

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?



Université de Liège

Institut des Sciences Humaines et Sociales

COMMENT REDEPLOYER L'INFORMATION DES JEUNES EN FEDERATION WALLONIE BRUXELLES ?

Recherche commanditée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse

Direction scientifique :

Jean-François Guillaume

Attachée de recherche :

Pascaline Lambert

Juin 2011

I. Table des matières

| | | |
|-------------|--|-----------|
| I. | Table des matières | 2 |
| II. | Présentation du rapport | 6 |
| III. | Questions prioritaires à traiter dans l'étude | 7 |
| IV. | Éléments de contexte | 8 |
| | A. Les mutations de la jeunesse et la question d'y porter un nouveau regard..... | 8 |
| | B. Les normes actuelles de responsabilisation individuelle..... | 9 |
| | C. Les changements sociaux plus concrets : les NTIC..... | 10 |
| | D. La place et les modalités des politiques publiques..... | 10 |
| | E. L'identification des principaux opérateurs pouvant jouer un rôle en matière d'information jeunesse..... | 11 |
| | F. Le décret du 20 juillet 2000..... | 13 |
| V. | Bref exposé des démarches de consultation et d'analyse | 14 |
| | A. Une méthode de recherche mixte..... | 14 |
| | B. La recherche bibliographique..... | 14 |
| | C. La collecte des données..... | 14 |
| | 1. Les personnes ressources rencontrées..... | 14 |
| | 2. L'organisation d'un focus groupe..... | 16 |
| | 3. Une analyse des données existantes..... | 16 |
| VI. | Analyse de documents relatifs aux pratiques d'information jeunesse en Europe | 17 |
| | A. Les politiques d'information jeunesse à l'échelle de l'Union Européenne..... | 17 |
| | 1. Remarques préalables..... | 17 |
| | 2. Aperçu général des priorités européennes et plates-formes européennes en matière d'information jeunesse..... | 17 |
| | B. Analyse des données contenues dans le portail européen..... | 23 |
| | 1. L'organisation des services d'information et les points d'information aux niveaux nationaux et régionaux..... | 23 |
| | 2. Principaux domaines..... | 23 |
| | 3. Portails jeunesse..... | 24 |
| | 4. Nombre d'utilisateurs..... | 24 |

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 5. | Services mobiles d'information..... | 24 |
| 6. | Endroits où sont disponibles des cours et une connaissance sur l'information jeunesse | 24 |
| 7. | Standards de qualité..... | 25 |
| 8. | Monitoring..... | 25 |
| 9. | Participation des jeunes | 25 |
| C. | Présentation schématique de l'offre d'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles grâce aux réponses au questionnaire Youth Partnership | 26 |
| 1. | L'organisation des centres d'information des jeunes | 26 |
| 2. | Principaux domaines | 26 |
| 3. | Portails jeunesse..... | 27 |
| 4. | Nombre d'utilisateurs..... | 27 |
| 5. | Services d'information mobile | 27 |
| 6. | Endroits où des cours et des connaissances sur l'information jeunesse sont disponibles ... | 28 |
| 7. | Standards de qualité..... | 28 |
| 8. | Monitoring..... | 28 |
| 9. | Participation des jeunes | 29 |
| VII. | Littérature de référence et constats des priorités dégagées par les personnes ressources : | |
| | synthèse et pistes de réflexions | 30 |
| A. | Aperçu des démarches | 30 |
| 1. | Brève présentation des textes analysés..... | 30 |
| 2. | Remarques préalables..... | 30 |
| 3. | La grille d'entretien | 31 |
| B. | Les aspects institutionnels du secteur de l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles | 36 |
| 1. | Brève présentation..... | 36 |
| | Le cadre définissant l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles | 36 |
| | Les différents acteurs | 36 |
| | Les engagements éthiques..... | 37 |
| | L'organisation et le fonctionnement du secteur | 38 |
| 2. | Les dimensions institutionnelles | 38 |
| | Considérations à propos du Décret du 20/07/2000..... | 42 |
| 3. | La régulation politique | 47 |
| C. | Les missions des centres et leur évolution..... | 50 |
| 1. | Des constats relatifs aux missions d'accueil et de conseil | 50 |

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

| | |
|---|------------|
| Les actions concrètes des centres | 50 |
| Les évolutions du métier d'informateur..... | 50 |
| 2. L'importance du conseil | 53 |
| La relation entre le jeune et le professionnel de l'information | 53 |
| D. La question des besoins..... | 56 |
| 1. Des différences de profils..... | 56 |
| 2. Les types de demandes adressées aux centres..... | 57 |
| 3. Cerner les besoins, pas les attentes ni les intérêts ni les désirs..... | 58 |
| 4. Les difficultés dans la prise en compte des besoins des jeunes..... | 60 |
| E. Les demandes marginales | 62 |
| 1. La prise en compte des demandes marginales | 62 |
| 2. Ce que peuvent nous apprendre les demandes marginales | 62 |
| F. Les problématiques actuelles liées à l'information jeunesse..... | 64 |
| 1. La question de la visibilité | 64 |
| 2. La place des jeunes et leur participation à la production d'information | 66 |
| 3. La place des jeunes dans la vie sociétale..... | 69 |
| 4. La question de la pédagogie..... | 76 |
| 5. Accompagner les jeunes plutôt que les aider | 82 |
| 6. La qualité | 85 |
| G. Des outils..... | 87 |
| 1. Pour faire connaître l'information : les canaux d'information..... | 87 |
| 2. Des techniques de communication | 92 |
| VIII. Pistes et recommandations | 97 |
| A. Par rapport aux publics | 97 |
| B. Au niveau de la communication et de la connaissance des CIJ..... | 97 |
| C. Quant au travail des informateurs | 98 |
| D. L'évolution des missions des centres d'information..... | 99 |
| E. La place des jeunes et leur formation | 99 |
| F. Les aspects institutionnels et politiques | 100 |
| IX. Un portail web unique en Fédération Wallonie Bruxelles ? Quels seraient ses objectifs et ses modalités ? | 101 |
| 1. Une idée à envisager | 101 |
| 2. D'autres exemple de plates-formes belges francophones..... | 101 |
| 3. Les propositions soumises au Focus group | 103 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| X. | Une enquête à destination des jeunes ? | 108 |
| 1. | La « Jeugdonderzoeksplatform » | 108 |
| 2. | Une enquête sur l'information ou sur les jeunes et leurs problématiques et transitions ? | 109 |
| 3. | Les modalités envisagées | 109 |
| XI. | Conclusions | 110 |
| XII. | Bibliographie | 113 |
| XIII. | Annexes | 118 |
| A. | Liste des Fédérations et des CIJ | 118 |
| B. | Les types de demandes formulées : un aperçu..... | 120 |
| C. | Comparaisons entre les différents systèmes en vigueur dans les pays membres du Conseil de l'Europe | 125 |
| 1. | Remarques préalables | 125 |
| 2. | Aperçu des différents systèmes | 125 |
| 3. | Trois pays en particulier : | 127 |
| 4. | Zoom plus précis sur les projets développés au Royaume-Uni, grâce à une synthèse du Green Paper Youth matters..... | 135 |

II. Présentation du rapport

Comment redéployer l'information des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles? Telle est la préoccupation exprimée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse qui a commandité cette recherche. L'appel à projets précisait le contexte actuel : « Dans une société où les acteurs de l'information et les modes d'accès à l'information se sont multipliés et diversifiés, le rôle et la place des politiques publiques en matière d'information des jeunes doivent sans doute être repensées en profondeur ». Il y était également fait référence à une recherche menée au Royaume-Uni dans laquelle deux constats clés avaient émergé. **Premièrement**, les jeunes auraient besoin d'une meilleure information, de meilleurs conseils et d'une meilleure guidance sur les questions qui comptent pour eux, et ces informations, conseils et guidance devraient être fournis de la manière dont ils souhaitent la recevoir. **Deuxièmement**, les jeunes devaient avoir plus de choix et d'influence sur les services et les prestations qui leur sont accessibles.

Ce rapport est constitué des parties suivantes :

- 1) l'exposé des questions prioritaires à traiter par la recherche,
- 2) les éléments de contexte,
- 3) la présentation de la méthodologie de collecte des données,
- 4) l'analyse des documents de référence : les politiques d'information jeunesse à l'échelle de l'Union Européenne, les données contenues dans le portail européen Youth Partnership, et les réponses que la Fédération Wallonie Bruxelles peut y apporter,
- 5) la confrontation des résultats de l'analyse critique de la littérature et des éléments apportés par les personnes ressources rencontrées,
- 6) l'identification de priorités pour l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles,
- 7) des pistes de réflexion sur l'opportunité de la création d'un portail unique en Fédération Wallonie Bruxelles, et sur les conditions et modalités d'une enquête à destination des jeunes,
- 8) des conclusions sous la forme de recommandations et de perspectives,
- 9) des annexes.

III. Questions prioritaires à traiter dans l'étude

Ces questions prioritaires ont été formulées dans l'appel d'offre de la recherche et précisées lors d'une première réunion de travail entre l'équipe de recherche et M. Vandekerke, représentant de l'OEJAJ.

- Quels objectifs et quelles modalités pour un portail unique d'information des jeunes ?
- Comment une enquête auprès des jeunes peut-elle éclairer l'élaboration de politiques publiques en matière d'information des jeunes ?
- Quelle est la place des centres ou services d'information jeunesse dans une politique jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles?

Trois pistes complémentaires ont été ajoutées à ces questions initiales.

La première, en regard de l'éducation à la citoyenneté qui est au cœur de la politique jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles. Si l'on entend former des CRACS (Citoyens Responsables Actifs Critiques et Solidaires), dans quelle mesure et à quelles conditions les Centres d'Information des Jeunes (CIJ) y contribueront-ils ?

La deuxième, en regard du développement des technologies de l'information et de la communication. Les Centres d'information des Jeunes ont été créés à un moment où Internet n'existait pas. Mais les CIJ ont largement intégré Internet dans leurs activités quotidiennes. Cela veut-il dire pour autant que le web soit l'outil essentiel et que tout passe aujourd'hui par les sites des centres et des services, les portails, les pages Facebook,... et que les rencontres lors des permanences ont perdu de leur importance ? Quelles questions et quels défis la diffusion des TIC a-t-elle fait naître dans l'orientation des activités des centres ou des services d'information jeunesse ?

La troisième, en regard des besoins émergents parmi les usagers ou destinataires potentiels. Comment dans le contexte actuel et compte tenu de la façon dont les jeunes s'informent, les centres peuvent-ils redéployer leur activité ? Il conviendrait alors d'appréhender la manière dont les jeunes s'informent aujourd'hui et donc, identifier leurs pratiques en matière de recherche d'information, les besoins qu'ils rencontrent, les attentes qu'ils émettent à l'égard des services ou des centres existants, les obstacles auxquels ils se confrontent,... On pourrait également identifier les questions qu'un service d'information pour les jeunes se doit de prendre en considération. Et s'interroger sur l'accessibilité actuelle des services d'information.

IV. Éléments de contexte

A. Les mutations de la jeunesse et la question d'y porter un nouveau regard

S'interroger sur la direction à donner à l'« information jeunesse »¹ en Fédération Wallonie Bruxelles, suppose que l'on cerne les contours du public-cible.

Assez spontanément, on considérera qu'il s'agit des « jeunes » vivant ou résidant dans la région linguistique de langue française et dans la région bilingue de Bruxelles capitale.

Mais définir les contours de la jeunesse, en termes de période de la vie ou en termes d'individus composant un même groupe, est un exercice plus ardu qu'il n'y paraît à première vue ; la jeunesse est donc une notion bien moins claire et simple que l'on pourrait avoir tendance à le penser. Certes, nos sociétés comptent des individus d'âges différents et les institutions sociales qui coordonnent les activités humaines proposent ou imposent une définition des âges de la vie. Mais il convient ici de s'interroger sur les conditions d'émergence de ces définitions et sur les usages qui en sont faits.

De nombreuses et profondes mutations sociales telles que l'allongement de l'espérance de vie, l'émergence de nouveaux modes de formation, de recrutement et de gestion de la main-d'œuvre, l'orientation prise par les nouvelles politiques publiques, entre autres, ont contribué à bousculer les repères qui traditionnellement organisaient la succession des âges de la vie. Les défis que les jeunes auraient à relever aujourd'hui sont bel et bien différents de ceux des générations précédentes. Comment définir la jeunesse aujourd'hui ? Le critère de l'âge ne suffira pas : si la Fédération Wallonie Bruxelles, en ce qui concerne les missions des Centres et Maisons de jeunes, propose de considérer principalement les jeunes de 12 à 26 ans, il convient de garder à l'esprit que ce découpage recouvre des réalités multiples et que les parcours individuels recèlent des expériences et des situations bien différentes. Qu'y a-t-il en effet de commun entre un jeune ouvrier intérimaire âgé de 21 ans présent sur le marché de l'emploi depuis trois ans, vivant chez ses parents en milieu rural et un jeune étudiant universitaire de 25 ans engagé dans une formation doctorale, vivant en couple dans un appartement situé dans une grande ville ?

En outre, le travail de définition de la « jeunesse » échappe bien souvent aux principaux intéressés. Il relève davantage d'acteurs institutionnels ou de représentants du monde adulte. Il est vrai que les jeunes sont plutôt dépourvus des ressources qui les rendent capables d'agir collectivement et d'infléchir le destin collectif... sauf peut-être lorsque les équilibres démographiques et les habiletés techniques en matière d'information et de communication penchent en leur faveur.

Dans les sociétés industrielles, la « jeunesse » a été définie comme une période de transition vers l'âge adulte, au cours de laquelle il convenait de se former. Cette période était structurée autour d'étapes à franchir : l'information pouvait être considérée dans ce cadre comme une ressource utile, voire nécessaire, pour permettre à chaque individu de franchir au mieux ces étapes. Dans nos sociétés contemporaines par contre, ce modèle linéaire d'un parcours individuel fait d'une

¹ Nous utiliserons ici ce terme pour désigner la mission dévolue aux Centres d'information des Jeunes, à savoir « favoriser l'appropriation par les jeunes de l'information et des outils d'information dans un souci de pluralisme, d'indépendance et d'exhaustivité » http://www.servicejeunesse.cfwb.be/sj_operateurs/.

succession d'étapes débouchant sur un terme attendu, l'insertion dans la vie adulte, paraît quelque peu dépassé. Les biographies actuelles se construisent de façon plus dynamique, les parcours sont davantage individualisés et les engagements pris sont davantage réversibles.

Il faut alors questionner la pertinence des modèles institués, mesurer le décalage entre les normes de référence et les pratiques individuelles. Si certains continuent de calquer leurs engagements sur les repères qui ont prévalu pour la génération de leurs parents, d'autres par contre sont amenés à expérimenter des itinéraires plus complexes. Dans ce cadre, il se pourrait bien que l'information jeunesse doive alors quitter une logique « descendante » pour écouter, prendre en compte les besoins émergents et s'adapter aux demandes juvéniles. Nous verrons plus tard qu'un tel renversement de perspective n'est pas simple à mettre en place.

B. Les normes actuelles de responsabilisation individuelle

Le contexte normatif de nos sociétés contemporaines semble se construire autour d'un modèle culturel où l'individu-sujet-acteur est placé au premier plan (Bajoit, 2003). De nouvelles injonctions visent à faire de chacun le propre « entrepreneur » de sa vie. En contrepartie, elles peuvent faire peser une (trop) importante responsabilité sur les acteurs individuels, avec pour conséquence des sentiments de culpabilisation et de perte de confiance.

Jean-Louis Genard souligne à quel point s'affirment aujourd'hui des tendances à (sur)responsabiliser les acteurs individuels : « On peut dire qu'actuellement, le processus de sur-responsabilisation s'accompagne d'un rapprochement entre pouvoir et vouloir, comme si celui qui voulait pouvait ou encore, comme si le fait de ne pas pouvoir cachait en réalité un déficit du vouloir. Dans l'évaluation des responsabilités, le constat d'échec tend alors à renvoyer à une faiblesse du vouloir, en minimisant alors le poids des obstacles ou du manque de ressources des acteurs. C'est ce qui se passe en réalité avec la sur-culpabilisation qu'impose aujourd'hui l'Etat social actif aux assistés sociaux et aux chômeurs. C'est aussi ce qui transparait lorsqu'on constate à quel point s'impose aujourd'hui aux malades mentaux un impératif d'autonomie qui est en fait une obligation de prise en charge de soi » (Genard, in Guillaume (dir.) , 2005).

Suffit-il d'avoir accès à une information de qualité, pour parvenir à poser des choix judicieux ou pertinents ? Les jeunes doivent-ils être considérés comme les seuls aptes à formuler leurs besoins en matière d'information ? Les modalités prises par l'information jeunesse doivent-elles s'inscrire dans le nouvel ordre normatif axé sur la responsabilisation individuelle ? Ou contribuer à la constitution de nouvelles aptitudes individuelles ou collectives ? Il se pourrait alors que les centres d'information jeunesse soient amenés à accentuer une mission de formation à l'information pour les usagers potentiels, et à entreprendre un exercice plus inédit, qui va au-delà de la simplification ou de la vulgarisation d'informations multiples et complexes : celui d'une transposition « didactique » des informations qui seront mises à disposition des jeunes.

C. Les changements sociaux plus concrets : les NTIC

Pour orienter le redéploiement de l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles, il convient également de s'intéresser à la révolution technologique accélérée qui parcourt nos sociétés contemporaines. Les (N)TIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) ont pris une place essentielle dans nos vies². Elles apparaissent comme des canaux d'information privilégiés par les jeunes. On en connaît les forces : réduction des distances, instantanéité et facilité de transmission ou d'échange.

Mais la diffusion des (N)TIC soulève de nouvelles questions : tous les jeunes ont-ils accès aux mêmes sources d'information ? Disposent-ils tous des compétences requises pour (bien) utiliser les nouveaux outils ? Dans un monde où l'information est omniprésente et accessible par un simple clic, les jeunes ne risquent-ils pas de se perdre ? Comment s'adapter à la transformation récurrente de ces nouveaux instruments ? L'enquête TIRO³, quant à elle, classe les risques encourus en trois catégories : relatifs aux contenus, aux contacts, au commerce (CRIOC, 2008)⁴.

De plus, l'évolution constante de ces technologies nécessite également une mise à jour continuelle des pratiques et usages. Une adaptation récurrente des connaissances est donc nécessaire à une utilisation adéquate de ces nouveaux outils.

D. La place et les modalités des politiques publiques

Nous avons précédemment souligné à quel point les politiques publiques, les dispositifs d'action et d'intervention qui les soutiennent, déterminent le déroulement des biographies individuelles : les initiatives prises par les pouvoirs publics ne sont donc pas anodines.

On connaît bien la thèse du sociologue français François Dubet : les institutions de socialisation aujourd'hui en déclin ne semblent plus à même de fournir un programme institutionnel suffisamment fort. Pour Dubet, « il existe un programme institutionnel quand des valeurs ou des principes orientent directement une activité professionnelle de socialisation conçue comme une vocation et quand cette activité professionnelle a pour but de produire un individu socialisé et un sujet autonome » (Dubet, 2000 : 24). Dubet montre à quel point l'institution scolaire en France a perdu de sa force de conviction. La vocation de l'école républicaine est particulièrement affaiblie : son projet initial, construire un type de légitimité politique, un type de citoyenneté et un type d'identité nationale, paraît à présent bien lointain.

En Fédération Wallonie Bruxelles, la finalité guidant les actions en matière de jeunesse est articulée autour de la référence au CRACS (Citoyen Responsable Actif Critique et Solidaire). Cette nouvelle

² Dans la tranche d'âge des 16-24 ans, il y avait, en 2009, plus de 90% d'utilisateurs d'Internet selon Eurostat (Valenduc, 2010 : 9).

³ *Teens and ICT : Risks and Opportunities* : recherche participative Belge, menée par trois universités dans le cadre du programme Société & Avenir de la politique fédérale scientifique dont le but est d'examiner tant les opportunités que les risques liés que les TIC représentent pour les adolescents.

⁴ Voir infra pour de plus amples informations à ce propos, et des références à d'autres études récentes en la matière.

finalité est-elle une réponse à l'éventuel déclin du programme institutionnel précédent, qui était étroitement associé au développement des sociétés industrielles et des Etats nations ? Cette finalité semble peiner quelque peu à s'imposer. N'aurait-il pas la même force de persuasion ? A moins que sa mise en œuvre ne s'avère plus complexe, parce que les grandes institutions de socialisation des sociétés industrielles (l'Ecole, l'Armée, la Famille et, dans le cadre belge, l'Eglise) ont cédé la place à une constellation d'opérateurs mus par des logiques d'action plus diverses ? Ou parce que le public auquel ces opérateurs s'adressent se présente sous un jour plus fragmenté, loin des clivages sociaux basés sur l'organisation du travail (ouvriers ↔ employés) ou sur le lieu de résidence (ville ↔ campagne) ?

On ne doit pas non plus perdre de vue que la Fédération Wallonie Bruxelles s'appuie sur un partenariat public-privé, n'intervenant que « là où [elle] le [doit] et rien que là (...) ». A titre d'exemple, dans le secteur de l'aide à la jeunesse⁵, on a choisi « de recourir à l'initiative privée associative, qui partage avec les services publics une philosophie commune de désintéressement. Le recours à l'initiative privée associative est très important dans ce secteur, puisqu'il y a environ quatre fois plus de travailleurs dépendant de services privés que d'agents de services publics »⁶. Mais « lorsqu'il s'agit de garantir le respect de certains droits fondamentaux, la continuité du service et lorsque le besoin à rencontrer implique une part de contrôle de la société sur les individus, l'action est menée directement par des services publics »⁷

La logique qui sous-tend le soutien apporté à l'initiative privée par la Fédération Wallonie Bruxelles en matière de jeunesse est celle d'une « contractualisation » (Guillaume, in Pelleriaux (éd.), 2005 : 86) : « des conditions et des critères sont fixés pour l'obtention des subventions si chère –au double sens du terme- aux associations : élaboration d'un projet pédagogique ; formation initiale et professionnalisation des agents qui y travaillent ; reconnaissance et définition des droits des usagers (...) ; référence à la notion de qualité dans l'accueil ou la prise en charge des usagers » (Ibid.). Il reviendrait donc au pouvoir subsidiant de s'assurer du respect du cadre normatif de référence, d'identifier et de prendre en compte les défaillances éventuelles et de soutenir les activités qui contribuent à cette éducation citoyenne. L'évaluation de la pertinence des actions visant à soutenir la finalité de formation de CRACS ne reste-t-elle toutefois pas difficile ? Dans le cas précis de l'information jeunesse, le défi paraît majeur.

E. L'identification des principaux opérateurs pouvant jouer un rôle en matière d'information jeunesse

Une multitude d'opérateurs sont ainsi amenés à intervenir. Parmi ceux-ci, les acteurs spécifiquement agréés pour traiter de la problématique de l'information jeunesse se regroupent au sein de la

⁵ Cette ligne de conduite ne paraît pas spécifique au secteur de l'Aide à la jeunesse, mais semble orienter l'action dans les différents secteurs.

⁶ Remarquons que cette proportion illustre toujours le cas de l'Aide à la Jeunesse, http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/ajss_pro/servicespro/, 20/01/2011.

