et à l'usage de drogues sont traitées dans des centres de santé spécialisés.

Certains centres d'information jeunesse ont une expérience de la prévention de la toxicomanie.

### 5. Autres services

Les autres services proposés varient suivant les compétences des centres d'information jeunesse :

- conseil juridique (1 sur 6)
- groupes d'aide psychologique (1 sur 8)
- activités pour la jeunesse
- programmes éducatifs non agréés (formations non reconnues officiellement)
- soutien aux initiatives audacieuses
- offres d'emploi et propositions d'avancement
- formations prévues pour le temps libre
- offres de hébergement (locations) pour les jeunes
- conseils relatifs au service militaire et à l'objection de conscience
- services documentaires.