⁷ http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/ajss_pro/servicespro/, 20/01/2011.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Direction Générale de la Culture. Mais d'autres acteurs agréés par les pouvoirs publics sont quotidiennement confrontés à des demandes d'informations de la part des jeunes.

Dans un premier temps, on peut considérer que les opérateurs suivants sont susceptibles d'être confrontés à une demande d'information émanant d'un jeune ou de son entourage⁸.

Direction Générale Culture-Service Jeunesse

- les organisations de jeunesse : mouvements de jeunesse, mouvements spécialisés, services, organisations de coordination, confédérations ;
- les maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et les centres d'information des jeunes ;
- les coordinations régionales d'écoles de devoirs et la fédération communautaire.

Direction Générale Aide la jeunesse

- les autorités mandantes ;
- les services privés (AMO, COE, SPEP, COO, SAIE, SAAE, CJ, PPP, entre autres) ;
- les conseils d'arrondissement de l'aide à la jeunesse.

Direction Générale Enseignement

- les services d'aide et de médiation ;
- les établissements scolaires ;
- les centres PMS ;

Direction Générale Santé

- les services de promotion de la santé à l'école ;
- les centres locaux de promotion de la santé
- les plannings familiaux

Sans oublier, toujours au niveau de la Fédération Wallonie Bruxelles, le Délégué Général aux Droits de l'Enfant et l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ).

D'autres acteurs peuvent également être approchés : l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), l'ONEM (Office National de l'EMploi) ; le Forem (Service public wallon de l'emploi et de la formation), la Mission Régionale pour l'Emploi, le Comité subrégional pour l'emploi et la formation ; les CPAS (Centres Publics d'Action Sociale), les administrations communales ; les syndicats, les mutuelles, la Ligue des familles, les agences d'intérim, etc.

⁸ La réalisation d'un relevé plus exhaustif des différents serait une suite intéressante à donner à cette étude.

F. Le décret du 20 juillet 2000

Le Décret du 20/07/2000 « déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations » (M.B. 26/08/2000) fut, aux dires des acteurs concernés, « *une étape super importante pour tout le secteur* » (Antre'Toise, 2008, n°87 : 5).

L'objectif du décret est de « favoriser, et souvent de constater, l'adaptation du secteur, sa professionnalisation, la meilleure définition de ses objectifs et l'évaluation de ses actions. Cependant, les fondements d'une politique d'éducation non formelle de la jeunesse sont confirmés. Cette politique consiste en l'appui à des associations qui mettent en œuvre des méthodes favorisant la construction, par les jeunes eux-mêmes, de leur propre projet de vie, individuellement et collectivement » (Parlement de la Fédération Wallonie Bruxelles, doc. Parl., session 1999-2000, exposé des motifs du décret du 20 juillet 2000 n°88 n°1, in Jamin, Perrin, 2005 : 142).

V. Bref exposé des démarches de consultation et d'analyse

A. Une méthode de recherche mixte

Pour mener à bien cette étude, il fut convenu avec notre commanditaire de procéder en deux étapes : une première étape consistant en une recherche bibliographique et une analyse critique d'une série de documents de référence relatifs à la problématique de l'information jeunesse ; une deuxième étape consistant en une démarche de collecte de données sur base d'entretiens qualitatifs avec des personnes ressources préalablement identifiées.

B. La recherche bibliographique

Cette recherche s'est concentrée sur deux thématiques essentielles.

Premièrement, les politiques d'information jeunesse menées dans les pays européens. Les données reprises sur le portail Youth Partnership, section information jeunesse ont été analysées. La synthèse de ces résultats a été mise en parallèle avec d'autres documents européens relatifs à notre problématique : stratégie de l'Union en matière d'information jeunesse, ou encore organisations européennes traitant de l'information jeunesse (Eurodesk et plus spécialement ERYICA).

Deuxièmement, une synthèse de recherches portant sur l'information jeunesse en France, au Royaume Uni et en Belgique.

Ces différentes lectures ont constitué le cadre de référence pour l'élaboration de la grille d'entretien proposée aux personnes ressources.

C. La collecte des données

1. Les personnes ressources rencontrées

Face à toutes les interrogations mises au jour suite aux lectures et constats posés par la théorie, nos démarches d'investigation auprès d'acteurs institutionnels et de personnes ressources ont tenté d'appréhender les contours d'une politique publique d'information des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles. Et plus précisément, d'envisager comment la politique publique d'information jeunesse peut participer à la formation de « CRACS ». Les entretiens, semi-directifs, ont été réalisés grâce à un canevas préalablement approuvé par le comité d'accompagnement.

Le choix de personnes ressources, acteurs institutionnels, du terrain, scientifiques, a été réalisé sur base de leur expérience et de leur expertise, en veillant à une représentativité des appartenances institutionnelles et de l'ancrage local. 26 personnes ont été interviewées, certaines à plusieurs

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

reprises. La majorité des entretiens ont été réalisés en face à face, d'autres, pour des raisons pratiques, par téléphone. Ils furent pour la plupart enregistrés (sur base de l'accord des personnes interviewées) et retranscrits. Compte tenu du calendrier et des échéances fixées, le nombre d'entretiens a nécessairement été limité ; néanmoins, on peut estimer qu'une certaine saturation de l'information a été atteinte sur des points dès lors essentiels.

Personnes-ressources rencontrées :

1. Un responsable de la DG Culture-service jeunesse : V.Gallez
2. Un membre du Comité d'orientation et de sélection pour la production, la diffusion et la qualité de l'information à destination des jeunes : N.Achbany
3. Un représentant du service général d'inspection de la culture : N. Wauthy
4. Deux membres du Conseil de la Jeunesse : C. Alof et J. Wacquez
5. Un membre d'un Service de Promotion de la Santé (Centre Liégeois de Promotion de la Santé- CLPS) : E. Malevé
6. Un membre de la fédération des Maisons de Jeunes (FMJ) : S. Nicolaï
7. Un directeur de Maison de jeunes (professionnel « du terrain ») : Djim
8. Un directeur de centre Infor Jeunes : F. Defossez
9. La directrice du CIDJ : N. Achbany
10. Le directeur du SIEP : C. Boogaerts
11. Un ancien acteur du secteur, ayant participé à la mise en place du décret : J-L Bouquelle
12. Un informateur « du terrain » : J-C Baguette
13. Un directeur de Centre PMS : C. Bastin
14. Un permanent d'un Service Droit des Jeunes (SDJ) : J-F Servais
15. Une directrice de CPAS : S. Petrov
16. Un directeur d'un service d'aide en milieu ouvert (AMO) (et son équipe) : C. Parthoens, et son équipe
17. Un professeur de communication et de publicité : J-M Ronsse (IHECS)
18. Un professeur de marketing : B. Couvreur (Helmo)
19. Un membre de l'INJEP : G. Marquié
20. Un membre de l'Université de Gand : N. Vettenburg
21. Une journaliste de l'émission « Quand les jeunes s'en mêlent » : M-L Steisen
22. Un membre de la Coordination des ONG pour les Droits de l'Enfant (La CODE) : V. Provost
23. Un membre du service Qualité de Vie de l'Ulg (centre d'informations universitaire) : A. Berhin

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

2. L'organisation d'un focus groupe

Un focus group organisé avec des professionnels du secteur a permis de mener une réflexion sur les scénarios les plus adéquats concernant l'opportunité de la création d'une plate-forme informatique unique en Fédération Wallonie Bruxelles et sur les scénarios possibles d'une enquête à destination des jeunes. On a pu là compléter les informations recueillies lors des entretiens individuels auprès de professionnels de la communication, de chercheurs qualifiés ou d'autres membres du secteur de l'information jeunesse. On en présentera les résultats plus loin dans ce rapport.

Le focus group a réuni :

1. Une représentante de la FIJWB : S. Da Silva, Infor Jeunes Ath
2. Un représentant du CIDJ : Chantal Massaer, Infor Jeunes Laeken
3. Un représentant du SIEP : C. Bogaerts, directeur
4. Un représentant du Conseil de la Jeunesse : J. Wacquez, chargé de communication

Le représentant de la DG de la culture et la représentante du Service Général de l'Inspection de la Culture n'ont pu prendre part à ce focus group et ont été rencontrés individuellement.

Le focus group a été animé par J.Fr. Guillaume ; P. Lambert en a assuré le secrétariat.

3. Une analyse des données existantes

Au départ des données produites par les opérateurs et de celles qui ont été collectées lors des entretiens, on a pu dresser un tableau du secteur de l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles. Il a été ainsi possible de compléter une première version du questionnaire Youth Partnership consacré à l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles.

VI. Analyse de documents relatifs aux pratiques d'information jeunesse en Europe

A. Les politiques d'information jeunesse à l'échelle de l'Union Européenne

1. Remarques préalables

Il ne s'agira pas ici de dégager des principes d'action ou des lignes de conduite qui organisent les politiques d'information menées par les pays membres du Conseil de l'Europe pour les transférer purement et simplement au contexte de la Fédération Wallonie Bruxelles. En d'autres termes, l'inventaire et/ou l'analyse des stratégies nationales en matière d'information jeunesse ne doivent pas déboucher sur la constitution d'un réservoir de recettes à appliquer comme telles. Il s'agira plutôt de situer les pratiques actuellement en vigueur en Fédération Wallonie Bruxelles dans l'ensemble des stratégies européennes et de nourrir de la sorte le questionnement sur les perspectives de (re)déploiement de l'information jeunesse.

En effet, on peut rappeler les constats de l'étude menée par Cécile Van de Velde : les modèles d'intégration vers l'âge adulte « varient fortement d'une société à une autre, et révèlent les représentations politiques, sociales et culturelles des attributs liés aux différents âges de la vie » (Van de Velde, 2007 : 30). Considérons cependant que la politique d'information jeunesse constitue un élément d'une politique publique à l'égard de la jeunesse, et émettons l'hypothèse qu'à l'instar des politiques publiques en Belgique, elle est à l'articulation des modèles français et allemand : le premier est caractérisé par une action publique centralisée, et le second repose sur le principe de subsidiarité qui sous-tend la délégation de services publics à des organisations privées à but non lucratif (Jamin, Perrin, 2005).

Ne perdons pas de vue non plus que les informations contenues dans le portail européen sont davantage destinées aux professionnels de la jeunesse qu'aux jeunes eux-mêmes. Il est fort probable également que derrière les catégories génériques se dissimulent des réalités locales assez spécifiques, comme en atteste la variété des informations données par chaque pays dans les différentes rubriques.

2. Aperçu général des priorités européennes et plates-formes européennes en matière d'information jeunesse

Priorités

L'information, la participation, le volontariat et une connaissance accrue de la jeunesse, sont les quatre priorités définies par la Commission Européenne dans son Livre blanc en 2001 afin de favoriser l'exercice d'une citoyenneté active chez les jeunes européens.

Au niveau de l'information, trois objectifs principaux ont été retenus :

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

1. l'accès des jeunes à l'information,
2. l'information de qualité,
3. et la participation des jeunes à l'information.

Un portail européen de la jeunesse a été créé en 2003 (<http://www.youth-partnership-eu.coe.int>). Ce portail établit des liens avec les portails nationaux destinés à la jeunesse dont disposent certains Etats membres. Il contient principalement de l'information sur la politique jeunesse de l'Union Européenne, des recherches et formations relatives au domaine de l'information, ainsi que des publications et des données concernant les coopérations nouées avec d'autres régions du monde. On y retrouve également une base de données des « bonnes pratiques » dans les domaines du travail, de la formation et de la participation jeunesse, ainsi que du développement de la politique de jeunesse. Les informations de ce portail sont donc prioritairement destinées aux professionnels de la jeunesse plutôt qu'aux jeunes eux-mêmes.

Plates-formes européennes en matière d'information jeunesse

L'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes- European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA)

Parallèlement à l'action menée par la Commission européenne, l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA) a été créée en 1986 et elle opère, à ce jour, dans 28 pays, regroupe 24 membres, 5 affiliés, et 3 organisations coassociées. Cette organisation internationale sans but lucratif a été soutenue financièrement par l'Union européenne via son programme « Jeunesse en Action ».

ERYICA a été créée en avril 1986, suite à une recommandation d'un colloque des centres d'information jeunesse organisé un an plus tôt. Elle est indépendante, et composée de services nationaux (gouvernementaux ou non) et de réseaux d'information jeunesse. Ses objectifs sont de développer, aider et promouvoir une politique d'information jeunesse généraliste de qualité, afin de rencontrer les besoins des jeunes européens. La constitution d'ERYICA établit trois buts principaux : promouvoir le respect des principes de la charte européenne d'information jeunesse (voir infra) et de travailler pour sa mise en œuvre ; assurer la coordination européenne et sa représentation dans le domaine de l'information jeunesse ; promouvoir l'établissement d'un forum européen dans ce domaine, spécialement en développant un réseau européen de l'information jeunesse et des structures de conseil⁹.

Afin de réaliser ces objectifs, elle cherche à, notamment, rassembler la coordination de ces deux secteurs à un niveau européen ; surveiller, à un niveau européen, la situation actuelle et son évolution ; faciliter la coopération entre les différents services européens dans le domaine de l'information jeunesse, et spécialement les échanges professionnels ; promouvoir la recherche et les innovations dans ce domaine, et le développement de services qui rencontrent les besoins des

⁹ <http://eryica.org/en/content/origin-and-aims>.

jeunes ; coopérer avec les institutions européennes ; ou encore, prendre d'autres initiatives dans le sens des buts de l'Agence¹⁰.

La charte de l'information jeunesse

ERYICA a adopté, lors de son Assemblée Générale du 19 novembre 2004, la Charte de l'information jeunesse, composée de principes constituant une base au travail en information jeunesse, visant à garantir aux jeunes le droit à l'information.

1. Les centres et les services d'information jeunesse sont ouverts à tous les jeunes sans exception.
2. Les centres et les services d'information jeunesse s'efforcent de garantir l'égalité d'accès à l'information à tous les jeunes, quels que soient leur situation, leur origine, leur sexe, leur religion, ou leur catégorie sociale. Une attention particulière doit être portée aux groupes défavorisés et aux jeunes ayant des besoins spécifiques.
3. Les centres et les services d'information jeunesse doivent être accessibles facilement et sans rendez-vous. Ils doivent être attrayants pour les jeunes et offrir une atmosphère accueillante. Leurs horaires de fonctionnement doivent correspondre aux besoins des jeunes.
4. L'information fournie est déterminée par les demandes des jeunes, ainsi que par la perception de leurs besoins en information. Elle traite tous les sujets qui peuvent intéresser les jeunes et évolue constamment de manière à couvrir de nouveaux sujets.
5. Chaque usager est respecté comme un individu à part entière et la réponse à chaque question est personnalisée. Cela doit être fait d'une manière qui permette à l'utilisateur de renforcer sa capacité à penser et agir par lui-même, d'exercer son autonomie et de développer sa capacité à analyser et utiliser l'information.
6. Les services d'information jeunesse doivent être gratuits.
7. L'information est fournie de manière à respecter la vie privée de l'utilisateur ainsi que son droit à ne pas révéler son identité.
8. L'information est dispensée de manière professionnelle par du personnel qui est formé à cet effet.
9. L'information fournie est complète, à jour, exacte, pratique, conviviale et facile d'utilisation.
10. Tout est mis en œuvre afin d'assurer l'objectivité de l'information dispensée, et ce grâce au pluralisme des sources utilisées ainsi qu'à leur vérification.
11. L'information dispensée doit être indépendante de toute influence religieuse, politique, idéologique ou commerciale.
12. Les centres et les services d'information jeunesse s'efforcent d'atteindre le plus grand nombre possible de jeunes, en utilisant des moyens efficaces et appropriés selon les

¹⁰ <http://eryica.org/en/content/origin-and-aims>.

différents groupes et besoins. Ils doivent pour ce faire être créatifs et novateurs dans le choix de leurs stratégies, méthodes et outils.

13. Les jeunes doivent avoir l'opportunité de participer, de manière adaptée, aux différentes étapes du travail en information jeunesse, que cela soit au niveau local, régional, national ou international. Cela peut inclure, entre autres, une participation à l'identification des besoins en information, à la préparation et à la diffusion de l'information, à la gestion et à l'évaluation des services et projets d'information, ainsi que des activités impliquant les pairs.
14. Les services et les centres d'information jeunesse doivent coopérer avec d'autres services et structures de jeunesse, en particulier dans leur localité, et travailler en réseau avec des intermédiaires et d'autres organismes qui interviennent auprès des jeunes.
15. Les services et les centres d'information jeunesse doivent aider les jeunes à avoir accès à l'information par le biais des technologies modernes de l'information et de la communication, ainsi qu'à développer leurs compétences à les utiliser.
16. Aucune source de financement du travail en information jeunesse ne doit agir d'une manière qui empêche un service ou un centre d'information jeunesse d'appliquer l'ensemble des principes de cette Charte.

Indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse

Les organisations membres d'ERYICA ont également élaboré une série d'**indicateurs** afin d'aider les responsables politiques et les administrations à définir les contours d'une politique d'information jeunesse. Ces directives sont également à destination des professionnels œuvrant dans le domaine de l'information jeunesse et de toute personne intéressée et impliquée dans le développement de celle-ci.

Ces indicateurs sont les suivants :

Rôle gouvernemental :

« L'information jeunesse doit être considérée par les Gouvernements comme une tâche importante qui fasse partie intégrante de leur politique jeunesse globale et pour laquelle il est bon de mettre en place une politique (ou stratégie) nationale qui cherche à développer une approche globale, cohérente et coordonnée (...) Une telle approche devrait inclure une reconnaissance de l'indépendance des services d'information jeunesse dans l'accomplissement de leurs objectifs, ainsi que l'établissement d'une coordination ou d'une unité de soutien nationale appropriée »¹¹.

Législation en matière d'information jeunesse :

« Les services d'information jeunesse doivent avoir une base légale au sein de la législation jeunesse dont ils relèvent ».

Stabilité de financement et de personnel :

¹¹ AGENCE EUROPÉENNE POUR L'INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES (ERYICA), Indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse, Assemblée Générale d'ERYICA, 24 novembre 2005.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

« Les services d'information jeunesse doivent disposer d'un financement et d'un personnel adéquat, sur la base d'un programme de travail et d'un budget annuel (ou pluriannuel) ».

Égalité d'accès pour tous :

« Ceci implique une politique concernant l'implantation des centres d'information jeunesse ainsi que des mesures pour assurer l'accès physique aux services et l'emploi de méthodes pour atteindre des groupes ou des personnes ayant des besoins particuliers ».

Dimensions régionales et locales :

« Afin que les services d'information puissent atteindre un nombre maximum de jeunes. Les autorités régionales et locales doivent être impliquées activement dans le soutien de l'information jeunesse ».

Recherche et expertise scientifiques :

« Une politique (ou stratégie) d'information jeunesse doit être basée sur une connaissance adéquate des besoins et attentes en information des jeunes. Cette connaissance peut être acquise en consultant les jeunes (y compris en leur faisant conduire eux-mêmes la consultation), et ceux qui travaillent avec les jeunes de la localité concernée ainsi qu'en conduisant une recherche scientifique sur les questions se rapportant à l'information jeunesse ».

Innovation :

« Les services d'information jeunesse doivent tendre à améliorer constamment la qualité des services d'information et de conseils qu'ils fournissent aux jeunes. Ceci requiert qu'une politique (ou stratégie) d'information jeunesse puisse promouvoir l'innovation et encourager une réflexion de la part des informateurs jeunesse et des jeunes sur la façon de développer des méthodes créatives afin de satisfaire les besoins et défis actuels et nouveaux ».

Participation des jeunes :

« Il doit être donné aux jeunes la possibilité de participer directement et de façon significative à tous les niveaux du processus d'information jeunesse, y compris dans la gestion et l'évaluation des projets et services ».

Coopération transversale entre différents secteurs :

« Une politique globale et cohérente de l'information jeunesse devra comporter des consultations et une coopération entre une grande variété d'acteurs (...) Une façon de garantir une coopération transversale nécessaire entre différents secteurs est l'établissement d'un comité ou groupe de travail « transversal » ».

Qualité des services :

Une charte « sert de base à la définition de standards minimum ainsi qu'au développement des méthodes d'évaluation de l'application des facteurs de qualité, qui peuvent mener à un label de qualité reconnu ».

Formation :

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

« Un élément prioritaire de la politique nationale d'information jeunesse est le soutien à la formation de base et continue des informateurs jeunesse ».

Diversité dans la façon de diffuser l'information :

Les technologies modernes de l'information et de la communication ont été intégrées, et Internet en particulier « offre de nouvelles possibilités pour faciliter l'accès des jeunes à l'information(...) En dépit de ces développements, le contact en face à face reste un élément essentiel du processus de l'information et du conseil (...) Une politique (ou stratégie) d'information jeunesse doit permettre aux services d'information jeunesse d'utiliser une grande variété d'outils et méthodes de communication, incluant la participation des pairs, le travail dans la rue et la coopération avec d'autres structures (ex. écoles) et les manifestations que fréquentent les jeunes ».

L'association européenne des cartes jeunes - European Youth Card Association-EYCA

L'association, fondée en 1987, rassemble 40 organisations de cartes jeunes dans 38 pays¹². Elle cherche à promouvoir la mobilité et l'information des jeunes en Europe grâce à l'émission de cartes jeunes, et en gardant les détenteurs d'une carte toujours au courant de différents thèmes européens (ERYICA, 2010 : 17). EYCA a une organisation membre dans chaque pays (ou territoire) dans lequel elle est représentée. Ce membre (qui peut être une ONG, une fondation privée, une compagnie privée ou une institution publique) développe une carte qui procure aux jeunes des avantages dans les domaines de la culture, de la mobilité, du logement, des services et produits¹³.

Grâce à ses activités et projets, EYCA tente de faire prendre conscience aux jeunes des questions européennes et de l'importance d'une citoyenneté active : l'association promeut la mobilité en offrant aux jeunes des avantages sur les transports, logement et autres services ; elle fournit de l'information jeunesse via de nombreux moyens de communication (websites, magazines, guides etc.) ; elle encourage la participation en organisant et en promouvant des projets, des programmes d'échange, des campagnes, des compétitions, etc.¹⁴

Dans certains pays, l'information jeunesse et la carte jeunes sont étroitement liées, parfois pris en compte par les mêmes organisations. Ce n'est pas le cas dans d'autres pays, mais la coopération avec les systèmes de cartes jeunes apparaît comme importante pour l'information généraliste (Ibid).

EURODESK

Eurodesk est un réseau spécialisé dans la délivrance d'information à propos des opportunités européennes pour les jeunes, et est soutenu par la Commission Européenne via son programme *Jeunes en Action*. L'information fournie par Eurodesk inclut les possibilités de bourses pour des projets de/pour les jeunes, des possibilités en matière d'études, de travail, de volontariat, ou de vie dans d'autres pays européens. Il participe également au dialogue structuré entre l'Union Européenne et ses jeunes citoyens (voir infra).

¹² <http://www.eyca.org/eyca/about-eyca>.

¹³ <http://www.eyca.org/eyca/about-eyca>.

¹⁴ <http://www.eyca.org/eyca/about-eyca>.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Dans de nombreux pays, Eurodesk collabore étroitement avec certaines, ou l'entièreté, des structures d'information jeunesse. Il peut en effet être une source d'information importante pour les centres d'information (notamment en matière de bourses et d'informations concernant l'Europe). La coopération entre les services d'information et Eurodesk varie ainsi du simple échange d'informations à l'établissement d'un point de contact Eurodesk (ERYICA, 2010 : 17).

B. Analyse des données contenues dans le portail européen¹⁵

1. L'organisation des services d'information et les points d'information aux niveaux nationaux et régionaux

Dans certains pays (Autriche, Belgique-Flandre, Bulgarie, France, Allemagne, Grèce, Lituanie, Luxembourg, République Tchèque), ce sont des ONG (ou ASBL), qui prennent en charge l'information jeunesse, souvent soutenues par les autorités (nationales ou locales), au sein d'un partenariat public/privé, ou parallèlement aux structures publiques.

Dans d'autres pays (Estonie, Finlande, Italie, Lettonie, Suède, Royaume-Uni), ce sont les pouvoirs publics qui s'occupent directement de l'information, en organisant un réseau d'information, en se devant de définir un système institutionnel, une politique locale d'information, ou en veillant à fournir eux-mêmes de l'information dans les domaines les concernant.

De manière générale, des points d'information sont présents aux niveaux nationaux et régionaux. Parfois, sont uniquement présents des points au niveau régional, mais ces derniers sont alors souvent coordonnés au niveau national. Il se peut, enfin, que des centres soient seulement présents à un niveau, régional ou national.

2. Principaux domaines

Tous les points d'information ne délivrent pas toujours tous les types d'information (certains sont spécialisés dans un domaine, ou ne possèdent pas les informations sur chaque sujet énoncé). Mais certains thèmes sont souvent abordés : mobilité, dialogue interculturel et tolérance, créativité et initiatives jeunesse-mises en place par des jeunes, prévention des comportements à risque des jeunes, échanges jeunesse, volontariat, participation civile et inclusion sociale des jeunes avec des besoins spéciaux et non favorisés, choix éducatifs, potentiel sur le marché du travail et de l'emploi, métiers, guidance carrière, entrepreneuriat jeunesse, style de vie sain, santé, mise en œuvre d'initiatives jeunesse, intégration sociale, protection de l'environnement, management d'activité, mise en œuvre de projets dans le domaine de la jeunesse, participation des jeunes dans les activités des communautés locales, promotion de différentes communautés ethniques et de leurs cultures,

¹⁵ Pour des informations plus précises, voir annexes.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

défense des droits des jeunes, sexualité et amour, drogues, médias, sport, logement, hébergement, institutions sociales, vie quotidienne, relations, violence, droits humains, société, loisirs, citoyenneté.

3. Portails jeunesse

Pratiquement tous les pays (la Moldavie et la Slovaquie n'ont pas répondu à la question) ont au moins un portail jeunesse. De manière générale, il y a un ou des portails nationaux, et des régionaux. Parfois, les portails sont gérés par les autorités publiques, parfois par des opérateurs privés.

4. Nombre d'utilisateurs

Les estimations paraissent vaines. Remarquons qu'en Moldavie, en Italie et la République Tchèque certaines régions, principalement en milieu rural, ne sont pas (encore) couvertes. L'accès à l'information reste donc limité.

5. Services mobiles d'information

Ce sont souvent des bus, parfois sur des thèmes spécifiques, parfois équipés de connexion Internet, qui vont à la rencontre des jeunes, dans des lieux de rassemblement (festivals, écoles etc.), ou qui sillonnent les régions, ou vont dans des contrées dans lesquelles l'information est peu accessible. Dans certains cas, ce sont des équipes qui vont à la rencontre des jeunes n'ayant pas accès à l'information.

De nombreux services ou associations extérieurs au domaine de l'information jeunesse possèdent également leurs services mobiles : prévention à la santé, éducation à la vie affective et sexuelle, voire bibliothèque « roulante »...

6. Endroits où sont disponibles des cours et une connaissance sur l'information jeunesse

Il est rare qu'il y ait des cours spécifiquement relatifs à l'information jeunesse dispensés dans des universités, mais des cursus traitant de ces propos sont mis en avant. Par contre, des séminaires et des formations destinés aux travailleurs des centres d'information et professionnels du secteur sont souvent organisés.

7. Standards de qualité

En ce qui concerne les standards de qualité, de nombreux pays (Autriche, Belgique-Flandre, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Italie, Lettonie, Luxembourg, République Tchèque) se réfèrent aux critères de la charte ERYICA (<http://www.eryica.org>, voir supra). Parfois, les pays réfléchissent à leurs propres critères afin d'établir un label supplémentaire.

8. Monitoring

Parfois, une association contrôle la qualité en se basant sur des critères (édités par le gouvernement et/ou inspirés d'ERYICA), sur les documents produits par les services, parfois c'est le rôle du ministère ou d'institutions publiques, ou d'un conseil consultatif. Parallèlement, ou de manière exclusive, les centres travaillent ensemble et s'auto-évaluent. Les évaluations reposent sur les statistiques des centres, les feedbacks de jeunes, des sondages par questionnaires, la vérification des informations disponibles, des rencontres avec des jeunes, l'analyse du budget des centres ou associations.

9. Participation des jeunes

Les jeunes peuvent réagir via des forums sur les portails, la confection d'émissions radio ou d'articles de magazines. Ils peuvent aussi travailler dans les centres d'information ou participer à la diffusion de celle-ci en distribuant des prospectus, ou en servant de relais vers d'autres jeunes. Dans certains pays (Estonie, Belgique-Flandre, Finlande, Allemagne, Grèce, Lettonie) les jeunes participent à l'élaboration de l'information via des focus groups, des forums, ou leurs demandes sont analysées et servent de base à la confection des brochures. Enfin, il existe aussi des organisations gérées par les jeunes pour fournir de l'information aux jeunes. Des services de peer-to-peer sont aussi mis en place, en particulier dans le domaine de l'éducation. Le rapport du colloque Conseil de l'Europe/ERYICA souligne à ce propos que les jeunes « se transforment en créateurs et en distributeurs actifs de leurs propres informations » (Conseil de l'Europe/ERYICA, 2007: 18). Cependant, il ne faut pas surestimer l'importance des applications Web 2.0 et noter que « les TIC continuent d'être utilisés principalement pour des pratiques dans lesquelles les jeunes sont déjà engagés » (Ibid.).

C. Présentation schématique de l'offre d'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles grâce aux réponses au questionnaire Youth Partnership¹⁶

1. L'organisation des centres d'information des jeunes

Le secteur de la jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles est une combinaison d'actions menées par les services publics, et par des services d'initiatives privées.

Les centres d'information des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles, associations d'origines privées, sont regroupées en trois fédérations : la Fédération Infor Jeunes Wallonie Bruxelles (14 centres), le CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse, 7 centres), le SIEP (Service d'Information sur les Etudes et les Professions, 6-centres, auxquelles il convient de rajouter un centre non fédéré¹⁷).

De plus, à côté du secteur de l'information jeunesse en lui-même, des opérateurs appartenant au secteur des organisations de jeunesse, de l'Aide à la jeunesse, de la Santé ou de l'Enseignement peuvent également être actifs dans le domaine de l'information, mais en fournissant principalement une information spécialisée (juridique, en matière de santé, de sexualité, d'orientation scolaire, etc.). Certaines administrations, principalement communales, ont par ailleurs développé leurs propres services d'information jeunesse.

Ces différents acteurs sont, pour la plupart, essentiellement actifs au niveau local. Un des objectifs de la Fédération Wallonie Bruxelles est, en effet, de coller aux réalités des jeunes et des spécificités de leur lieu de vie.

2. Principaux domaines

Les centres d'informations des jeunes sont pluralistes. Ils sont donc à même de répondre à toutes les questions qui peuvent leur être adressées, y compris des demandes plus marginales, auxquelles ils accordent souvent une importance particulière. Néanmoins, les principaux domaines traités et à propos desquels les jeunes peuvent trouver des informations sont : l'emploi, les études, les formations, les professions, la sexualité, la vie affective, la famille, la mobilité internationale, les études à l'étranger, les bourses d'éducation, la citoyenneté, la psychologie, la consommation, les finances, la délinquance, les orientations philosophiques, la justice, la protection sociale, la santé, le logement, le cadre de vie, les loisirs, les vacances, des droits divers, l'entrepreneuriat, le volontariat, la culture, l'environnement, la communication, les nouvelles technologies, les drogues.

¹⁶ Cet aperçu synthétique a pour objectif de répondre au questionnaire de l'association Youth Partnership.

¹⁷ Voir en annexe la liste des CIJ et des fédérations.

3. Portails jeunesse

Il n'existe pas de « portail Jeunesse » en Fédération Wallonie-Bruxelles au jour d'aujourd'hui. Une réflexion est en cours à propos de la mise en place d'un portail unique d'information pour la Fédération Wallonie Bruxelles.

Par ailleurs, les fédérations de centres d'information des jeunes, les organisations de jeunesse et presque chaque centre d'information des jeunes ont développé leur propre site web.

Le portail de la Fédération Wallonie Bruxelles donne accès aux sites de ses différents services. Ces sites informent notamment sur les missions du service, délivrent une série de renseignements pratiques, et redirigent, le cas échéant, l'utilisateur vers les associations agréées.

4. Nombre d'utilisateurs

Il est ardu de répondre à cette question : on peut recenser le nombre de demandes exprimées lors des permanences, le nombre de visites sur les sites web, les demandes formulées par téléphone, etc. Mais il paraît, dans l'état actuel des choses, bien hasardeux de fixer, même approximativement, un nombre d'utilisateurs des centres d'information des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles.

5. Services d'information mobile

En Fédération Wallonie Bruxelles, certains¹⁸ centres d'informations possèdent effectivement leur service mobile, tel que par exemple, un mobile home. Des collaborations ont également lieu afin de partager l'outil avec des services partenaires, qu'ils soient aussi des acteurs du secteur de l'information jeunesse, ou des services étrangers à ce dernier. Certains CIJ collaborent également avec la Direction Générale des Droits de l'Enfant et ont accès à son bus.

D'autres services de la Fédération Wallonie Bruxelles ont également leurs services mobiles : de la culture avec un bibliobus ou une médiathèque mobile, à la prévention et promotion à la santé avec différents cars consacrés à des dépistages variés.

Par ailleurs, des événements décentralisés sont organisés de manière assez régulière : salons de l'emploi et des professions, expositions sur un thème particulier, journées consacrées à la prévention en matière de drogues, séances d'informations dans les écoles en matière d'éducation sexuelle, animations spécifiques etc.

¹⁸ Citons par exemple le centre Infor Jeunes de Namur.

6. Endroits où des cours et des connaissances sur l'information jeunesse sont disponibles

Aucun cursus consacré spécifiquement à l'information jeunesse n'a été identifié en Fédération Wallonie Bruxelles. Néanmoins, des cours consacrés à l'information, aux organisations socio-éducatives, à la psychologie de l'enfant et de l'adolescent, à l'éducation et la citoyenneté, à l'éducation aux médias, etc. sont proposés aux étudiants de divers domaines.

Par ailleurs, des formations sont organisées par les fédérations de Centres d'information des jeunes, et la Fédération Wallonie Bruxelles peut intervenir, sous forme de subvention, dans le cadre de ces formations.

7. Standards de qualité

« La reconnaissance et l'octroi de subventions aux associations de jeunesse sont organisés par le décret du 20 juin 1980 modifié le 19 mai 2004 (Organisations de jeunesse), par le décret du 20 juillet 2000 [modifié à plusieurs reprises] (Maisons et Centres de jeunes) ainsi que le décret du 28 avril 2004 modifié le 12 janvier 2007 (Fédération communautaire et coordinations régionales d'écoles de devoirs)¹⁹». Le respect de ces dispositions légales est assuré par un service d'inspection de la Fédération Wallonie Bruxelles, lequel a également comme mission d'aider les organisations privées à appliquer les mesures déterminées. Les centres d'information des jeunes doivent, notamment, rencontrer des objectifs de pluralisme, d'accessibilité (y compris la gratuité et l'anonymat) et d'exhaustivité.

De plus, les centres ont généralement constitué des chartres internes de qualité, insistant sur une large série de points relatifs à leurs pratiques.

Par ailleurs, la majorité des centres d'information jeunesse sont membres d'ERYICA et/ou d'EURODESK et appliquent donc les standards de qualité de ces organisations.

8. Monitoring

Comme nous l'avons vu, de nombreux opérateurs privés, principalement des ASBL, sont actifs dans le secteur de la jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles. Détenteurs d'une mission, ils sont agréés par la Fédération Wallonie Bruxelles et doivent répondre à des conditions légales d'octroi de subventions et d'agrément. Un service d'inspection de la Fédération Wallonie Bruxelles veille au respect des conditions imposées par les pouvoirs publics, et peut, le cas échéant, retirer les subsides et agréments d'associations n'appliquant pas les prescrits légaux.

¹⁹ http://www.servicejeunesse.cfwb.be/sj_operateurs/.

9. Participation des jeunes

La participation des jeunes, tant au niveau sociétal qu'au niveau de la production d'information, est une disposition encouragée par la Fédération Wallonie Bruxelles, notamment dans ses textes légaux.

Ainsi, au niveau des centres d'information des jeunes, tout comme pour les maisons de jeunes, et les centres de rencontres et d'hébergement (« auberges de jeunesse »), la participation des jeunes est une condition d'obtention de l'agrément et des subventions. Leurs conseils d'administration doivent ainsi comporter en permanence au moins un tiers de personnes de moins de 26 ans.

A propos des productions réalisées par les centres d'information des jeunes, les jeunes peuvent être associés de différentes manières : par une analyse de leurs demandes ou des enquêtes exploratoires ; une participation à la rédaction de contenus ; l'illustration des publications par des dessins, des photographies, le choix des images ; une appréciation du produit et une identification des améliorations qui pourraient y être apportées.

Certaines associations ont des web sites interactifs, dans lesquels les jeunes peuvent poster des commentaires, remarques, questions ou articles dans des forums ou sections prévues à cet effet.

Des journaux sont également entièrement réalisés par des jeunes, tels que des mensuels universitaires. Ils peuvent aussi participer au projet de créer une émission télévisée, qu'ils réalisent totalement.

Dans les organisations de jeunesse, ou des institutions scolaires par exemple, les jeunes peuvent mettre sur pied des pièces de théâtre ou des expositions traitant d'un thème qu'ils choisissent.

Lors des salons d'informations, foires, ou évènements organisés sur des thèmes particuliers (comme les études et professions, la qualité de vie) ou lors de manifestations (telles que des festivals), les jeunes sont parfois en première ligne pour fournir des informations et des conseils à leurs pairs.

VII. Littérature de référence et constats des priorités dégagées par les personnes ressources : synthèse et pistes de réflexions

A. Aperçu des démarches

1. Brève présentation des textes analysés

- Le *Green Paper Youth matters* du Royaume-Uni a été présenté en 2005 à l'initiative du gouvernement britannique et est destiné à des décideurs, enseignants, directeurs d'institutions d'enseignement ou encore à des professionnels travaillant dans le secteur de la jeunesse. Il est suivi d'un second rapport présentant des pistes pour « aller plus loin » (*Youth matters : Next Steps*).
- L'enquête réalisée entre 2007 et 2009 par l'ULB et le Centre d'information et d'animation jeunesse de Charleroi (*Les besoins d'information des 12- 26 ans*) visait à cerner les besoins d'information des jeunes. Elle entend « donner la parole aux jeunes et [leur] demander ce qu'ils veulent vraiment », mais aussi « observer leurs comportements face à ces besoins » et leur connaissance des sources d'information. Elle s'est composée d'une phase quantitative, adressant un questionnaire à des jeunes de 12 à 26 ans, et d'une phase qualitative via des discussions avec des sujets des mêmes âges.
- Les recherches, articles et comptes rendus de l'INJEP ont été publiés en 2008 et 2009²⁰. L'INJEP, ou Institut National de la Recherche et de l'Éducation Populaire, est une institution publique française sous la tutelle du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la vie associative. Elle a pour vocation de « fonctionner comme un centre d'expertise et un laboratoire d'idées au service des politiques de la jeunesse ».

2. Remarques préalables

Une première synthèse des entretiens menés avec des personnes ressources a été réalisée. Elle constitue dans l'état actuel des choses un aperçu le plus exhaustif possible des problématiques envisagées. Dans ce premier travail d'inventaire, les spécialistes ou les professionnels du secteur

²⁰ Les différents textes sont : *L'information des jeunes dans leur parcours professionnel et leur orientation, Internet fait-il écran ?*, *Orientation et information des jeunes : repenser les rôles*, *Les jeunes et l'information sur leur orientation*, *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, *Les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes*, *La formation des jeunes, l'enjeu du partenaire local*, *Etude sur l'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie*, *Une enquête sur les jeunes et l'information en Charente-Maritime*, *L'étude Pratiques et usages des jeunes en matière d'information : étude réalisée en Seine-Saint-Denis*, *Quelle place pour l'information des jeunes dans les politiques locales de jeunesse ?*, *L'orientation et ses enjeux dans le parcours d'un jeune*.

pourraient y retrouver des constats familiers. Pour notre part, nous y avons identifié des positions divergentes et des problématiques qui font débat ou sont susceptibles de faire débat.

Si la méthode de recherche qualitative permet d'aller en profondeur dans les sujets et les opinions des témoins, elle n'a pas pour objectif de recueillir des données « objectives », sauf si sur certains points, les informations sont systématiquement recoupées. Ou si, comme nous l'avons constaté, certaines représentations ou opinions rencontrent les apports des recherches synthétisées plus haut.

Ajoutons que tous les points de vue ont été repris, sans occulter des « remarques qui peuvent fâcher » ou des critiques qu'il nous semblait nécessaire – et scientifiquement parlant indispensable - de mentionner. Nous avons par ailleurs choisi de citer fidèlement les propos de nos interlocuteurs, en respectant les termes utilisés. En accord avec le comité d'accompagnement, nous avons cependant choisi d'anonymiser les propos.

3. La grille d'entretien

Les entretiens ont été consacrés à 11 grandes thématiques, et pour chaque thématique, un ensemble de questions avaient été rédigées. Toutes les questions n'ont pas été systématiquement posées, certains thèmes étant spontanément abordés par nos interlocuteurs.

1) Les inégalités :

- Les différences d'accès à l'information créent-elles des différences entre les jeunes ? Si oui, comment remédier à ce phénomène ? Par des acteurs se rendant sur le terrain ? Grâce à l'école ? Grâce à un soutien des pouvoirs publics ? De quelle sorte ?
- Faut-il privilégier des publics ciblés pour certains types d'information ? Comment les déterminer, sur quelles bases ?
- L'argent est aussi un élément à prendre en compte du côté des jeunes, puisque la gratuité des canaux d'infos semble (logiquement) en motiver leur usage.
- Comment accompagner les parents et garantir à chaque jeune les mêmes chances si des inégalités existent au départ ?

2) Les canaux d'information :

- Les canaux préférés des jeunes pour recevoir de l'information semblent être la télévision, les emails, les articles de journaux, les sites web. Ils ne se déplacent donc pas tous dans des centres d'information²¹. De plus, tous ne connaissent pas l'existence des centres. Comment remettre les centres dans le « circuit » d'information des jeunes ?
- Comment tenir compte au mieux de la « poly consommation » médiatique des jeunes ?

²¹ Ainsi, par exemple, en 2009, le réseau Infor Jeunes Luxembourg a traité 3199 demandes effectives, alors que ses sites Internet ont reçu plus de 111 300 visites (Infor J Luxembourg, 2010).

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- Les jeunes ont tendance à se tourner vers des personnes ressources de leur entourage : faut-il prendre en charge ces « personnes de confiance » ? Est-ce au contraire plutôt une attitude à décourager ?
- Quels moyens utilisez-vous pour réaliser vos campagnes ?
- Ces derniers « fonctionnent »-ils bien ?
- Que pourrait-on améliorer ?

3) Les services :

- Les professionnels sont-ils conscients de l'importance de la relation de confiance et de la qualité de relation que les jeunes recherchent lorsqu'ils viennent les trouver ?
- Comment travaillent-ils, ou pourraient-ils travailler cette relation ?
- Faut-il penser à réaliser un équilibre entre accompagnement et liberté ? Comment y arriver ?
- Quelles sont les outils mis en place, ou qui pourraient être exploités, pour veiller à une conception élargie de l'information ? (expériences-concrètes, stages, témoignages)
- Comment veiller à une diversification des publics ? Tant au niveau des minorités ethniques, culturelles, sociales, qu'entre les jeunes qui viennent chercher l'information et les autres.

4) Internet en particulier :

- Internet semble omniprésent dans les pratiques informationnelles des jeunes, mais ces derniers expriment le besoin de se référer à des personnes de référence pour des décisions et sujets importants, souvent de leur entourage, mais aussi des professionnels spécialisés. Voilà donc l'intervention des services d'information jeunesse ?
- Quelle place Internet doit-il tenir dans les politiques d'information jeunesse ? Développe-t-on assez de convergences « multimédias » ? Des idées sont-elles émises dans ce sens ? Cela serait-il bénéfique, en combinant divers canaux grâce auxquels les jeunes peuvent s'informer ? Ou cela ne serait-il qu'une perte de temps et d'argent ?
- Quelles seraient les objectifs d'un portail unique d'information ?
- Quelles seraient ses modalités ?

5) La place des jeunes et leur participation :

- Selon la majorité des documents analysés, la place des jeunes dans le système d'information devrait être revue. Ainsi, faut-il impliquer les jeunes dans la production d'information ? Dans sa diffusion ? Au niveau du contrôle et de la supervision ? Comment ? Jusqu'à quel degré ? Selon quelles pratiques ?
- La participation des jeunes dans le système d'information est-elle une idée à promouvoir ou les jeunes ne sont-ils pas (toujours) capables de produire une information de qualité, adaptée, et/ou de la diffuser et/ ou de la superviser etc. ?
- L'impression des jeunes de ne pas se sentir associés à l'offre d'information est-elle légitime ?

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- Comment mieux prendre en compte le rôle des jeunes dans le système d'information en général? Quelles initiatives sont déjà en place ?
- L'engagement et la participation sociétale sont également des éléments forts prégnants dans certains textes étudiés mais aussi présents au niveau sociétal. Doit-on encourager les jeunes à s'engager dans la société ? Pourquoi ? Est-ce un objectif des centres d'information et des maisons de jeunes ?
- De quelle manière les organes de direction doivent-ils être composés ? Quels acteurs, de quels secteurs y inclure de façon à situer l'information à l'intersection des préoccupations ou des responsabilités des différentes instances de la société adultes ?
- De manière générale, quelle est la place des usagers dans la production de l'information et de l'évaluation de la qualité (place dans les AG ou CA, par exemple) ?

6) La question des besoins et l'adéquation de l'offre d'information aux besoins des jeunes :

- Les « spécificités de l'adolescence » sont-elles prises en compte ? Se dit-on que les jeunes ne « réagissent » peut-être pas de la même manière aux informations reçues ?
- Les attentes en matière d'information varient-elles selon les âges ?
- Tient-on compte des différences de profils entre jeunes pour adapter les manières de délivrer de l'information, adapter les centres d'info au contexte local etc. ?
- L'information donnée dans les services d'information n'est-elle pas trop impersonnelle ? Ne faudrait-il pas consacrer plus de temps à chaque personne pour connaître son parcours ?
- Une centralisation des services ne permettrait-elle pas de disposer de bases de données contenant des renseignements sur les usagers et permettant ainsi de les orienter plus facilement ?
- Question des besoins des jeunes : besoins réels ou créés par la société ? Comment les thèmes sont-ils choisis ? L'information n'est-elle que descendante ?
- Quels sont les avantages/inconvénients d'une information descendante ? Doit-on privilégier d'autres manières d'informer ?
- Comment déterminer les besoins des jeunes ?
- Comment tenir compte de ces besoins?
- Comment s'assurer qu'il ne s'agit pas là des besoins vus, perçus ou définis par les adultes ?
- Comment distinguer besoins, attentes, idées, désidératas et intérêts des jeunes, afin de clarifier l'offre d'information ?
- Par exemple, le diplôme (modèle français) et la carrière constituant des valeurs importantes « imposées » par la société, cela explique-t-il que de nombreuses demandes sont tournées vers ces domaines ?

7) Les demandes étonnantes ou marginales :

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- Ne faudrait-il pas également prévoir dans les informations « disponibles » des informations plus marginales ? Que peut-être peu de jeunes osent poser ou auxquelles ils pensent mais qui sont susceptibles d'intéresser la plupart ? Les opérateurs ne devraient-ils pas être préparés à répondre à des demandes plus marginales ?
- Par ailleurs, une analyse des demandes plus marginales est-elle réalisée (ce qui permettrait de faire évoluer l'information) ?
- Tient-on compte des pratiques marginales qui peuvent nous informer sur les défaillances, déficits, ou défauts des dispositifs existants ?

8) La qualité :

- Les travaux européens insistent sur la nécessité de la qualité et du contrôle de celle-ci dans l'information donnée aux jeunes. Mais comment l'évaluer, l'estimer, la quantifier ? Qu'est-ce qu'une information de qualité ? Compréhensible, qui répond aux besoins ? Et comment effectuer un contrôle de cette qualité ? Les jeunes devraient-ils ici aussi participer aux systèmes d'évaluation de la qualité ?
- Qu'en est-il de la formation des employés des services et centres d'information ? Suivent-ils des formations continues ? D'autres types de réunions sont-elles organisées ?
- La mise à jour des informations disponibles est-elle suffisamment réalisée ?

9) La régulation politique :

- Quels doivent être les rôles des pouvoirs publics ? Uniquement au niveau du financement ? De l'organisation d'un service ?
- Le milieu de l'information jeunesse est fort parcellisé : de nombreux opérateurs, dont les compétences se croisent parfois. Faut-il envisager un partenariat, un regroupement des services présents dans le secteur ? Comment pourraient-ils travailler en réseau ?
- Comment remédier au manque de lisibilité du paysage de l'information ?
- Quelle place le niveau local doit-il tenir dans la politique d'information jeunesse ? Pourquoi ?
- L'importance accordée au diplôme et au domaine scolaire a-t-elle des conséquences négatives sur les jeunes ? Si oui, comment y remédier ?
- Pourquoi les démarches d'information sont-elles peu favorisées socialement ? Comment y remédier ?
- Comment parvenir à articuler la logique du système (le « bon fonctionnement de la société ») et celle des acteurs (le jeune en projet) ?
- En assaillant les jeunes de directives « santé » et de « bonnes marches à suivre », ne risque-t-on pas de les « sur-culpabiliser » ?

10) La « pédagogisation » ou la « didactisation » de l'information jeunesse :

- Les services d'information doivent-ils amener les jeunes à s'interroger sur leurs questionnements et sur les fondements des épreuves qu'ils traversent ou leur fournir des

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

informations «toutes faites » ? (Les centres d'information ne doivent-ils que diffuser de l'information? Ou aussi faire de la pédagogie ? Tous les centres ou certains ? Et comment procéderaient-ils pour y arriver ? Que pourrait-on améliorer, mettre en place ?)

- Convient-il d'aider le jeune (assistance), ou d'aider les initiatives individuelles (« self supporting ») ?
- Les jeunes possèdent-ils les bagages nécessaires pour, d'une part, accéder à l'information, mais aussi pour la traiter, c'est-à-dire la comprendre, l'analyser, la critiquer et s'en servir à bon escient ? Que pourrait-on améliorer dans leur formation, ou par d'autres moyens et comment ?
- Quelle place et importance de la pédagogie de l'information doit-elle revêtir ? Quels outils et techniques peuvent être mobilisés ?
- Faut-il faire une différence et privilégier un chemin entre les faits d'informer et d'outiller pour y arriver soi-même ? Par ailleurs, le processus d'information ne doit-il pas être plus que passif et descendant, mais faire aussi s'impliquer le jeune et le faire réfléchir sur l'information obtenue ?
- Quelle importance revêt la médiatisation de l'information ? Les jeunes ont-ils besoin d'un accompagnement par un professionnel, ou un adulte ou pour leur transmettre les données afin qu'ils se les approprient ? Si oui, cette fonction est-elle réalisée en Fédération Wallonie Bruxelles ?
- Quelle est la place du conseil dans le métier d'informateur jeunesse ?
- L'information n'est-elle pas mieux intégrée par des exemples, des situations vécues, des mises en situation ? De tels projets sont-ils menés ? Sont-ils concluants ? Existe-t-il d'autres manières de faire passer l'information ? Lesquelles ?
- Comment impliquer les parents et les former à l'éducation à l'information de leurs enfants ? Tout ce travail doit-il être uniquement réalisé par l'école ?
- Comment faire de l'information jeunesse un élément qui participe d'une éducation à la citoyenneté ?

11) Les techniques d'information et de communication :

- Quelles sont les techniques d'information et de communication les plus courantes ?
- Quelles sont celles qui peuvent atteindre (le plus facilement) les jeunes ?
- Quels sont les schémas utilisés par la communication « dure » ?
- Quelle place la conscience revêt-elle dans la démarche d'information ? Les jeunes ont-ils conscience de l'information qui les bombarde ? Ont-ils besoin d'intervenants pour les aider à gérer et critiquer toute cette information « sauvage » ou non choisie ?

B. Les aspects institutionnels du secteur de l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles

1. Brève présentation

Le cadre définissant l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles

En Belgique, comme nous l'avons précédemment vu, l'information jeunesse revêt des caractéristiques particulières selon le niveau de pouvoir dont elle dépend, selon son identité (publique ou privée), selon sa mission (généraliste ou spécialisée) ou encore selon le secteur d'activités auquel elle se rattache (notamment pédagogique, professionnel, ou commercial)²². La mission d'information des jeunes est confiée, pour la partie francophone du pays, à des associations sans but lucratif agréées comme centres d'information des jeunes et subsidiées par la Fédération Wallonie Bruxelles dans le cadre du décret du 20 juillet 2000²³.

C'est donc au départ de ces acteurs spécifiques et agréés que se portera notre regard sur l'information jeunesse à l'heure actuelle en Fédération Wallonie Bruxelles.

Les différents acteurs

Nous ne proposerons pas ici un historique détaillé du secteur. Notons brièvement que l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles est l'héritière du mouvement de mai 68 : elle s'est constituée dans le courant des années 1970 sur base d'un principe moteur qui érigeait l'information comme une source d'émancipation. Les opérateurs locaux étaient dans un premier temps dispersés, puis ils se sont regroupés en fédérations et se sont progressivement professionnalisés, notamment afin de pouvoir répondre aux demandes du pouvoir subsidiant.

La Fédération Wallonie Bruxelles compte actuellement **trois réseaux** de centres d'information jeunesse, reconnus et agréés comme tels, et qui ont chacun leurs spécificités, même si tous ont une mission d'information des jeunes dite généraliste.

1. **La Fédération Infor Jeunes Wallonie Bruxelles**: une Fédération à laquelle sont affiliés 12 centres. La Fédération a traversé une période difficile ces dernières années. Au sein de cette fédération, aucune hiérarchie : tous les centres sont placés sur « *un pied d'égalité* ». La Fédération est propriétaire du nom et du logo, apporte une aide au niveau institutionnel, met à la disposition des centres des outils de documentation et des bases de données, organise des formations à destination des travailleurs des centres et, « *c'est une particularité d'Infor Jeunes* », fait respecter une charte inspirée de la charte ERYICA.

²² La réalisation d'un état des lieux des thèmes abordés par ces différents opérateurs constituerait une suite intéressante à donner à cette étude. Un premier aperçu a été réalisé mais, non exhaustif, n'a pas été ajouté à la recherche.

²³ D'après Bouquelle, 2006.

2. **Le Centre d'Information et de Documentation pour Jeunes (CIDJ)**, réunit 7 centres. Les liens que la Fédération entretient avec les centres peuvent, de manière générale, être comparés avec ceux évoqués ci-dessus pour la fédération Infor Jeunes. Cependant, son rôle fédérateur paraît plus marqué : elle a établi des liens forts avec « ses » centres. Elle veille par exemple à coordonner les actions des différents centres d'information et à éviter les activités en doublon. Le CIDJ se distingue dans la création d'outils pédagogiques d'information des jeunes.

Au sein des deux réseaux évoqués ci-dessus, les centres ne sont pas subordonnés à la fédération et sont chacun constitués en ASBL uniques, comme le prévoit, à la base, le décret.

3. **Le Service d'Information sur les Etudes et les Professions (SIEP)**, quant à lui, est constitué en ASBL unique qui s'est ensuite décentralisée en 6 centres. Il se concentre sur la thématique des Etudes et professions, en éditant notamment des publications à ce propos, en proposant des consultations d'orientation, ou encore en organisant un Salon des Etudes et professions.

Notons encore qu'un des centres Infor Jeunes qui s'est désolidarisé de la dite fédération n'est affilié à aucune des fédérations de centres d'information des jeunes existantes. Deux autres ex-centres Infor Jeunes ont, quant à eux, rejoint le CIDJ²⁴.

Relevons encore qu'à l'heure actuelle, le secteur représente 126,15 équivalents temps plein (ETP), répartis de la sorte : 42, 90 ETP chez Infor Jeunes, 40 au CIDJ, 35.25 au SIEP, et 8 pour le centre Infor Jeunes non fédéré.

Les engagements éthiques

Afin d'obtenir l'agrément de la Fédération Wallonie Bruxelles, les centres d'information doivent remplir les conditions suivantes :

- Le pluralisme.
- L'indépendance, ou en d'autres mots, la non-orientation (les centres délivrent aux jeunes toutes les possibilités envisageables, sans privilégier les offres de leurs partenaires potentiels).
- L'exhaustivité (ils sont tenus d'aborder différents thèmes- de 5 à 7, minimum- et d'être exhaustifs sur ces derniers).
- L'accessibilité, en ce compris la gratuité (les services payants doivent être repris dans une liste affichée visiblement, indiquant clairement leurs prix) et l'anonymat.
- Assurer deux missions de base : répondre aux questions immédiates ; et favoriser « l'analyse et la prise de conscience, par les jeunes, des éléments sociaux, culturels, économiques, politiques de leur existence »²⁵, en d'autres mots, veiller au « *développement de l'autonomie*

²⁴ Hors décret, notons encore l'existence du Centre J de Liège, qui, tout en étant une initiative communale, représente un centre assez important.

²⁵ Décret déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations, Fédération Wallonie Bruxelles, M.B. 26/08/2000.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

du jeune, par rapport à ses choix et par rapport à l'information, en lui procurant des outils et des points de repères pour lui permettre de faire ses choix et de se positionner par rapport à l'information ».

Ces éléments représentent les valeurs et missions du secteur, et ils permettent de distinguer les Centres d'Information des autres organismes apportant de l'information aux jeunes : que ce soit, par exemple, les services spécialisés qui approfondissent un sujet en particulier ; ou encore les institutions privées qui, tout en procurant de l'information, veillent à leur promotion personnelle ou à celle de leurs partenaires, n'encouragent pas le jeune à développer son autonomie, et ne veillent pas spécifiquement à lui « *permettre d'identifier là où il doit se rendre pour mieux s'en sortir dans son trajet de vie* ».

L'organisation et le fonctionnement du secteur

Deux structures ont été installées pour piloter le secteur : au sein de **la commission consultative des maisons et centres de jeunes (CCMCJ)**, une **sous-commission** a été créée afin de traiter spécifiquement de l'information jeunesse. De plus, un **comité d'orientation de l'information jeunesse**, (COIJ) a été mis sur pied plus récemment dans le but signifié de proposer les orientations d'une politique d'information des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles.

2. Les dimensions institutionnelles

L'existence de trois fédérations pour la Fédération Wallonie Bruxelles

Pour plusieurs de nos interlocuteurs, l'existence de trois fédérations en Fédération Wallonie Bruxelles n'est pas nécessairement problématique car chaque association a « *ses spécificités* ». Et s'il est important de construire des partenariats, il est tout aussi important, selon eux, de conserver une relative diversité de conceptions quant à la manière de proposer de l'information et d'approcher cette dernière.

« En généralisant : le CIDJ est plus tourné vers la création d'outils pédagogiques et l'animation (dans les écoles, les MJ, les AMO) ; la Fédération Infor Jeunes se consacre plutôt à la création de billets et de fiches d'information et a une spécialisation notamment en matière de loisirs; et le SIEP est plus centré sur les études et professions ».

« Les trois fédérations n'ont pas les mêmes approches de l'information jeunesse, et les jeunes font la différence entre le SIEP et Infor Jeunes. Ils vont souvent d'abord au PMS (c'est le contact qu'on voit le plus car il est interne à l'école), puis le SIEP ou Infor Jeunes, ou les deux : ça arrive souvent car ils aiment avoir deux versions. Par exemple : ils font un test au PMS et trouvent qu'il ne leur correspond pas trop, alors ils viennent en discuter chez nous ».

Un constat analogue est relevé par notre interlocuteur de l'INJEP dans la situation française, où « *les réseaux sont assez proches, sur des missions comparables, avec parfois des doublons ou des complémentarités car il y a des attentes du public à ce niveau* ».

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

La philosophie du décret est de reconnaître ces spécificités, et de s'en servir comme une richesse. Tout en tentant de faire travailler ensemble les trois réseaux, même si cela reste un exercice difficile. En effet, la **concurrence** existant entre les trois réseaux est souvent abordée, et cette dernière est vue comme un frein important à l'évolution de l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles.

Deux critiques sont toutefois récurrentes.

Premièrement, on dénonce les disparités²⁶ existant entre la Fédération Infor Jeunes et le CIDJ d'un côté, et le SIEP de l'autre, qui mettent ce dernier dans une position à l'écart des deux premiers. En effet, en plus d'une mission plus spécifiquement centrée sur la formation et l'emploi, d'autres différences peuvent être relevées entre le SIEP et les autres fédérations : dans un secteur marqué par une « certaine » concurrence, certains soulignent que le SIEP déroge au principe de gratuité qui prévaut dans le secteur, en proposant des publications payantes et certains services payants ; par ailleurs, le service est une ASBL unique, contrairement aux autres fédérations. Cette position « à l'écart » lui est continuellement rappelée, et qui doit faire l'objet de « lobbying perpétuel » pour maintenir « *un régime d'exception* ». Un régime d'exception parallèle existe pour le centre Infor Jeunes désolidarisé de la fédération.

Deuxièmement, le paysage informationnel souffre d'un manque de lisibilité ou de visibilité. Ce sujet est fort présent dans la littérature, mais très peu de nos interlocuteurs l'ont abordé : « *les jeunes ont difficile à se déplacer dans les CIJ : peut-être faudrait-il recentrer l'offre? Peut-être qu'il y a pléthore et que c'est difficile pour les jeunes de savoir aussi où aller chercher l'info* ».

Les partenariats entre fédérations et centres d'information

L'absence de concertation entre les services existants est fréquemment mentionnée dans la littérature : l'étude belge souligne le « manque réel de concertation entre les différentes structures de jeunesse (...) » motivé par « une peur de la concurrence, une course aux subsides... » (ULB, CAIJ, 2010 : 7).

Dans le *Green Paper Youth Matters*, on fait remarquer, pour le cas du Royaume Uni :

- que les services ne sont pas parvenus à installer un système d'aide moderne et cohérent. Ainsi, au niveau du secteur, il conviendrait de veiller à une meilleure visibilité et à la mise en place un **partenariat** plus important entre les différents acteurs ;
- qu'il serait utile d'impliquer de nombreuses organisations externes dans la toile des services jeunesse (acteurs du volontariat, du secteur privé, de la communauté) afin d'élargir les possibilités d'information et de possibilités d'implication des jeunes dans des activités.

Cette recommandation est également présente dans plusieurs textes de l'INJEP qui insistent sur l'importance d'une complémentarité entre acteurs de différents domaines, et notamment sur des partenariats entre le secteur scolaire et l'extra-scolaire.

²⁶ Pour rappel, être une ASBL autonome et n'être « *pas tout-à-fait généraliste* ».

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Actuellement, en Fédération Wallonie Bruxelles, les demandes des jeunes ne sont pas mutualisées entre les différentes fédérations. De la même manière, il n'existe pas de base de données commune au secteur.

Au niveau des fédérations, des formations sont organisées entre deux fédérations (les séances regroupent des informateurs jeunesse de centres affiliés à l'une ou l'autre de ces fédérations), mais des échanges plus profonds n'apparaissent pas encore comme étant à l'ordre du jour.

Selon un ancien membre du secteur, « l'utopie » serait de travailler ensemble, mais, à l'heure actuelle, cet objectif n'est pas encore atteint. Ainsi, à présent, il n'existe que peu de collaborations entre les fédérations, mais, « *on voit qu'une volonté de collaborer est présente : car c'est leur finalité d'être tous au service des jeunes* ». Par ailleurs, plusieurs interlocuteurs, pointent un problème de génération, exprimé tel quel : « *des tensions personnelles et des difficultés sont présentes chez certains anciens du secteur. Des tensions qui se sont surajoutées au fil des ans et des dissensions. La jeune génération veut collaborer, elle est moins dans les trucs institutionnels, elle veut porter des projets* ».

Notons à ce propos le cas du secteur de la promotion de la santé, au sein duquel des difficultés de ce type étaient également présentes, comme nous l'explique E. Malevé, chargée de communication du service de promotion de la santé de Liège : s'il a fallu du temps et le recours à des moyens « détournés », tels que des formations, pour arriver à de réels désirs de collaboration, les travailleurs présents au sein des différents groupes de travail reconnaissent que c'est parce qu'ils sont « du terrain » que les coordinations sont possibles, que les barrières tombent lorsqu'ils réalisent les mêmes constats, font part de leur envie commune de faire « bouger les choses ». Lorsqu'il s'agit d'obtenir les accords des directions, les enjeux institutionnels redeviennent extrêmement prégnants et les projets communs plus ardues à mettre en place.

A la suite de ce constat, notons que des travailleurs de terrain d'autres secteurs revendiquent le droit et la nécessité d'avoir un **lieu** au sein duquel il leur est possible de prendre du recul face à leurs pratiques, de discuter et d'échanger de bons procédés, entre autres. Un tel lieu ne semble pas exister pour l'information jeunesse²⁷. Pourquoi ne pas envisager cette possibilité ? Et pour ne pas ajouter une couche supplémentaire, la rendre viable par des formations réunissant les trois fédérations²⁸ ?

Les partenariats avec des acteurs d'autres secteurs

Des partenariats sont par contre entrepris avec des acteurs d'autres secteurs, de monde de la jeunesse ou extérieurs à celui-ci. Des formations en commun avec le CPAS, des séances d'information dans les écoles, une expertise apportée à des centres PMS, des réorientations vers des AMO,...

De manière générale, une piste à creuser selon la grande majorité de nos interlocuteurs concerne le partenariat avec les structures de jeunesse : les Maisons de Jeunes, par exemple, où l'on peut toucher de nombreux jeunes, au profil parfois moins favorisé. Dans les Maisons de Jeunes, les usagers nouent des liens plus fréquents et plus solides avec les professionnels ou les intervenants.

²⁷ Les lieux de concertation existants ne remplissent en tout cas pas cette fonction.

²⁸ Ajoutons qu'un dispositif structuré de formation (continue) permet, en autres bénéfices potentiels, d'accroître la professionnalisation et l'esprit d'appartenance des travailleurs (voir également le chapitre consacré à la qualité).

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Les mouvements de jeunesse offrent les mêmes possibilités de relais et des liens d'affiliations conséquents.

Par ailleurs, de l'avis même du secteur des Maisons de Jeunes, Centres d'Information et Maisons de Jeunes auraient tous deux intérêt à conclure des partenariats, car « *chaque acteur a à apprendre de l'autre* ». Ainsi, les Maisons de Jeunes sont en demande de formations destinées à leurs animateurs et visant à les doter de compétences leur permettant de donner de l'information adaptée à « leurs » jeunes, et à mieux trier les quantités d'informations dont ils sont submergés. Mais aussi à apprendre quelle attitude adopter vis-à-vis des TIC et des comportements des ados à ce niveau. En contrepartie, les Maisons de Jeunes peuvent apporter aux centres d'information des compétences en matière de gestion et de dynamique de groupe, leur apprendre à aller vers les jeunes et à s'adapter à leur public, mais aussi, notamment, permettre d'informer de nouvelles populations : « *car si les jeunes ne poussent plus la porte des CIJ, ils viennent toujours en MJ, et il y a là un terreau de jeunes à toucher. Et avec les savoirs des deux types de centres peut arriver à réaliser du bon boulot* ».

Notons que le décret prévoit la possibilité de nouer des partenariats privilégiés avec les Maisons de Jeunes. Mais ces « dispositifs particuliers de décentralisation » subissent nombre de critiques (voir infra), notamment car aucun incitant n'existe au niveau des maisons de jeunes, pour lesquelles le seul avantage proposé est...une surcharge de travail.

Des liens pourraient également être noués avec d'autres acteurs, principalement ceux travaillant dans le secteur de la jeunesse. En effet, nombre de nos interlocuteurs ont souligné que les centres devraient prendre conscience qu'ils ne sont pas les seuls à fournir de l'information aux jeunes, ni à s'intéresser à leurs demandes, même si les modalités de traitement de cette information, entre autres, sont différentes. La question du partenariat a ainsi été beaucoup abordée, principalement par des témoins extérieurs au secteur de l'information : agents de l'administration, professionnels de centres PMS, d'AMO, de CPAS, chercheurs, membres du Conseil de la Jeunesse,... Des collaborations avec les écoles, les centres PMS, les maisons de jeunes, entre autres, d'une même région, semblent ainsi nécessaires pour toute une série d'acteurs²⁹, qui, de plus, insistent sur les bienfaits d'une coopération active entre services.

Cette question du travail en réseau constitue par ailleurs une des priorités affichée en Flandre en matière de politique de jeunesse³⁰. En FWB, cela fait deux ans que l'appel à projets de production et de diffusion d'information à destination des jeunes est axé sur cette priorité. C'est par ailleurs également l'idée développée par les études, telles que *Les jeunes et l'information sur leur orientation* ou *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, qui enjoignent à prendre en compte l'importance des « bassins de vie », représentant un « point de repère essentiel pour les jeunes et leur familles » et car c'est « à ce niveau que des relations peuvent s'établir entre avec le monde professionnel », comme nous le verrons aussi plus loin³¹. Selon ces recherches, l'axe du territoire permet de développer différentes manières de travailler bénéfiques à l'information jeunesse : « le travail en transversal » (valoriser les atouts de la proximité, prendre appui sur des initiatives concrètes), « travailler à la mutualisation des informations », « intensifier le fonctionnement en

²⁹ De nombreux témoins d'origines professionnelles différentes ont en effet évoqué la pertinence d'une collaboration entre différents services, notamment ceux travaillant avec les jeunes.

³⁰ Au niveau de ses réponses au questionnaire « Participation » pour le réseau Youth Partnership (version 2011).

³¹ Voir « le niveau local » dans ce même chapitre.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

réseau des réseaux existants », « travailler à la lisibilité des ressources existantes », « veiller à une bonne synergie lieux/Internet »³².

Remarquons cependant que des critiques ont été formulées, parfois indirectement, à ce mode de fonctionnement en étroite collaboration.

Premièrement, les travailleurs sociaux devant déjà faire face à énormément de travail, il est parfois difficile pour eux d'endosser en plus une fonction de relais d'autres acteurs et des actions de ces derniers : « *Il faudrait réfléchir à d'autres stratégies : qu'on arrête de croire que des intermédiaires vont faire passer les messages. La méthode est inapplicable : ils pensent que le coordinateur n'a rien d'autre à faire, qu'il va s'impliquer dans un projet qu'il ne connaît pas, et qu'il va dégager un travailleur pour ça* ». Problème de communication ? Ou méconnaissance des activités menées par les différents opérateurs du secteur jeunesse ?

Deuxièmement, s'il paraît important de collaborer, cela ne doit pas se faire à « n'importe quel prix », n'importe comment. Il faut veiller à garder une juste répartition des rôles et ne pas enlever toute autonomie aux usagers, par exemple : « *Dans le travail en réseau il y a le meilleur et le pire : il y a des choses à questionner si on réfléchit par rapport à la finalité du service qui est à rendre aux bénéficiaires. Si on tombe trop dans le contrôle des familles, si les professionnels se mettent d'accord entre eux dans leur dos, s'il y a une prise de pouvoir entre professionnels, une dilution des responsabilités, ça ne va pas* ».

Considérations à propos du Décret du 20/07/2000

Le décret « déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations » date de 2000 et a été modifié à plusieurs reprises au cours de ces dernières années. Comme son nom l'indique, il concerne trois types de structures et fixe les critères de subventionnement et de fonctionnement général de ces entités.

Plusieurs de nos interlocuteurs du secteur même de l'information jeunesse, ont émis quelques craintes. Les conditions d'octroi de subsides reprises dans le décret obligeraient les différentes fédérations à entrer dans des canevas qui leur feraient perdre leurs spécificités. Ce à quoi l'administration répond que les critères du décret sont au contraire assez souples et beaucoup moins contraignants qu'à d'autres niveaux de pouvoirs subsidiant. Certains rappellent aussi que le décret est le fruit d'une négociation avec le secteur. Le texte a été rédigé en collaboration avec un Comité de Concertation de l'Information Jeunesse, lequel fut mis sur pied expressément dans ce but. Ce comité comptait un représentant de chaque centre d'information existant à l'époque³³. Certains passages sont ainsi restés volontairement flous afin de permettre des possibilités d'adaptation et d'englober des réalités qui auraient pu être ignorées. Toutefois, cette situation a pour conséquence de « *produire des vides juridiques dans lesquels chacun s'engouffre dès qu'il pense qu'il pourrait y*

³² Comme mentionné infra, la « transversalité », ou développement de partenariats avec d'autres acteurs, fait partie des quatre priorités pour l'information jeunesse dégagées par le Comité d'Orientation de l'Information Jeunesse.

³³ Ce comité de concertation sera par la suite « transformé » en sous-commission de l'information jeunesse.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

trouver un intérêt ». Ce qui induit des régimes d'exceptions et peut contribuer au climat de concurrence régnant entre les différentes entités.

Les avis se rejoignent également pour relever des manques dans le décret. Certains points essentiels de l'information jeunesse ne sont pas abordés, ce qui engendre des difficultés pour le secteur – elles vont être précisées – mais ce qui, en outre, retire du débat certaines idées centrales de l'information jeunesse qu'un texte de loi se devrait au contraire d'aborder.

Les principales lacunes identifiées ont trait à :

- La production. L'activité de production de l'information n'est pas abordée par le décret³⁴, qui ne comporte que des développements centrés sur les permanences. Or cette activité demande une organisation d'équipe qui ne soit pas uniquement centrée sur les permanences. Et, suite aux changements sociaux et à la diminution de fréquentation de l'accueil, la production d'information a pris une place très importante dans les activités des centres. Ne pas aborder le sujet revient ainsi, entre autres, à éviter le débat sur les mutations des missions du secteur de l'information jeunesse.

En outre, l'absence de prise en considération de l'activité de production a un important impact financier : le fait que le décret ne parle pas de production alors que celle-ci est très régulièrement pratiquée induit un biais continu et une chasse aux subsides de la part des services. Les acteurs s'accordent en effet sur le fait que les pouvoirs publics ne sont pas présents en matière de production : les bourses de 2500 euros qui peuvent être accordées aux Centres d'Information sont insuffisantes et concourent de la sorte à entretenir le climat de concurrence entre les réseaux, et dans certains cas entre les centres d'un même réseau. Le décret devrait prendre en compte cette modalité, ou prévoir la possibilité pour les centres de trouver d'autres sources de financement, par exemple dans le privé³⁵.

- Le décret régit les activités d'opérateurs regroupées dans un même secteur, mais dont les besoins et les caractéristiques sont très différents³⁶. Ces différences semblent gommées dans les modes de subventionnement, parce que des sommes identiques sont allouées « *pour tout le monde* ». Ainsi, là où les centres de rencontres et d'hébergement font payer leurs nuitées, et où les maisons de Jeunes ont régulièrement réussi à conclure de forts partenariats communaux, l'information jeunesse doit répondre à une obligation de gratuité. Cette situation met les centres d'information dans des situations difficiles, car ils ne peuvent compter que sur de rares soutiens financiers pour assurer leur fonctionnement, en dehors des aides de Fédération Wallonie Bruxelles. Nous pouvons d'ailleurs remarquer à ce propos que les centres qui demandent une participation financière à leurs usagers semblent en meilleure santé financière...

³⁴ La production (et la diffusion) d'informations, représente, elle aussi, une des priorités dégagées par le COIJ pour l'information jeunesse.

³⁵ De plus, rappelons ici que le SIEP fait payer certaines de ses productions, ce qui lui assure une aisance financière relative comparativement aux autres fédérations.

³⁶ Maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement, centres d'information.

- Le décret ne prévoit pas la mutualisation des informations, alors qu'une mise en commun serait nécessaire, parce qu'un centre ne sait pas vivre en produisant tout lui-même, que des économies d'échelle sont toujours profitables, et que la mise en commun des « forces vives » peut générer de nombreux avantages. Il n'y a pas de proposition en ce sens dans le texte de loi car les acteurs ne sont pas parvenus à un accord sur la question. Certains de nos interlocuteurs se demandent néanmoins si, à ce niveau, l'idée parfois évoquée d'une base de données unique n'est pas déjà surannée, vu la quantité d'informations disponibles.
- Le décret ne renferme pas beaucoup d'incitants à l'innovation. Or les sociétés se sont modifiées (notamment suite aux révolutions technologiques), et un secteur « *qui n'évolue pas recule* ». Une enveloppe pour des « projets novateurs » avait été instaurée en 2004³⁷, mais suite à une demande des Maisons de Jeunes, cette disposition fut supprimée en 2008 (en échange de quoi fut créé le comité d'orientation).

Parmi les griefs ou commentaires émis, certains déplorent que ce sont souvent les mêmes projets qui sont proposés, les mêmes méthodes de travail qui sont utilisées, qu'il n'y a pas de réelle remise en question du secteur : « *Sans remettre en cause leur qualité intrinsèque et l'expertise de celles et ceux qui les mènent, ce sont souvent les mêmes types de projets. Pourquoi le secteur n'ose-t-il pas plus proposer des projets neufs ?* ». Ce « surplace » relatif devrait beaucoup au manque de prise de conscience par les centres d'information qu'ils ne sont pas les seuls acteurs en cette matière, comme nous l'avons souligné plus haut. « *Il faut que le secteur ait conscience qu'il n'est pas le seul à informer les jeunes. Ils valident beaucoup mais par exemple, la communication de Dexia est tout autant voire plus efficace. Le secteur a une spécificité mais ils ont cru qu'ils étaient seuls au monde : une ouverture à l'environnement n'est pas présente. Il faut se poser la question : quelles sont les sources d'info ? Ils se bougeront quand ils auront conscience qu'ils ne représentent qu'un quart de pourcent* ». C'est également l'avis d'acteurs du secteur lui-même : « *les centres se laissent un peu aller, ils ne sont pas assez proactifs, car ils se disent qu'ils sont incontournables alors que l'information jeunesse ce n'est pas que les centres d'information justement. Il y a plein d'organisations qui travaillent avec les jeunes qui donnent de l'information etc. et on doit pouvoir travailler et collaborer avec eux et en même temps garder une place prépondérante* ».

Ensuite, certains soulignent la nécessité de prendre en compte les changements sociaux, et notamment les NTIC, et d'évaluer si des adaptations ne pourraient pas être réalisées à ce niveau. Que ce soit par rapport à l'utilisation de ces nouveaux moyens de communication, mais aussi vis-à-vis de la mise en débat des nouveaux rôles que les centres ont peut-être à remplir suite à ces changements. Qu'en est-il de la place de l'accueil ? Du conseil ? De la production ? « *C'est dommage car on ne parvient pas à mettre cette réflexion en débat car certains se sentent menacés, on n'arrive pas à en discuter* ».

³⁷ Avaient ainsi été instaurées : des bourses soutenant la coopération entre centres sur le traitement, la production et la diffusion d'information ; des bourses soutenant la participation des jeunes dans le travail de production, traitement et/ ou diffusion de l'information ; ou encore des bourses soutenant la création de passerelles permanentes entre les organismes.

D'autres questions ont trait à la manière de concevoir l'information et à la contribution de l'information jeunesse à une éducation citoyenne : les centres doivent-ils encore travailler à produire de l'information et l'amener aux jeunes ou plutôt privilégier le développement d'un apprentissage à s'informer ? Car si l'information a toujours une fonction d'émancipation, de prise d'autonomie, de participation à la vie sociale, le sens de cette éducation aux médias est à envisager différemment aujourd'hui, à un moment où de (trop) nombreuses informations sont disponibles. Cette fonction d'éducation est mieux rencontrée si l'on outille les jeunes, si on leur apprend à devenir autonomes, plutôt que si on leur donne de l'information « toute faite ». *« Des outils ont été développés dans ce sens par un des réseaux de centres, mais il est dommage qu'il soit impossible d'en discuter et de les partager »*. Ainsi, si le législateur rappelait la fonction émancipatrice d'un accès à l'information, il y aurait lieu de remettre le débat sur la façon dont on peut soutenir un apprentissage plus complexe : réfléchir et poser des choix réfléchis.

- Le décret et la charte ERYICA ont une portée très généraliste. On y postule un besoin d'information chez les jeunes mais on passe à côté des effets induits par le découpage institutionnel souvent rencontré : manque de cohérence, information morcelée ou incomplète. Peut-être faudrait-il envisager, en plus d'un accès à une l'information généraliste, l'existence d'une information plus spécialisée. Sur le plan institutionnel, cela éviterait de réunir systématiquement tous les partenaires alors que les spécificités des uns et des autres contribuent au blocage ou à la dispersion des débats. Cette situation peut en effet nuire à une bonne communication et exacerber les différences évoquées ou revendiquées.
- Les *Dispositifs particuliers de décentralisation et de coopération* sont soumis à quelques critiques : *« ils devaient être supprimés et transformés en quelque chose d'autre, car c'est la course à un nombre limité d'enveloppes, donc à celui qui va ouvrir un dispositif particulier en premier, et parfois on se dépêche et ça ne marche pas toujours très bien. Et ce n'est pas un bon dispositif de travail : créer la compétition ça n'a jamais été bon. On pourrait transformer ça, peut-être remettre ces sommes en subsides supplémentaires pour tous les centres d'information, on aurait moins cet esprit de concurrence »*. Par ailleurs, certains s'interrogent sur l'idée de « décentralisation » et déplorent que la réflexion n'ait pas été entamée à ce propos, car l'ensemble des opérateurs ne se sont pas entendus pour faire aboutir le processus. Pourtant, d'autres voix estiment que ces « dispositifs particuliers » sont une bonne façon d'assurer l'accessibilité de l'information au plus grand nombre. Même si les mettre en place se révèle très laborieux et demande beaucoup de travail. Et la proposition de redistribuer les subsides consacrés aux dispositifs peut être sujette à critiques : *« Evidemment, les centres qui n'en n'ont pas obtenu préfèrent avoir l'argent ! Seulement, certains centres ne décentralisent pas leur information, ils n'ont donc pas à être soutenus financièrement pour cela ! »*.

Nous le voyons, la concurrence entre acteurs, principalement exacerbée par la « course aux subsides » est un élément fort présent qui pervertit une partie du travail réalisé ou envisagé.

Le niveau local

Une action politique qui contribue à articuler le niveau global et l'échelon local, est souvent abordée dans la littérature existante. Ainsi, dans le *Green Paper Youth Matters*, on déplore que l'information ne soit pas suffisamment orientée vers la prévention. Il paraît souhaitable qu'une aide privilégiée, « sur-mesure et globale » soit apportée aux jeunes en difficulté. Remarquons que le *Green Paper* est le seul à souligner la dimension préventive.

L'importance de l'échelon local y est également soulignée : on y insiste sur le fait que les autorités locales ont un rôle important à jouer au niveau des activités et facilités pour les jeunes, lesquelles se verraient dotées des ressources et responsabilités nécessaires pour agir, mais également d'un pouvoir de contrôle afin de veiller à la qualité des projets jeunesse. Les écoles représentent, elles aussi, une institution locale importante et se verraient donc également dotées de moyens afin d'organiser des activités. Enfin, les jeunes devraient avoir plus de pouvoir sur ce qui leur est proposé au niveau de chaque localité, tant au niveau de la planification des activités que de leur contrôle. Dans l'approche prônée par le rapport anglais, c'est au niveau local que l'on peut travailler de manière rapprochée avec les jeunes.

L'importance de l'échelon local apparaît également dans les études françaises : par exemple, dans *Les jeunes et l'information sur leur orientation*, on insiste sur l'importance du niveau local et celle du « bassin de vie » qui constitue un point de repère pour les jeunes et les familles. C'est à ces niveaux que l'on cherche prioritairement des réponses et un accompagnement. Dans le texte consacré à *L'Orientation et information des jeunes : repenser les rôles*, on avance l'idée que les politiques publiques doivent prendre en compte un ensemble d'acteurs présents dans le bassin de vie des jeunes. Dans l'étude portant sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, l'échelon local est considéré sous l'angle des contraintes territoriales qui pèsent dans les pratiques d'information ; on y recommande une action transversale, s'appuyant sur les atouts de la proximité et visant à une mutualisation des informations³⁸.

Rappelons qu'en Fédération Wallonie Bruxelles, le Décret « Centres de jeunes » pousse également à la décentralisation de l'information grâce à un travail en réseau et en concertation³⁹ via un dispositif particulier.

Les entretiens que nous avons réalisés ont confirmé l'importance de l'échelon local : une fois encore, nos interlocuteurs ont souligné l'importance « d'aller à la rencontre des jeunes », « d'être présents à proximité de leur lieu de vie », et surtout « de faire coller l'offre et de s'adapter aux réalités de chaque terrain ».

La stratégie flamande en la matière⁴⁰ semble privilégier une approche locale : les adolescents vivent, en général, leur existence « localement ». Il semble donc important de leur proposer des structures proches de leur quotidien.

³⁸ Comme nous l'avons vu, cet élément tend à recommander des collaborations entre professionnels de différents secteurs, situés dans une même zone géographique.

³⁹ Notons encore le rôle joué par les instances internationales quant à la territorialisation de l'action publique, ou responsabilisation des acteurs locaux, notamment prônée par la Commission européenne ou le Fonds social européen (Oriane, in Agence Fonds social européen, 2008: 21).

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Cependant, si les possibilités de décentralisation, en dépit des critiques qui leur sont adressées, constituent une opportunité de rencontrer cette exigence de proximité, celle-ci doit se faire avec une dose de « *bon sens* ». Comme l'explique la présidente d'une fédération de centres d'information : « *C'est vrai que le local est important, les points relais permettent d'avoir l'information dans une MJ, dans une bibliothèque, etc. mais si c'est mal fait ça ne sert à rien. Si dans le point relais il n'y a personne, ou si la personne est très peu formée, quel est le sens de tout ça ?* ».

Travailler au niveau local implique également de connaître les différents acteurs présents sur le territoire. Les centres ne doivent pas travailler isolément mais en collaboration avec d'autres, développer des partenariats mais aussi avoir une vue assez large du paysage que pour pouvoir, le cas échéant, réorienter le jeune vers des acteurs pertinents. Ces considérations sont l'avis de certains services (des CIJ, mais aussi des CPAS par exemple), qui ont, afin de tenter d'améliorer leur pratique, mis au point des « journées », ou des « tables rondes » réunissant des partenaires potentiels pour apprendre à se connaître, informer sur les activités et les aides pouvant être apportées et veiller à créer des liens.

Il apparaît également important pour de nombreux témoins de nouer des liens avec ces autres acteurs en se faisant connaître, en allant à leur rencontre. Ainsi, les différents travailleurs en contact avec les jeunes savent qu'ils peuvent guider ces derniers vers les CIJ. Ou, à un autre niveau, des actions en coopération peuvent être envisagées au sein des écoles, par exemple.

3. La régulation politique

Les difficultés relatives aux tentatives de concertation

Deux organes de concertation ont été créés dans le secteur de l'information jeunesse : la CCMCJ (Commission Consultative des Maisons et Centres de Jeunes) et le COIJ (Comité d'Orientation de l'Information Jeunesse).

L'instance d'avis des acteurs concernés par le décret du 20/07/2000 (pour rappel, les maisons de jeunes, les centres de rencontre et d'hébergement et les centres d'information) est initialement la CCMCJ. Cependant, les CIJ, ont, d'entrée de jeu, dès la confection du décret, émis le souhait de disposer d'un lieu de concertation qui leur soit propre, se sentant par ailleurs sous-représentés au sein de la CCMCJ. C'est ainsi qu'une sous-commission consacrée à l'information jeunesse fut créée, spécificité de l'IJ, puisque les autres organes de la CCMCJ ne possèdent pas de tel lieu de rencontre.

Le COIJ, quant à lui, qui a « *une mission complémentaire à celles de la sous-commission* », mais a été créé car les membres de cette dernière ne parvenaient pas à trouver d'accords sur certains points.

Les objectifs du COIJ sont de :

- Proposer des critères de sélection de projets
- Proposer des projets pour les bourses

⁴⁰ Dans les réponses au questionnaire Youth Partnership (version 2011).

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- Proposer des orientations pour le secteur (seule mission écrite dans le décret)

En réalité, le COIJ « *passé le plus clair de son temps* » à se mettre d'accord sur les critères de sélection de projets et reproduit les mêmes schémas qu'en sous-commission : c'est avant tout un lieu de négociations et de **confrontation**, « *une guerre civile permanente* », de l'aveu d'un ancien membre du secteur. Le comité a d'ailleurs fonctionné pendant plusieurs mois sans président issu du secteur et sans ROI, faute d'accord. Ce qui fait dire à ce membre de l'administration qu'il « *n'y a pas de culture de concertation réelle mais une culture de confrontation* ».

Peu de réels projets de fonds sont discutés au sein du COIJ. Ce dernier a néanmoins réussi à dégager **quatre priorités pour l'information jeunesse**. Malheureusement, ces dernières n'ont à l'heure actuelle pas pu être creusées faute de temps et faute d'un dialogue constructif. Ces quatre priorités sont⁴¹ :

1. Priorité « Cohésion/Dynamique du secteur », et notamment la visibilité des centres d'information, et la transversalité (partenariats entre CIJ, fédérations, et acteurs extérieurs au secteur) ;
2. Priorité « Information, Nouvelles Technologies et Médias » ;
3. Priorité « Production/ Diffusion » ;
4. Priorité « former des CRACS ».

La composition du COIJ a fait beaucoup de remous et est sujette à de nombreuses critiques de la part de nos interlocuteurs. Un membre de la direction générale de la culture, nous explique qu'alors que le COIJ aurait pu, contrairement à la sous-commission, intégrer des acteurs extérieurs au secteur, ce qui aurait permis de « prendre de la hauteur », le « pôle d'experts jeunesse » du COIJ est à nouveau composé de membres du secteur jeunesse, et ce, suite aux choix de la CCMCJ.

Le COIJ est composé de 15 membres répartis comme suit :

- 5 experts issus des centres d'information et de leurs fédérations ;
- 5 experts en matière de jeunesse et d'information nommés par la CCMCJ ;
- 5 délégués de la Fédération Wallonie Bruxelles (administration, inspection, observatoires).

On le voit, le COIJ présente une majorité de membres issus des centres, qui de plus, siègent également à la sous-commission. De l'avis général, cela génère des conflits d'intérêts puisque les mêmes personnes sont juge et partie : ceux qui soumettent les projets sont chargés de les évaluer, en gardant à l'esprit qu'entre tous ces membres un fort climat de concurrence est présent... Cela engendre des situations difficiles et peu constructives, et explique que certaines réunions sont parfois dévolues à découdre ce qui avait été fait à la précédente...

La présidente du comité semble souhaiter une réorientation des projets examinés en comité : « *Actuellement, le comité réfléchit sur des critères pour octroyer des bourses mais, oui c'est*

⁴¹ Nous verrons que ces priorités correspondent aux principales problématiques relevées dans notre étude.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

important, mais peut-être faudrait-il supprimer cette histoire de bourses et octroyer plus de moyens aux centres d'information, car on est dans une situation où les centres sont en train de se battre pour des clopinettes et ça leur prend une énergie de dingues. Alors qu'on pourrait imaginer augmenter la subvention des centres d'information et vraiment travailler sur le futur de l'information jeunesse »⁴².

Le rôle de l'administration et des pouvoirs publics

Pour certains acteurs du secteur, l'administration devrait plus s'occuper de prendre des initiatives et « *de jouer l'arbitre* ». Les représentants de l'administration, quant à eux, déplorent l'attitude ambivalente du secteur : lorsqu'un problème est soulevé, il réclame l'aide de l'administration, mais lorsqu'il estime que tout se passe bien, il n'est pas question que les pouvoirs publics se mêlent de quoi que ce soit.

Néanmoins, des témoins, tant issus des associations que de l'administration se rejoignent sur le fait qu'il conviendrait que les pouvoirs publics s'emparent beaucoup plus de certains enjeux qui empêchent parfois l'information jeunesse d'avancer : « *Je ne comprends pas que l'administration n'impose pas le respect de certaines conditions du décret* », même si « *le secteur devrait avoir la maturité de permettre à sa présidente de trancher* ». N'oublions toutefois pas qu'en Fédération Wallonie Bruxelles les associations sont subventionnées et que le pouvoir public doit conserver à leur égard un devoir de neutralité...tout en étant conscients que « *le but de la CF est d'outiller les jeunes en information, pas la survie à tout prix des centres* ».

Sans vouloir entrer profondément dans les détails, relevons que, en résumé, entre administration et opérateurs, les relations sont loin d'être simples...

De manière plus générale, il apparaît que le rôle des autorités ne doit pas se limiter à fournir un financement aux centres, mais devrait s'étendre à la formation des professionnels, à leur accompagnement, et à la réalisation d'états des lieux ou diagnostics du secteur.

Par ailleurs, notons que nous avons abordé de manière assez conséquente la question des partenariats entre acteurs du terrain, mais cette problématique se retrouve également au niveau des différents niveaux de pouvoirs : coordination entre différents ministres lorsqu'une décision est prise (par exemple : santé, jeunesse et culture), et également entre les différents niveaux de pouvoir, afin d'assurer une continuité dans l'offre de services offerts et une cohérence dans les diverses mesures.

Les pistes et actions prévues

Sous l'impulsion du COIJ et du cabinet de la Jeunesse, un séminaire aura lieu en 2011. L'idée est appréciée par de nombreux témoins, qui estiment que cette rencontre permettra de faire le point sur l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles « *car jusqu'ici il n'y a pas vraiment de constats faits par les 3 fédérations* », tout en permettant de rencontrer d'autres spécialistes de l'information jeunesse. C'est ainsi l'occasion « *de se mettre tous autour de la table, tous réseaux confondus (les 3 fédérations et les autres organisations) et discuter non pas de la répartition des bourses en information jeunesse mais des projets d'avenir : comment peut-on faire pour avoir une*

⁴² Le manque de moyens est un élément également dénoncé par les travailleurs des maisons de jeunes.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

meilleure visibilité de l'information jeunesse et des centres d'information jeunesse, comment créer des projets avec plus de participation des jeunes, comment faire pour inclure tous les jeunes ? ». De plus, cette initiative est une « *belle vitrine* » pour le secteur. Ainsi, nos interlocuteurs espèrent que ces journées de réflexions ne s'encombreront pas des luttes intestines pour permettre à l'information jeunesse d'aller de l'avant...

C. Les missions des centres et leur évolution

1. Des constats relatifs aux missions d'accueil et de conseil

Les actions concrètes des centres

Les opérations que les centres exercent quotidiennement, à l'égard de leurs usagers, peuvent être résumées en quelques grands points.

1. Ils gardent toujours une mission de délivrance d'information, même si cette dernière est de plus en plus accessible au plus grand nombre grâce, notamment, au net.
2. Ils permettent de valider l'information, ils sont d'ailleurs considérés comme très fiables par les jeunes, même si ces derniers y vont moins.
3. Ils permettent de répondre à des demandes particulières, car certains ont des spécificités : service kot, job étudiant, etc. Certains organisent également des événements tels que des salons ou des foires, ou participent à ces derniers.
4. Ils peuvent apprendre à traiter l'information, la recouper, outiller les jeunes en matière de critique et d'utilisation de l'information.
5. Ils occupent une place de pivot et de « décodeurs » : le jeune ne sait pas toujours pourquoi il vient : il faut décoder sa question, et derrière cette question se cache peut-être un autre problème (il a besoin de voir un psy, consulter un centre de planning familial, etc.) : les centres peuvent le réorienter vers d'autres services.
6. Ils produisent des publications, d'expertise et de vulgarisation, et traitent l'information afin de la rendre compréhensible et utilisable par les jeunes.
7. Ces fonctions, grossièrement résumées en « accueil » et « conseil » doivent être questionnées suite aux mutations sociales.

Les évolutions du métier d'informateur

Si les informations numériques présentent des facilités d'accès et de consultation, les jeunes sollicitent également des informateurs « réels » et dignes de confiance lorsqu'ils veulent prendre des décisions importantes à leurs yeux. Ainsi, le texte *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*

relève que les jeunes pratiquent en effet beaucoup les allers retours entre les rencontres en face à face et Internet. De cette manière, Internet est souvent cité comme première source d'information, mais en complémentarité avec d'autres : avant un entretien, ou après une séance d'information par exemple. Internet sert à anticiper, mais aussi à réduire la distance géographique. Donc, si les nouvelles technologies constituent un vecteur essentiel dans le processus d'information, le recours à des personnes ressources est privilégié pour des décisions importantes, des renseignements plus précis et considérés comme plus fiables. De ce fait, « l'échange verbal est souvent partie intégrante de la collecte d'informations par le jeune » (Wells et Dudash, 2007, in Conseil de L'Europe/ERYICA, 2007 : 7). Les personnes de l'entourage, parents, enseignants, les pairs, sont interrogées en premier lieu. Les jeunes sont ensuite susceptibles de se tourner vers des professionnels de l'information.

Selon la recherche *Etude sur l'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie*, ces constats liés au développement des TIC ont des implications pour les professionnels : les jeunes s'étant déjà renseignés lorsqu'ils viennent consulter, leurs demandes sont plus précises et pressantes. L'apprentissage de la pédagogie de l'information revêt une importance plus importante encore, tout comme les formations adressées aux professionnels qui doivent pouvoir maîtriser l'objet. Enfin, les travailleurs du secteur de la jeunesse doivent aussi pouvoir développer des synergies entre les différents supports utilisés par les jeunes.

Ainsi, à l'heure actuelle, la majorité des jeunes a accès à de nombreuses informations. De ce fait, les premières informations sont souvent cherchées en premier lieu sur le net, et les demandes du jeune se rendant dans un centre visent à la validation des informations trouvées, voire à la prise de position de l'informateur sur les éléments apportés. Cela demande de la part des professionnels de l'information une plus grande expertise encore, les questions se faisant plus précises et nécessitant parfois une argumentation élaborée.

Par ailleurs, en cherchant sur le net, les jeunes découvrent des informations séparées, sans lien, sans vision globale. Les professionnels de l'information permettent ainsi d'apporter une vision globale et complète aux informations dénichées un peu partout : « *Une grosse dimension qu'ils perdent via le net, c'est que lorsqu'ils sont confrontés à une question : ils trouvent la réponse sur Internet, mais quand ils viennent en permanence, on leur donne la réponse à leur question, mais aussi à celles auxquelles ils vont être confrontés juste après* ».

C'est pourquoi des jeunes préfèrent se rendre dans un centre, dans lequel ils savent qu'ils vont trouver des professionnels qui les guideront et leur attesteront de la fiabilité des informations dont ils ont besoin. Car ils ne savent pas toujours, par exemple, qu'il convient de recouper leurs données, et que certaines peuvent être erronées.

De plus, les travailleurs sont également formés à déceler, derrière les demandes des jeunes, leurs besoins, et le cas échéant, la nécessité d'une réorientation vers une autre structure. Ainsi, les informateurs sont compétents pour réaliser des diagnostics des besoins, analyser ce qui se cache derrière les demandes, mais aussi rapprocher et sensibiliser aux contenus, mettre à disposition des jeunes des informations qui leur sont utiles et qu'ils n'auraient pas envisagées.

Comme le remarque cette professionnelle du secteur de la santé, simplement donner l'information ne suffit pas pour le secteur de la santé : « *Prenons pour exemple la consommation de tabac, ou l'utilisation du préservatif. Bien sûr certains ne sont pas au courant des recommandations en la*

matière, mais, une fois qu'ils le sont, ce n'est pas pour cela que leur comportement va se modifier : il y a d'autres aspects qu'il faut travailler. C'est en dialoguant et en parlant avec eux des difficultés, en réfléchissant ensemble, en écoutant leurs questions et leurs peurs que c'est le plus efficace : le comportement viendra alors plus facilement. Des brochures sont aussi utiles, mais comme support à un dialogue ». Notons cependant qu'au niveau des CIJ, le but n'est pas de modifier le comportement des usagers⁴³, mais de parvenir à lui fournir les informations dont il a besoin afin d'avancer dans son parcours de vie.

Il en est de même au niveau de l'orientation scolaire : les décisions sont souvent prises rapidement, et basées sur les « bons points » obtenus auparavant, les « bons profs » et les « bons cours » expérimentés lors du cursus (Fortier, in Guillaume, 2005), même si de nombreuses informations sur le domaine scolaire sont disponibles et permettraient d'ouvrir le champ des possibilités et de déterminer la meilleure adéquation entre les aspirations du jeune et ses compétences. Le fait de parler à des professionnels (de l'information ou du métier pour lequel on se destine) permet ici aussi de laisser tomber certains tabous ou barrières, dont la moindre n'est pas le désir de conformité sociale, et permet de réfléchir à ses envies profondes et de mûrir sa décision. C'est ce que nous affirment des acteurs de l'information jeunesse, qui veillent pour cette raison à mettre en place des découvertes « actives » de professionnels, grâce à des rencontres avec des travailleurs.

Cependant, parallèlement aux différentes fonctions évoquées plus haut, remarquons que « *les guichets d'information perdent de l'importance par rapport au fait d'aller chez les jeunes, aller les chercher dans leur contexte* ». De cette manière, il convient d'aller vers les jeunes, et ne plus attendre qu'ils atterrissent d'eux-mêmes dans un centre, ou un service en général. Des actions peuvent être menées lors d'évènements festifs, ou en se rendant dans les lieux qu'ils fréquentent, comme des permanences du Forem ou des marchés locaux. Ce qui est également, comme nous le verrons, une technique utile pour toucher les jeunes et faire connaître les centres et les services qu'ils offrent.

Nous le voyons, le métier d'informateur et les missions des centres d'information subissent d'importantes modifications suite, en grande partie, à la révolution des nouveaux médias. La place du conseil tend à devenir prépondérante, comparativement à la « simple » délivrance d'informations. Bien sûr, des informations factuelles seront toujours nécessaires, mais on observe, et la tendance va en s'amplifiant, une mutation dans le travail des centres.

Il faut alors rencontrer cette double mission : accueillir et conseiller. Sans que l'une ne se fasse au détriment de l'autre. Comment alors renforcer les compétences actuelles ? Malheureusement, aborder ces sujets peut « *faire peur au secteur des CIJ* », qui a l'impression de « *se sentir menacé* ». Certains témoins aimeraient néanmoins qu'une réelle réflexion sur ce constat soit entreprise par les opérateurs et l'administration. Celle-ci pourrait aboutir à un recadrage des missions des centres.

Des différences de fréquentation des centres d'information

Avant d'aller plus loin, notons que l'accès à l'information en lui-même n'est pas toujours aussi aisé que l'on pourrait le penser : « *Il y a des d'inégalités en général par rapport à l'information, à la*

⁴³ Modifier le comportement n'entre d'ailleurs pas dans la vision du modèle CRACS.

culture de l'information. L'accès à l'information n'est pas évident en soi, et d'ailleurs, pour beaucoup de thématiques qu'on met en avant dans notre rapport⁴⁴ on souligne le manque d'information à la disposition des jeunes. Et par exemple, les jeunes qui sont malades : qui sont hospitalisés ou qui ont un handicap, ou un problème psychiatrique : beaucoup d'entre eux n'ont pas d'informations en ce qui concerne leur propre situation, idem pour les jeunes délinquants : beaucoup n'ont pas accès à leur dossier, ne connaissent pas leurs droits et leurs devoirs.». La disponibilité de l'information ne doit donc pas être prise pour un problème entièrement résolu, et une attention particulière doit lui être portée.

De plus, même si les services gratuits proposés par les centres d'information des jeunes sont par essence destinés à drainer une population plus défavorisée, comme le remarque un formateur de CIJ, il se pourrait bien que certains jeunes défavorisés n'osent pas toujours franchir les portes d'un service. Deux facteurs entreraient en jeu pour expliquer ce phénomène : « *le manque de confiance en soi : «Je ne pousse pas la porte car je n'ose pas le faire » ; et une tendance culturelle : les parents étant moins « derrière »* », il y aurait moins cette «*culture d'aller voir l'information, de la chercher, d'avoir un parent qui accompagne, au centre ou dans les démarches de recherche* ». Selon un autre témoin, les jeunes qui font la démarche d'aller en centre d'information possèdent déjà un certain bagage, et, à tout le moins, les compétences d'aller chercher de l'information.

Ainsi, l'importance d'aller vers les jeunes, d'aller les chercher où ils sont, et principalement les moins favorisés apparaît une nouvelle fois. Ce changement dans le métier d'informateur, que nous avons abordé plus haut, doit se réaliser si les centres veulent arriver à un objectif de pluralisme.

Par ailleurs, il est possible, comme on l'a déjà souligné, d'aller « chercher les jeunes » via d'autres institutions, comme les maisons de jeunes qui servent parfois de relais, de maillage, de point d'information pour des jeunes ignorant l'existence des CIJ ou n'osant pas y entrer, ou les mouvements de jeunesse qui présentent le même type de caractéristiques.

2. L'importance du conseil

La relation entre le jeune et le professionnel de l'information

La fonction de conseil que peut fournir les centres n'est pas le seul élément important justifiant des rencontres « réelles » avec les informateurs. La relation et la rencontre en face-à-face semblent faire partie intégrante des missions remplies par les professionnels de l'information. L'importance de la relation de confiance déjà relevée en 1975 dans les Cahiers du JEB (Le Brun, 1975 :49). L'étude sur les centres Infor Jeunes met en avant l'importance de la fonction d'accueil, parce que cette dernière « établit le premier contact entre le jeune et le centre d'information » (Le Brun, 1975: 49). Et car elle est « déterminante quant à la création de ce climat de confiance ultérieur propice à la résolution du problème » (Ibid).

⁴⁴ La Coordination des ONG pour les Droits de l'Enfant remet tous les 5 ans un rapport aux Nations-Unies à propos de la situation des droits de l'enfant en Belgique.

Les services de première ligne sont amenés à constater que de nombreux jeunes sont fragilisés, manquent de confiance en eux et dans la société, et nécessitent d'être redynamisés. Une relation privilégiée, ou simplement d'écoute attentive avec un adulte professionnel peut leur permettre de reprendre pied ou d'apporter du crédit aux informations qui vont lui être communiquées. Une AMO (*Reliance*, à Visé) a étudié la nature des contacts noués par un travailleur social de quartier : sur les 150 jeunes rencontrés, 120 lui ont parlé de leur situation personnelle. « *Ils n'attendent pas autre chose du travailleur de rue : qu'ils sachent parler et lui écouter* ». C'est à la même conclusion qu'arrive le directeur d'une autre AMO (Service Droit des Jeunes) connue pour avoir développé l'outil juridique comme moyen d'émancipation, et donc souvent consultée sur ce thème. Lors des consultations, les jeunes prennent rarement note, et lorsqu'on tente de leur demander d'expliquer ce qu'ils ont retenu, les réponses sont souvent lacunaires : « *Ils ont besoin de parler. Ils captent une série de réponses du genre : « C'est possible de faire quelque chose », « Il faut s'adresser à ça » mais la compréhension ce n'est pas à ce moment-là, ça ils n'enregistrent pas* ». Il semble donc que c'est d'abord pour parler de leurs problèmes et « s'entendre dire » qu'une solution existe qu'ils s'adressent aux services.

La proximité du permanent et des usagers serait-elle une condition favorable ? Certains ont souligné l'importance qu'un permanent « jeune » s'adresse à des jeunes : « *C'est aussi la question de l'identification possible entre le visiteur et l'agent. J'ai commencé à une époque où on créait ces centres et où on les a dotés de personnel qui était jeune. Ça c'est quand même un atout par rapport à des jeunes que d'avoir des interlocuteurs jeunes. J'aimerais qu'il y ait un rajeunissement plus marqué des équipes. Ce qui ne veut pas dire que des agents plus anciens doivent lever définitivement le pied : ils peuvent avoir une utilité majeure au niveau des compétences à transmettre, de la gestion de la doc et des thèmes et pour lesquels ils ont des compétences. Mais ce serait intéressant qu'il y ait des agents plus jeunes à l'accueil...on y est sensibles (...). Parfois un jeune préfère s'adresser à quelqu'un de son âge plutôt qu'à quelqu'un de plus âgé, ça c'est un obstacle* ».

La qualité de la relation nouée lors de la consultation semble donc constituer une donnée essentielle, tant du côté de nos interlocuteurs que dans la littérature consultée. Le lien qui se crée entre le jeune qui a ouvert la porte du Centre d'Information et le permanent qui l'accueille n'est pas anodin, et il est au cœur même des missions dévolues aux Centres d'Information. L'informateur occupe une place particulière pour le jeune à la recherche d'informations : « *Est-ce qu'on est dans une stricte information technique, où on place une machine et on pousse sur un bouton pour répondre, ou est-ce qu'on est dans une animation guidance, où on fait un bout de chemin ensemble, où le jeune qui vient il a en face de lui quelqu'un qui est un peu pédagogue, qui est un peu « grand frère », la personne ressource porteuse d'un minimum de sagesse ? Il faut réfléchir à ces concepts-là. A un moment donné j'ai collaboré à des séances de travail, et je disais que je ne refusais pas d'être le grand frère à un moment donné. Quand je voyais un jeune, directement il me mettait dans la position de celui qui va donner un conseil. Pourquoi ne pas accepter cette position qu'on nous propose ? Parce qu'ils ne demandent pas simplement une information technique, ils demandent le conseil de quelqu'un qui y va avec son cœur, qui investit sa personne, sa déontologie, son système de valeurs à lui pour donner un conseil...peut-être accepter d'aller jusque-là. Alors que d'autres disaient : « Non il faut être tout à fait en retrait par rapport au système de valeurs sinon on n'est plus dans le pluraliste ». Je crois qu'on peut quand même être attaché à ses valeurs, les ramener dans la mesure où ce sont des valeurs*

partageables, pas qui divisent. Il faut accepter un rôle de coéducation : «Je suis soucieux que tu progresses vers quelque chose de mieux pour toi ». Et foncièrement c'est une attitude d'éducation, de travail social ».

La bonne volonté ou le bon cœur, on l'aura compris, ne suffiront pas pour assurer un service de qualité. Parce qu'il s'agit tout à la fois de résoudre des problèmes éthiques lorsqu'il s'agit de déterminer les limites de l'intervention du Centre d'Information quand on affronte ou prend en charge des problématiques individuelles, et de doter ceux qui accueillent ou vont à la rencontre des jeunes, des compétences et des outils requis.

Les « personnes de confiance »

Le *Green Paper Youth Matters* et les études de l'INJEP insistent sur le rôle des personnes de l'entourage comme sources d'information. Les parents, les enseignants, toute personne identifiée comme « personne de confiance » sont généralement les premières que l'on consulte. Le rôle des pairs est également souligné. Parfois ces « personnes ressources » orientent les jeunes vers des professionnels, parfois elles restent l'unique source d'information à laquelle se réfèrent les jeunes. C'est pourquoi on recommande de prendre en considération le rôle essentiel de ces acteurs, notamment dans l'article *Les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes* où il est suggéré d'identifier et d'accompagner les « adultes de proximité ».

En soulignant le rôle central des personnes de l'entourage, les études montrent que l'instauration d'une relation de confiance est importante pour les jeunes. L'étude *Pratiques et usages des jeunes en matière d'information : étude réalisée en Seine-Saint-Denis* de l'INJEP, notamment, met en avant le fait que les jeunes ont de fortes attentes au niveau relationnel et en matière d'écoute. Dans cette étude, un accent tout particulier est mis sur la qualité de l'interaction et du contexte relationnel. Les jeunes paraissent ainsi sensibles à l'accueil par des professionnels qui prennent le temps, qui leur offrent la possibilité de poser toutes les questions voulues, et de revenir vers eux après un certain temps. Cette relation de confiance reposerait sur un équilibre, entre « encadrement et liberté ». Dans l'étude portant sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, on note que les jeunes ont des attentes précises sur la nature de la relation d'information, sont sensibles à des éléments tels que l'accueil, la mise en confiance, la disponibilité, l'écoute et l'implication de la personne ressource.

Dans les recherches françaises, la famille et les parents ont une place essentielle dans l'accompagnement et l'apprentissage de leur enfant à la culture de l'information, mais toutes les familles ne sont pas également pourvues en ressources pertinentes. Par contre, dans l'approche anglaise, ce sont les services qui doivent être à l'écoute des désirs ou des questions des parents.

Nos interlocuteurs ont identifié les mêmes attentes et les mêmes stratégies auprès de leurs jeunes usagers : parallèlement à leurs recherches sur Internet, les jeunes se renseignent, ou confrontent leurs informations avec des personnes de leur **entourage** en qui ils ont confiance et auxquelles ils reconnaissent une certaine expertise (parents, amis, enseignants, animateurs, bibliothécaires etc.). Cependant, comment encadrer ces relais et s'assurer qu'ils renseignent adéquatement les jeunes et/ou les renvoient vers les centres d'information ou les professionnels pertinents ? Un travail en

réseau pourrait permettre d'identifier ces intervenants puis de les soutenir dans leur fonction de relais, notamment en les assurant d'un appui lorsqu'ils ne peuvent répondre à la demande exprimée par le jeune. La démarche peut paraître plus compliquée lorsqu'il s'agit de considérer l'entourage familial et le groupe des pairs. Mais le débat mériterait d'être ouvert : selon G. Marquié (INJEP), les politiques publiques doivent s'appuyer sur cette constatation de recours à des personnes extérieures au circuit « officiel » de l'information et souvent non formées à ce but, afin de prendre des mesures qui prennent la pleine ampleur de ce phénomène.

D. La question des besoins

1. Des différences de profils

Soulignons d'emblée la nécessité de prendre en considération la grande diversité des situations des jeunes qui fréquentent ou qui sont susceptibles de fréquenter un Centre d'Information. Dans un contexte d'émergence d'un modèle culturel valorisant l'Individu-Sujet-Acteur (Bajoit, 2003), il semble difficile de nier les spécificités individuelles et d'appréhender les demandes exprimées par les jeunes sur la base d'un principe de stricte égalité.

Il est devenu difficile d'envisager une jeunesse contemporaine, partageant les mêmes besoins, les mêmes attentes ou les mêmes questions. L'intervention éducative et sociale doit aujourd'hui se construire au départ d'une connaissance préalable du public auquel elle s'adresse. Dès lors, les différences d'âge, de genre ou encore d'environnement social vont différencier les pratiques en termes d'accès et d'usage à l'information (G.M, INJEP), de même que la nature et les modalités des demandes adressées aux centres d'information. Par ailleurs, comme l'explique le directeur d'un centre PMS, chaque public est différent et c'est une des spécificités des structures et des professionnels de la jeunesse de pouvoir, et devoir, s'adapter à chaque réalité. Ainsi, des schémas d'animation formatés et identiques risquent de ne pas avoir d'impact et de rater leurs objectifs d'information. B. Couvreur, professeur de marketing, le souligne également dans le domaine qui est le sien : « *Il y a d'énormes différences au niveau culturel, social : on ne peut pas leur parler de la même façon. Il faut attacher de l'importance à cet élément* ».

Les réflexions menées par l'INJEP (notamment *Les jeunes et l'information sur leur orientation* ou encore *L'information des jeunes dans leur parcours professionnel et leur orientation*), insistent sur le fait que les attentes en matière d'information varient selon les profils et les âges.

Ce qui soulève le problème des inégalités de ressources dont disposent les jeunes⁴⁵. Cette question est en effet très présente dans les documents analysés et les inégalités portent aussi bien sur des problèmes matériels, environnementaux qu'éducationnels. On interroge aussi l'influence du milieu familial et de l'entourage.

⁴⁵ Nous aborderons plus en détail ce problème à propos des TIC, car les inégalités apparaissent encore plus prégnantes à ce niveau, d'après les textes consultés.

Toutes les contributions analysées insistent sur la nécessité de prendre en compte ces inégalités et de tenter de les diminuer. Le *Green Paper Youth Matters* ajoute quant à lui qu'il s'agit d'apporter une aide plus importante aux jeunes présentant des difficultés plus importantes.

Ces éléments sont confirmés par la consultation des personnes-ressources : en fonction des réalités sociales, culturelles et économiques, et donc aussi des régions, les demandes, mais également les besoins sont différents. Les demandes semblent plus souvent exprimées dans l'urgence pour les milieux défavorisés : on se questionne brutalement sur l'âge de la majorité, la manière de s'émanciper, l'accès à un logement indépendant... A ce niveau, on ne parle pas de prévention mais de solution immédiate. En sexualité, par exemple, il est fort question de la pilule du lendemain. La question du logement se pose en des termes très différents selon le milieu social : solution urgente et peu coûteuse pour les jeunes de milieux plus populaires, logement pour entamer des études à l'étranger pour les jeunes de milieux plus aisés.

On a également relevé que les stratégies sont différentes en fonction de la situation géographique et des caractéristiques du milieu local : rural, semi-rural, urbain, à forte présence immigrée, population étudiante universitaire... Les disparités locales entraînent des lignes de conduite différentes dans la manière de travailler des centres.

Des contacts réguliers avec les maisons de jeunes permettent aussi d'identifier des besoins émergents. Ainsi, certains intervenants constatent une recrudescence dans certains quartiers de « *filles-mères* », d'autres sont confrontés à des jeunes fumant « un peu trop » ; d'autres encore doivent faire face à de nombreuses questions juridiques...

2. Les types de demandes adressées aux centres

Les demandes adressées aux Centres d'information peuvent être :

- **des demandes « factuelles »** : les jeunes savent ce qu'ils veulent, ce qu'ils cherchent (un contact, une adresse, une filière...). Ces demandes seraient moins fréquentes suite au développement d'Internet.
- **des questions qui cachent en réalité autre chose** : d'autres questionnements se cachent derrière ces questions. Il s'agit alors de donner des conseils aux jeunes : « Voilà ce qui existe, voilà où tu en es, ce que tu peux faire ». La qualité de l'écoute est déterminante ; elle semble liée à l'expertise des informateurs, à sa capacité à diagnostiquer les besoins « cachés » du jeune, ou ce qu'il cherche réellement, afin de le guider et de lui fournir une information adéquate. Ainsi, certaines questions très larges demandent parfois un entretien individuel, au cours duquel l'informateur se rend compte que sont présentes des réalités sous-jacentes, et qu'un accompagnement⁴⁶ est nécessaire.

⁴⁶ Rappelons que les centres d'information ne sont pas présumés assurer la fonction d'accompagnement et redirigent donc le jeune vers d'autres services. Remarquons à ce propos un manque dénoncé par une directrice de CIJ : « *attention ! Il n'y a pas de service d'accompagnement de jeunes majeurs : ça manque ! Le CPAS le fait mais ils sont débordés, il faudrait un service spécifique* ». Cette situation est également dénoncée d'autres professionnels des CIJ, qui relèvent eux aussi ce « creux » entre 18 et 26 ans.

- **des demandées situées à un niveau plus systémique** : le jeune est à la recherche d'informations qui vont s'intégrer dans un projet personnel ou contribuer à son intégration. Il s'agirait alors pour celui qui donne l'information de s'assurer de son appropriation par le jeune : comment sont-elles reprises pour qu'il les utilise à ses fins propres ?
- des demandes liées au besoin de **comprendre** la société, voire d'agir sur celle-ci.

3. Cerner les besoins, pas les attentes ni les intérêts ni les désirs

Remarquons que lorsque l'on parle des questions adressées aux centres, c'est le mot « demande » qui est repris par les professionnels. Le terme « besoin » n'arrive que plus tard, lorsque l'on aborde la capacité des informateurs à aller, derrière les questions formulées, chercher les motivations plus enfouies, et parfois inconscientes des jeunes.

Dans la littérature consultée, l'accent est mis sur la capacité des professionnels à « se tourner » vers les jeunes pour savoir « ce qu'ils veulent ». Souvent on souligne l'importance de mieux connaître les publics, d'observer les comportements et pratiques des jeunes. C'est d'ailleurs un des constats tirés de l'enquête de l'ULB et du CIAJ de Charleroi : les auteurs y précisent que les jeunes ne se sentent pas souvent consultés, écoutés ou compris par les adultes. On retrouve ce même constat dans les études de l'INJEP (et notamment l'article *Les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes*) pour qui les pratiques et usages des jeunes ne sont pas assez pris en compte.

Selon la directrice d'une fédération de centres d'information jeunesse, une des lacunes du secteur était que les projets mis sur pied étaient créés par une équipe de professionnels et donc pas toujours fonction de ce que « *voulaient* » les jeunes. Afin de remédier à ce phénomène, différentes initiatives ont été prises au cours des dernières années par les acteurs de l'information jeunesse. Sont-elles suffisantes ? Ce n'est pas l'avis de tous nos témoins, qui estiment que des efforts non négligeables doivent encore être faits en ce sens. Ainsi, les professionnels ne se consacraient pas assez à la connaissance de leur public et des « attentes » de ce dernier.

On tend également à invoquer les centres d'intérêts des jeunes. Si les informations ne les « intéressent » pas, ils vont avoir tendance à ne pas y prêter attention : « *Ils y ont accès mais il y a un manque de volonté. Ils s'en foutent, ne s'y intéressent pas car cela ne rencontre pas leurs centres d'intérêts ou parce qu'ils ne la comprennent pas* ». Tandis que, par exemple, des informations relatives aux sorties de la région, ou aux « *barrages de police, ça ils les ont !* ». D'un côté, on a le sentiment que les jeunes n'ont pas tous un accès aisé à certaines informations ; d'un autre côté, on déplore un manque d'intérêt de la part des jeunes.

On le voit, il est tentant de se centrer sur ce que « veulent » les jeunes, leurs « attentes » ou leurs « intérêts ». Mais à trop insister sur les désirs, les attentes et les intérêts, ne finit-on par renvoyer les jeunes à leurs propres interrogations ? C'est à eux en quelque sorte de se tirer d'affaire, de savoir « ce qu'ils veulent » ou « ce qu'ils attendent » ou encore ce qui « est intéressant pour eux ». Il y a fort à parier qu'une bonne partie des usagers des Centres d'Information sont justement confrontés à une réelle indécision et parfois, à une profonde insécurité ontologique. Et c'est à ce moment que la

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

démarche de consultation peut constituer un premier pas dans une tentative d'y voir un peu plus clair, même si le terme du parcours reste encore fort obscur.

Dès lors, pour dépasser les apories d'une démarche qui renverrait aux jeunes la responsabilité de déterminer les contenus informatifs qui leur seront bons, il serait judicieux, comme dans *Le Green Paper Youth Matters*, de recourir à la notion de besoins et d'affirmer la nécessité pour les services d'information de rencontrer les besoins des jeunes.

Partons de l'idée que l'information prend sens pour un individu lorsque celle-ci répond à un besoin. Loin d'être strictement « naturels », les besoins restent largement façonnés par l'environnement socio-culturel. Certains auteurs distinguent également les besoins des désirs, plus éphémères et suscités par des éléments extérieurs⁴⁷.

Quels sont alors les besoins des jeunes ? Comment les déterminer ? Comment être certain qu'il ne s'agit pas de la vision du monde adulte projetée (voire fantasmée...) d'une période de la vie ? Car, comme le rappelle un directeur de centre PMS, sans s'être au préalable interrogé sur ce qui fait problème et sans en avoir proposé une formulation pertinente, toute intervention risque de tourner court⁴⁸.

Le travail des formateurs est, comme il nous l'a souvent été précisé, de déterminer si derrière les demandes, explicites, du jeune ne se cachent pas d'autres questions renvoyant à des attentes plus cachées ou parfois moins conscientes. Déterminer les besoins du jeune en face de soi signifie ainsi également pouvoir déterminer s'il ne requiert « qu'une » information rapide, factuelle, ou s'il recherche une relation, de la proximité, de l'écoute...

On peut alors appréhender autrement les critiques qui sont émises quant aux productions ou sites web destinés aux jeunes, qui seraient soit « *bêtifiants : il y a un nivellement par le bas : on simplifie trop, c'est un problème culturel belge car en France dans les publications pour la jeunesse on ne prend pas les jeunes pour des idiots. Et ce n'est pas trop difficile pour eux !* » soit « *des fantasmes d'adulte qui ne les intéressent pas.* ». Ce constat est appuyé par un directeur d'AMO: « *la communication des adultes est différente de la communication des gamins. Les idées sont belles sur papier mais ça ne touchera pas le gamin défavorisé qui habite en ruralité, c'est pensé par et pour la classe moyenne mais pas pour tout le monde ; par des intellectuels en bureau...mais c'est marrant qu'ils ne se rendent pas compte de ça* ».

Le recours à la notion de besoins implique de se tourner vers le projet collectif au sein duquel les trajectoires individuelles prendront sens : dans le cas qui nous préoccupe, ce projet vise, entre autres, à la formation de CRACS.

⁴⁷ C'est notamment la thèse de Platon.

⁴⁸ La méconnaissance et les conséquences que cette dernière peut avoir, ainsi que le poids des logiques institutionnelles, sont aussi présentes et illustrées dans le rapport de La CODE, à propos des publics moins favorisés : « La plupart des mesures mises en place à ce jour n'atteignent pas leurs objectifs auprès des populations précarisées du fait, notamment, de la profonde distance pouvant exister entre d'un côté les professionnels et les logiques institutionnelles, et de l'autre, ces publics. Cela a pour effet de provoquer des malentendus, manque d'empathie, attentes inadéquates, préjugés, jugements négatifs, peurs et méfiances réciproques... » (La CODE, 2010 : 27).

4. Les difficultés dans la prise en compte des besoins des jeunes

L'impression persiste, principalement chez les acteurs extérieurs au secteur de l'information, que les jeunes ne sont **pas assez consultés**, que les sujets choisis sont des « fantasmes » d'adultes, ou ne concernent que des domaines que l'on qualifie de « jeunes ». Même si, cependant, comme nous le rappelle Marie-Laure Steisen, journaliste en charge de l'émission *Quand les Jeunes s'en mêlent*, c'est le propre de l'information que de choisir ses sujets par rapport à « l'air du temps ». Démarche qui peut néanmoins être critiquée dans le domaine de l'information jeunesse, où les besoins réels des jeunes devraient pouvoir réellement être identifiés et ne pas représenter des émanations de désirs d'adultes.

Des contraintes institutionnelles peuvent expliquer le manque de temps accordé à une démarche de diagnostic de ces besoins dans les Centres d'Information : par exemple, la nécessité de garantir de larges périodes d'ouverture afin de correspondre aux temps libres des jeunes. Cette disposition engendre alors de moindres possibilités pour les professionnels pour se consacrer à un travail en amont : connaissance du public, mais aussi formation, tâches administratives, compulsions documentaire, mise à jour des informations et des connaissances, veille informatique,...

Un manque de réflexivité de la part des professionnels peut également être en cause : parfois tentés de considérer que les besoins des jeunes varient somme toute assez peu ou d'envisager les choses au départ de leur expérience personnelle.

Cela étant, il se pourrait que les centres d'informations identifient *par défaut* des besoins de leurs usagers, lorsqu'ils les réorientent vers d'autres services (CPAS, centre de Plannings familial, Forem, etc.).

Des initiatives ont cependant été prises par différents opérateurs. Une fédération a réalisé des micros-trottoirs, un centre a réalisé une enquête sur les besoins des jeunes en collaboration avec l'ULB, plusieurs fédérations remplissent des « fiches infos »⁴⁹, un service d'informations universitaire utilise également sa ligne d'écoute téléphonique afin de relever les questions récurrentes, les remarques des jeunes, leurs appréciations des actions, mais surtout les problèmes auxquels ils sont confrontés. A partir de ces données, de débriefings et des statistiques, des actions peuvent être menées...Globalement, les propositions en vue de connaître le public et ses demandes peuvent être classées en trois catégories :

1. des **grilles de fréquentation** : indiquant le nombre de jeunes ayant consulté le centre, leurs âge, genre, provenance géographique etc.
2. des **carnets de bord**, à disposition des travailleurs en charge des permanences : comment les jeunes se sont appropriés l'espace du CIJ, ce qui ressort des entretiens, les « colles » qui ont été posées aux informateurs, etc.
3. des **enquêtes**, qualitatives et/ou quantitatives, à différents niveaux territoriaux

Est-ce qu'un questionnaire fermé, comme dans l'étude de l'ULB et du CIAJ de Charleroi est une option adéquate ? En présentant ainsi de telles catégories de réponses, les auteurs de l'étude

⁴⁹ Voir Infra.

n'imposent-ils pas leurs propres conceptions aux répondants ? Et les jeunes consultés seraient-ils alors contraints de se cantonner à la place qu'on leur assigne au travers des préoccupations qu'on leur prête ?

Bien sûr, les impératifs d'une enquête quantitative imposent des restrictions, mais il se pourrait bien qu'en se coupant de demandes plus marginales, on se prive d'informations importantes sur des comportements novateurs ou sur le décalage naissant entre des aspirations individuelles et les ressources offertes par les institutions sociales.

Considérons également les échelons intermédiaires au sein desquels les besoins des jeunes pourraient être exprimés et identifiés. Il est d'ailleurs demandé que les conseils d'administration des centres d'information s'ouvrent sur les jeunes usagers. Certains toutefois considèrent de façon critique la constitution de « conseils d'administration politisés » au sein des maisons et centres de jeunes, et recommandent la participation obligatoire d'un tiers d'administrateurs de moins de 26 ans⁵⁰ (L'Antre'Toise, n°92). Les dérives identifiées concernent, premièrement, les représentants, sans réel pouvoir au sein de la commune, mandatés par leur parti pour « occuper les places au sein des conseils d'administration qui leurs sont octroyés » (Ibid.). Se limitant à une fonction de représentation, « ces administrateurs sont très peu présents et constituent un frein à la dynamique de la maison de jeunes » (Ibid.). Une solution envisagée préconise de prévoir dans les statuts un article instituant comme démissionnaire un administrateur absent à deux réunions consécutives du CA. Une deuxième difficulté apparaît lorsque les membres du CA sont désignés au prorata de la représentation des partis siégeant au conseil communal. Le CA peut alors devenir le lieu de « règlements de compte ou de débats qui n'appartiennent pas à la maison de jeunes » (Ibid.). Enfin, troisièmement, lorsqu'une personne, souvent le Bourgmestre ou l'Echevin ayant la politique de la jeunesse dans ses attributions représente le conseil communal. Pour la Fédération des Maisons de Jeunes, il s'agit de la « situation la plus profitable » (L'Antre'Toise, N°92 : 38) lorsque cet administrateur a une image positive de la jeunesse, « a comme ambition l'émancipation des jeunes » (Ibid.) et ne la perçoit pas comme « une source de troubles potentiels à gérer et canaliser » (Ibid.).

Selon une de nos interlocutrices, cette observation n'est pas transférable en CI. Par contre, il serait intéressant de soulever la question des (non) partenariats avec les communes, car les CI sont dans une difficulté structurelle : les communes et provinces n'amorcent le dialogue que si ça les intéresse, obligeant parfois les CI à offrir spécifiquement un service susceptible de plaire à de potentiels financeurs.

⁵⁰ Ce qui est d'ailleurs un prescrit du décret.

E. Les demandes marginales

1. La prise en compte des demandes marginales

Parallèlement aux demandes récurrentes, relativement bien identifiées, les CIJ sont parfois confrontés à des demandes plus étonnantes ou moins fréquentes.

La mutualisation de ces demandes marginales ou surprenantes n'est pas réalisée de manière systématique par toutes les fédérations. Cependant, plusieurs fédérations ont mis en place des « fiches infos », ou « feuilles de fréquentation » que remplissent les informateurs après chaque entretien, dans laquelle ils indiquent les questions posées et les réponses fournies. Ces fiches permettent de faire remonter les demandes des jeunes, de les analyser, et d'ainsi relever si des « colles » sont parfois posées aux informateurs. Et souvent ce sont les mêmes nouvelles demandes qui sont adressées au même moment aux différents centres de chaque fédération.

Le portail « Bruxelles J », qui rassemble les centres d'information de la Région de Bruxelles- capitale sur une même plate-forme Internet, donne la possibilité aux jeunes de poser des questions par mail aux informateurs. On peut aussi y relever des demandes différentes, qui se distinguent du « profil » habituel. La santé et la sexualité constituent ici deux thèmes sensibles, peut-être parce qu'il est plus difficile de les aborder lors d'une consultation en face à face. C'est aussi l'avis de G. Marquié (INJEP), qui remarque que ces thèmes sont souvent difficiles à aborder, et lorsqu'ils le sont, laissent parfois les informateurs démunis et sans les outils adéquats pour apporter des réponses pertinentes.

L'identification de demandes inhabituelles et l'analyse qui en est faite peuvent déboucher sur des productions ad hoc. Ainsi, les « billets d'Infor J » sont réalisés à partir des « colles » de certains jeunes, ou des sujets sur lesquels les informateurs auraient besoin de documentation ou d'un support informatif. Des formations peuvent aussi faire suite à l'apparition de nouvelles demandes auxquelles les permanents ne sont pas spécifiquement préparés à répondre.

2. Ce que peuvent nous apprendre les demandes marginales

Pour La CODE, les situations marginales sont justement celles qui présentent le plus d'intérêt. Soit parce qu'elles annoncent des évolutions qui s'étendront à des groupes plus larges ; soit parce qu'elles attestent de l'existence de milieux confrontés à des difficultés ponctuelles ; soit parce qu'elles dévoilent des pratiques novatrices ou expérimentales, contraintes ou choisies, des jeunes générations en Fédération Wallonie Bruxelles.

L'observation des « colles », ou des demandes moins courantes permettent, entre autres, de relever que les besoins changent, lentement, en fonction des changements sociaux. Les demandes des jeunes sont en effet le reflet de ce qui se passe ailleurs au sein de la société. Par exemple, de nombreuses nouvelles demandes ont trait à la mobilité, car il existe à présent plus de propositions en ce sens, mais également plus de jeunes qui ont les moyens de partir. Apparaissent également plus de

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

demandes relatives aux études supérieures, car un nombre plus important de jeunes a accès à l'enseignement supérieur.

Analyser de manière plus approfondie les questions posées pourrait permettre d'identifier les lignes de tension qui parcourent les choix et les engagements individuels (ou collectifs) des jeunes. Il s'agit ici de partir de l'hypothèse que les actions individuelles qui posent problèmes – celles à propos desquelles un jeune cherche une information- sont traversées par une tension entre des injonctions qui se contredisent ou qui semblent difficilement conciliables. Les centres d'information pourraient adopter un rôle de « baromètres » de nos sociétés contemporaines, en relevant les (nouvelles) problématiques et les (nouvelles) contraintes auxquelles sont confrontées les jeunes générations. Parmi ces contraintes, certaines proviennent des tensions inhérentes aux injonctions normatives qui composent le modèle culturel de référence et qu'il n'est pas toujours aisé de concilier (réussite, bien-être, épanouissement, bonheur, expression de soi, liberté, émancipation, autonomie, créativité, etc.).

Enfin, même si elles sont aujourd'hui relativement rares en Fédération Wallonie Bruxelles, des demandes d'information adressées aux opérateurs, ou captées par eux, pourraient témoigner de tentatives de mobilisation, d'engagement ou d'indignation à l'égard d'évolutions sociales contestées.

Remarque :

Si les demandes marginales présentent un intérêt certain, cela ne veut pas dire qu'il n'y a rien à apprendre des demandes récurrentes, « normales » ou « habituelles ». Peut-être permettent-elles d'identifier le modèle normatif de référence, l'image attendue de la jeunesse dans un contexte historique, social, économique et culturel donné.

Dans plusieurs recherches de l'INJEP, dont, par exemple, *L'information des jeunes dans leur parcours professionnel et leur orientation*, les auteurs considèrent de façon critique une particularité du « système » français. Reprenant les thèses de Van de Velde qui mettent en évidence le poids exacerbé de la certification scolaire et du diplôme, ils déplorent les effets d'une « socialisation tardive par le monde du travail » et d'une « sélection durable par le diplôme ». On évoque aussi les constats de Galland qui regrette que le système éducatif produise trop de découragement et porte atteinte à l'estime de soi. En bref, les savoirs scolaires occuperaient une place très (trop) importante dans le parcours des jeunes, laissant de côté les compétences acquises en dehors de l'école. L'article *L'orientation et ses enjeux dans le parcours d'un jeune* affirme quant à lui à ce niveau que l'école a une culture élitiste, qu'elle n'insufflé pas assez de motivation aux « décrocheurs » pour les réintégrer, et que la sélection est fondée sur des savoirs théoriques. Le poids déterminant des savoirs scolaires déteindrait-il sur la nature des informations mises à disposition des jeunes ? Ou les formes habituelles prises par les apprentissages en milieu scolaire contribueraient-elles à éloigner les jeunes d'autres façons de s'informer ?

F. Les problématiques actuelles liées à l'information jeunesse

1. La question de la visibilité⁵¹

Le manque de visibilité

C'est une problématique qui est soulignée par tous les acteurs du secteur. Certains nous ont dit avoir déjà abordé le sujet avec le ministère de tutelle ; l'administration se dit elle aussi bien consciente du problème. Un constat semble donc s'imposer : le secteur souffre d'un grand manque de visibilité. Et il peut être étendu à tous les centres de jeunes.

« Les jeunes ne savent pas, par exemple, ce qu'est un CRH. Une MJ, ils le savent quand il y en a une à proximité, sinon ils ne connaissent pas le principe participatif et le manque de connaissance est le même pour les CIJ. S'il n'y a pas de porte ouverte pour être visible dans les écoles, il faut des campagnes d'information, car nous avons du mal à être connus ».

« Il faudrait peut-être faire campagne pour dire que les CIJ existent, car le SIEP a une grande visibilité mais les autres ont une faible existence au niveau médiatique ».

L'étude menée par l'ULB et le CAIJ, les études françaises et le rapport anglais se rejoignent sur ce même constat : les centres d'information jeunesse souffrent d'un manque de visibilité et ne sont pas suffisamment fréquentés. Dans l'étude belge, les jeunes avouent ne pas toujours connaître les sources d'information et estiment que les services ne leur sont pas toujours accessibles. Parmi les explications avancées, on évoque la méconnaissance par les jeunes des structures jeunesse et le fait qu'ils ne savent pas toujours que ce sont aussi des sources d'informations, les difficultés de déplacement jusqu'aux centres d'information des jeunes, le manque d'adéquation des centres aux demandes et aux préoccupations des jeunes, le manque d'accessibilité (emplacement et périodes d'ouverture).

Pourtant, d'après nos interlocuteurs, quand les jeunes connaissent les centres d'information, les ont déjà fréquentés ou ont participé à certaines de leurs animations, ils les apprécient et n'hésitent pas à y retourner en cas de besoin.

Les manières dont les centres d'information se font connaître

La satisfaction engendrée par un premier contact positif, comme par exemple lors d'une animation dans une école secondaire, encourage les jeunes à pousser la porte des CIJ.

Nos interlocuteurs ont pointé d'autres façons d'entrer en contact avec un CIJ.

- Le **bouche à oreille** : moyen qui, selon nos interlocuteurs, fonctionne le mieux, que ce soit au niveau de la famille, des pairs, ou des professionnels.

⁵¹ La visibilité est, elle aussi, une des quatre priorités pour l'information jeunesse dégagées par le COIJ.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- Les **réorientations** par d'autres acteurs, tels que le SAJ, le SPJ, l'école, le PMS, le parquet, la police, le CPAS,... D'où l'importance pour les CI de se faire connaître de ces différents services.
- Le **site web** des centres : dans une certaine mesure car certains témoins estiment que leur site est plus fréquenté par des professionnels que par les jeunes.
- Les **campagnes d'information** : flyers distribués ou déposés dans des endroits fréquentés par les jeunes, réalisation d'affiches,...
- La « **visibilité indirecte** » : organisation ou présence dans des salons ou des évènements consacrés à des problématiques jeunesse, ou des évènements festifs, etc.

« *On n'est jamais assez connu des jeunes : il ne faut jamais être satisfait à ce niveau* » nous affirmait le directeur d'une AMO...tout en nous apprenant que le service n'a jamais décidé de réaliser de campagnes, et a même freiné durant une période ce genre d'informations, car il était débordé : « *On privilégie le qualitatif sur le quantitatif* ».

Des pistes de remédiation à ce manque de visibilité seront évoquées dans les chapitres consacrés aux canaux d'information, et plus spécifiquement à celui traitant des outils utilisés par le marketing et les techniques de communication.

Réflexions sur la visibilité, et débuts de propositions

Qu'entendre par une meilleure visibilité ? Il s'agit notamment de faire mieux connaître les différents opérateurs et leurs services.

Ou de porter une vision plus optimiste de la jeunesse⁵².

Ou d'améliorer l'accessibilité, en permettant aux jeunes d'identifier rapidement les différents acteurs, en limitant les problèmes de mobilité, notamment dans les milieux ruraux et en concevant de nouvelles manières d'aller à leur rencontre.

Ou encore d'encourager les synergies et les collaborations, ce qu'une culture de « course aux subsides » et donc de concurrence n'encourage pas. Dans les études analysées, on notera que la question du mode de subvention des opérateurs privés est peu abordée, de même que le contrôle de la qualité.

⁵² Voir infra.

2. La place des jeunes et leur participation à la production d'information

La participation des jeunes à la production d'information

Prendre en compte l'avis des jeunes est une idée largement partagée ; elle est même considérée comme une condition indispensable. La participation effective des jeunes à la production de l'information est par contre plus discutée. L'information devrait être produite par ceux qui en ont la capacité ou un certain bagage. L'argument est également présent au Conseil de la Jeunesse, où « *pour que le Conseil garde une certaine légitimité, une crédibilité sur ses positions, ce doit être des positions construites, réfléchies et donc ce n'est pas évident d'impliquer un maximum de jeunes avec un maximum de profils.* ». Dans le secteur de l'information, si les jeunes peuvent être consultés tout au long du processus de création, la rédaction et le contenu informationnels semblent donc dévolus à des professionnels⁵³.

Les jeunes pourraient participer de différentes façons à la production de l'information, mais, très souvent, cette participation reste parallèle et consiste souvent en la validation des contenus : « *Mon produit est-il bien foutu ?* » « *Mon produit est-il susceptible d'accrocher les jeunes ?* ».

La participation des jeunes à la production d'information pourrait revêtir plusieurs formes⁵⁴.

1. La production conjointe par les professionnels et les jeunes dont la tâche consiste à identifier ce dont la production devrait traiter, créer des supports (photos, illustrations, film), rédiger des commentaires ou certains contenus, réaliser des animations seuls ou sous la supervision de professionnels (comme, par exemple, la création d'une émission télévisée).
2. Des productions réalisées après avoir consulté des jeunes à propos de certains thèmes et en leur demandant par la suite d'évaluer le produit. Ou, en ne privilégiant que cette dernière étape.
3. Des publications réalisées sur base des demandes des jeunes, ou suite à l'analyse de leurs besoins, lesquels remontent des centres suite à l'analyse des demandes, ou encore à l'issue de sondages ou d'enquêtes.

Ces différentes façons d'impliquer des jeunes permettent à tout le moins aux jeunes participants de se prononcer sur la pertinence du produit. Même si, et c'est une des remarques des acteurs du secteur, ces participations ne concernent toujours qu'un petit nombre de jeunes tout en exigeant beaucoup d'énergie de la part des professionnels qui les encadrent, réduisant par là le nombre de publications éventuelles.

Cependant, certains de nos interlocuteurs estiment qu'il faut revoir les méthodes de travail qui excluent systématiquement les jeunes des activités de production de l'information et concourent à produire des publications rencontrant surtout les préoccupations des adultes, ou ce qu'ils estiment

⁵³ Ce qui n'est pas sans présenter certaines critiques, comme nous le verrons plus profondément infra : « *Il y a toujours des raisons à ça : « ils ne savent pas gérer » « ils ne sont pas capables » ...puis après on leur demande d'être des citoyens : c'est peut-être fait exprès en fait ?* ». « Trop souvent, les adultes sont tentés de limiter la participation des enfants, sous le prétexte qu'ils ne sont pas suffisamment compétents pour exprimer leur opinion » (La CODE, 2010 :32).

⁵⁴ Nous nous basons ici sur les méthodes déjà utilisées à l'heure actuelle.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

comme correspondant aux « attentes » des jeunes. Il s'agirait donc de rencontrer davantage les préoccupations des jeunes et leur offrir l'opportunité de s'impliquer dans des démarches de création telles que des pièces de théâtre, la mise en place de radios libres avec l'aide des pouvoirs publics, ou d'autres initiatives basées sur leur maîtrise des TIC.

Il s'agirait ainsi, pour les tenants de cette « deuxième vision de la participation », que les jeunes mènent les productions de l'intérieur : que toute la méthode de production change, et ce, dès le début de la chaîne avec un réel travail sur la question du choix ou des besoins. « *Car il y a un biais. On se dit : « On va associer les jeunes », mais on prend sa méthode de production et on met trois jeunes autour de la table* ». De la même manière, notre interlocutrice souligne que si le « tir est rectifié » aux étapes précédentes, qui sont l'écoute des jeunes et l'identification des besoins, la réponse à la question de la production sera plus spontanée.

C'est également l'option qui ressort des recherches analysées : les différents documents souhaiteraient que la place des jeunes dans le système d'information soit revue. Dans les études publiées par l'INJEP, les auteurs souhaitent « placer les jeunes au cœur du système », estimant que l'information jeunesse est trop centrée sur l'offre. Dans le *Green Paper Youth Matters*, on insiste pour « mettre le pouvoir dans les mains des jeunes », et l'étude belge rappelle qu'une des lignes d'actions du Décret « Centres de Jeunes »⁵⁵ vise à la « participation active des jeunes ».

Ce renversement de perspective laisse toutefois les acteurs du secteur quelque peu sceptiques : ces méthodes leur semblent très proches de ce qui se fait en maisons de jeunes et peut-être redoutent-ils d'y perdre leur spécificité... De plus, souligne-t-on, s'il existe déjà des AMO et des MJ pour réaliser ce genre d'animations, pourquoi alors les introduire dans les CIJ ?

Plus fondamentalement, les questions de la place des jeunes et le pouvoir qui leur est effectivement octroyé sont-elles bien équivalentes ? Au niveau anglo-saxon, il s'agit d'impliquer activement les jeunes en leur mettant « le pouvoir directement entre les mains » ; dans les propositions françaises, on vise à reconnaître leur place dans le système d'information et à les remettre « au centre du système ». Et qu'en serait-il en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Certains de nos interlocuteurs font valoir que lorsque les jeunes sont à l'origine d'un projet, ils sont plus impliqués et plus intéressés par cette action : associer les jeunes dès la conception d'un projet permet de s'assurer que celle-ci leur conviendra. En effet, si la publication les prend trop par la main, ou si elle est trop complexe, « *cela ne marchera pas* ».

Le débat sur la place et de la forme que doivent prendre la participation des jeunes, est donc nettement polarisé et, pour certains de nos interlocuteurs, il s'agirait d'en discuter « *vraiment* », ce qui, déplorent-ils, « *n'a jamais été fait* ».

⁵⁵ Décret du 20/07/2000 déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations. M.B. 26/08/2000. Les autres objectifs du texte de loi, sont, brièvement : l'accès des jeunes à une information de qualité, via la « mise à disposition, pour tous les jeunes, d'une information pluraliste et gratuite et couvrant la gamme la plus complète des besoins qui les intéressent (études, droits, emploi, santé, sports et loisirs, culture...) », un accès gratuit à un espace multimédia, la production et la promotion d'outils pédagogiques, des formations aux TIC, des animations, de l'accompagnement de projets, des publications ; et une décentralisation de l'information, grâce à un travail en réseau, une concertation avec le réseau d'information jeunesse en FWB, l'implantation de Points Information Jeunesse.

L'influence du Décret

La participation des jeunes est, dans le décret, une condition d'octroi de certains subsides. Cette obligation semble poser question. En effet, certains soulignent la peur de verser dans une « participation à tout prix » pour laquelle on ferait « tout et n'importe quoi », simplement dans le but d'obtenir des subventions.

D'autre part, les professionnels mettent en avant le fait qu'aller en centre d'information est essentiellement une démarche individuelle. L'idée de participer à un projet collectif n'est donc pas spécialement présente à l'esprit des jeunes lorsqu'ils se rendent dans un Centre d'Information, et transformer leur demande personnelle en un engagement collectif ne va pas spécialement de soi.

Une réflexion sur la participation des jeunes à la production et à la diffusion de l'information

Dans la littérature consultée, le thème est abordé au travers de nombreuses questions. L'une des interrogations touche à la « capacité » des jeunes à intervenir ou à prendre en charge une partie du processus de production et de diffusion de l'information.

Envisageons tout d'abord la capacité au niveau légal : la minorité signifie l'incapacité juridique. « Poser le statut de minorité du jeune (...) montre bien (...) que, pour le droit, le « jeune » est d'abord et encore un enfant » (Galland, 1997 : 96). Ainsi il peut être aux yeux de la loi soit « un sujet encore à protéger » soit « un sujet jouissant déjà d'une certaine autonomie » (Galland, 1997 : 96).

A ce niveau, l'explosion des TIC soulève de nouvelles questions puisqu'un mineur postant des propos racistes ou téléchargeant illégalement de la musique sur Internet engage normalement la responsabilité de ses parents. Cette disposition légale est-elle encore tenable ? De la même manière, Bardout pose la question de savoir si, aux yeux de la loi française, « un mineur peut (...) être président ou trésorier d'une association » (Bardout, in Agora débats/jeunesses, n°45, 2007).

Ensuite, parler de la capacité peut supposer, comme parler de l'adolescence, l'adhésion à une vision développementaliste. Cette représentation n'est qu'une vision possible, une des « images qui sont une composition complexe de la réalité des conditions sociales d'existence de la jeunesse de l'époque considérée, des représentations savantes ou communes que s'en construit la société, représentations qui ont à leur tour un effet de définition tant il est vrai qu'un groupe social n'existe qu'à travers les catégories de représentation et de désignations élaborées et sédimentées progressivement » (Galland, 1997: 57). Ainsi, la jeunesse comme « processus de maturation psychologique » (Galland, 1997 : 58) ou « processus de socialisation » (Ibid.) n'est qu'une manière contemporaine de penser l'adolescence et il est légitime de remettre en cause ses ostensibles côtés objectif et scientifique.

Enfin, on peut situer l'idée de capacité en lien avec une éducation citoyenne et l'acquisition des compétences requises. Donner à l'enfant ou au jeune l'occasion ou la capacité de participer au processus de production et de diffusion de l'information s'inscrirait alors dans une démarche d'apprentissage de la citoyenneté.

Mais alors, comment impliquer les jeunes dans la mise en œuvre d'une information jeunesse ? Dans sa production ? Des exemples européens nous apprennent que les professionnels peuvent partir de

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

leurs opinions grâce à des focus group, des forums, ou l'analyse de leurs demandes. S'il est question de la production d'une information par les jeunes, sans intermédiaire, la rédaction d'articles de magazines, de spots radios, de blogs sont cités par différents pays. Dans sa diffusion ? La familiarité des jeunes avec les nouvelles technologies peut être utile, et certains jeunes peuvent devenir des relais de l'information auprès de leurs pairs.

S'agit-il ainsi d'arriver, comme le conseillent le *Green Paper Youth Matters* et certains textes de l'INJEP à un équilibre entre « accompagnement et responsabilité » ? Cette position se retrouve du côté de la sociologie pragmatique. Par exemple, Stavo-Debauge (in Breviglieri, Ciccheli, (dir.), 2007) note que les adolescents, qui sont amenés à agir dans le domaine public, n'y sont pas forcément bien préparés, ni toujours bien accueillis. Il convient donc de les aider à franchir les épreuves auxquelles ils sont confrontés. Les éducateurs doivent alors amener les jeunes à prendre leurs responsabilités tout en les accompagnant afin d'éviter que ces échecs n'atteignent trop profondément leur estime de soi (Breviglieri in Breviglieri, Ciccheli, (dir.), 2007).

3. La place des jeunes dans la vie sociale

La place des jeunes dans les organes de décision

A ce propos, toutes les sources bibliographiques consultées insistent sur la nécessité de faire participer les jeunes, de les impliquer dans les services qu'ils reçoivent, mais également dans la société grâce, notamment grâce à une meilleure connaissance des institutions sociales et à des informations sur les différentes formes d'engagement.

Notons cependant une différence de tonalité : dans le document anglais, la citoyenneté semble appréhendée en tant que participation « active » à la société ; dans les études françaises, il s'agirait plutôt d'une adhésion à des valeurs communes. Par ailleurs, on ne fait référence aux activités bénévoles que dans le texte anglais... Cet aspect aurait-il été négligé ou jugé sans intérêt dans les autres recherches ?

Pourtant, les acteurs rencontrés lors de la recherche de terrain critiquent la présence de jeunes dans les CA⁵⁶, pour diverses raisons. Certains estiment que ce qui intéresserait les jeunes participants serait de pouvoir donner leur avis, et voir que ce dernier est suivi, à court terme. Il n'y aurait plus de but précis derrière leur engagement, la structure du centre d'information ne les intéresse plus en tant que telle, mais c'est le fait de pouvoir DE décider qui les attirerait.

Pour d'autres témoins, la présence de jeunes dans le CA des centres d'information a moins de pertinence qu'au niveau des maisons de jeunes, par exemple. Car au sein de celles-ci, les jeunes arrivent au niveau de la gestion à partir d'un projet. De plus, le public y est récurrent, il y a des groupes de travail dans la durée, ce qui n'est pas le cas des Centres d'Information où l'on va alors chercher des gens qui ne sont pas insérés dans la vie du centre. Cependant, notons que l'exigence du décret imposant une représentation d'un tiers de membres de moins de 26 ans dans les CA

⁵⁶ Pour rappel, une des conditions pour recevoir l'agrément comme centre d'information imposée par le décret du 20/07/2000 est la présence d'au minimum un tiers de jeunes de moins de 26 ans dans la composition du conseil d'administration.

représente aussi un frein : « *une proportion énorme* », pour certaines maisons de jeunes qui s'organisent alors en bureau afin de pouvoir continuer à fonctionner, même si des directeurs de MJ reconnaissent aux jeunes la capacité d'apporter un regard frais et d'être les relais des demandes d'autres jeunes de l'association. Dans ce cas, l'idée d'insérer les jeunes à la vie de l'association est toujours présente, mais elle se fait de façon plus informelle. Car même au niveau des MJ, on reconnaît qu'impliquer les jeunes est difficile, principalement car ils sont déjà forts sollicités par diverses activités extérieures, la plus importante restant dans bien des cas l'école.

D'un autre côté, G. Marquié (INJEP) part de l'idée que les jeunes devraient automatiquement participer à l'évaluation de la qualité de l'information et des services. Les usagers en général devraient par ailleurs généralement être associés à cette démarche au sein d'autres secteurs. Et n'oublions pas que la participation des jeunes est un droit, reconnu par la Convention internationale des droits de l'enfant, qui les « considère comme des personnes à part entière dont l'avis a de l'importance, des personnes qui ont quelque chose à dire » (La CODE, 2007 : 15).

Une participation « inégale »

Selon le Conseil de l'Europe, l'information doit, entre autres, servir à encourager la participation des jeunes. Et c'est aussi l'avis de nombreuses associations⁵⁷, pour lesquelles l'information n'est peut-être pas la priorité, mais elles la reprennent dans un « *package participation : les enfants ont le droit de savoir et de prendre part à des décisions qui les concernent* ».

Toutefois, le Conseil de la Jeunesse⁵⁸ souligne que ce sont surtout des jeunes « *organisés* » qui participent aux sessions. « Organisés » signifie qu'ils font déjà partie d'une structure, que ce soit une organisation de jeunesse ou politique, par exemple, et que ces jeunes sont donc déjà impliqués de façon plus ou moins étroite. Ces catégories sont également les plus faciles à « *toucher* ». Quelques jeunes ont également participé aux forums du Conseil par l'intermédiaire des Maisons de Jeunes, qui les avaient informés du projet. Mais selon une permanente, « *ce n'était pas la majorité* ».

Les jeunes qui s'engagent semblent posséder un certain « *bagage* » : une connaissance des questions de société, une maîtrise des échanges lors d'un débat. Des jeunes qui ne possèdent pas ces prérequis, ces compétences invisibles, peuvent se sentir à l'écart et ne savent pas toujours participer aux débats de la façon la plus pertinente. Ainsi, la vaste enquête flamande menée auprès des jeunes (« JOP-Monitor »⁵⁹), montre que le niveau d'éducation influence de manière importante la participation politique des jeunes.

L'âge est également un facteur à prendre en compte au niveau des différences de participation : les 15-18 ans n'ont pas encore acquis les aptitudes requises par la participation –certains estiment qu'ils sont « *plus soucieux du regard des autres* » - au contraire des jeunes engagés des études supérieures, plus à l'aise dans cet exercice.

Enfin, le niveau des ressources économiques reste déterminant : « *Une réunion à Bruxelles par exemple est un périple pour lui [le « gamin défavorisé qui habite en ruralité* »]. C'est comme toute

⁵⁷ Notamment des ONG travaillant dans le domaine des droits de l'enfant.

⁵⁸ Organe d'avis des jeunes de la Fédération Wallonie Bruxelles dont les représentants sont élus tous les deux ans.

⁵⁹ Large enquête concernant les jeunes réalisée par la Flandre, voir infra.

l'information sur des formes de participations citoyennes qui se passent à distance : c'est irréaliste. Le jeune de la cité de Visé⁶⁰ n'aura pas les moyens de s'intéresser au projet »⁶¹.

Un exemple de participation extérieur au secteur de l'information : le dialogue structuré pour l'emploi

Au niveau de l'Union Européenne, comme nous l'avons vu, la participation des jeunes fait partie des quatre objectifs présentés par la Commission européenne dans son Livre blanc en 2001. Le « dialogue structuré à propos de l'emploi » est une bonne illustration de la mise en œuvre de cette stratégie. Ce processus a été instauré au niveau européen : chaque Conseil national de la Jeunesse est invité à mener une consultation des jeunes de leur pays sur le thème de l'emploi. Les résultats sont, tous les six mois, ramenés au niveau européen lors de conférences de la jeunesse européenne afin de confronter les résultats nationaux en commun et de dégager des tendances générales. Le but affiché est d'influencer la prise de décision aux niveaux politiques national et européen en matière d'emploi. « *Donc c'est vraiment un dialogue entre les jeunes, les autorités nationales et l'autorité européenne* »⁶².

Aller à la rencontre des jeunes

Pour arriver à cet objectif, des rencontres, forums, ont été organisés par le Conseil de la Jeunesse. Or, on l'a déjà souligné, ce sont surtout des jeunes « organisés » qui participent à ces agoras. Afin de toucher un profil le plus large possible et ainsi de faire entendre la voix du plus grand nombre de jeunes, les membres du Conseil se sont alors rendus dans des événements et à des endroits fréquentés par des jeunes et « *tout un chacun* » : festivals, événements ponctuels. Des rencontres ont également été organisées dans des écoles, mais dans ce cas, les horaires scolaires et principalement les périodes de vacances ont pu constituer un frein à la rencontre.

La diversité des lieux et des occasions permet de rencontrer des jeunes aux profils différents. Il s'agit donc bien « *d'aller vers les jeunes* », de ne pas attendre que ceux-ci frappent toujours d'eux-mêmes à une porte : « *C'est très important d'aller vers les jeunes là où ils sont, parce que si on attend qu'eux-mêmes viennent vers nous, on en demande trop. Déjà qu'ils s'intéressent à l'information, puis qu'ils se déplacent pour participer ça fait trop. C'est à nous aussi d'aller vers eux* ».

La rencontre des jeunes dans des lieux qu'ils fréquentent, permet également de personnaliser davantage un service parfois connu mais souvent anonyme. Ces contacts « *en nature* » permettent d'élargir le nombre de jeunes susceptibles d'avoir accès à une information de qualité. Comme l'exprime un ancien du secteur, « *il faut rapprocher l'information des jeunes* ». Ou comme l'exprime ce professeur de marketing : « *ce qui est très important c'est une relation directe, l'information directe est très importante. Il faut des personnes compétentes, qui ont le bon message, qui ressemblent aux jeunes : c'est la base de la communication* ».

⁶⁰ Pour information, ville semi-rurale de la Province de Liège, près de Maastricht.

⁶¹ Gardons ces remarques à l'esprit lorsque nous aborderons la problématique de la participation.

⁶² Des critiques sont toutefois formulées à l'encontre de cette formule : le Conseil de la Jeunesse resterait trop « *institutionnel, trop politisé ; c'est une émanation de la Fédération Wallonie Bruxelles, et en disant ça on a tout dit* ».

La difficulté d'impliquer les jeunes et la participation sociale

Une des difficultés rencontrées au niveau de la participation dans des groupes de travail, des projets, des instances de décisions etc. est de trouver des jeunes qui s'engagent et s'impliquent réellement. Citons ainsi l'exemple d'un CIJ qui a dû organiser un Quiz, avec des lots à la clé, pour s'assurer de la participation des jeunes à une exposition qu'il avait montée...

Mais si le moindre engagement des jeunes est souvent dénoncé par des plus âgés, rappelons avec le JOP-monitor 2⁶³ que l'âge et le niveau d'éducation influencent fortement le sujet, mais également que certains types d'actions politiques « non conventionnelles » sont très populaires chez les jeunes.

Si les jeunes ne s'impliquent plus de la même façon, cela ne signifie pas qu'ils ne s'engagent pas : ils sont nombreux à signer des pétitions, acheter des produits équitables, ou cotiser pour une action caritative... (Vettenburg, Elchardus, Walgrave, 2007). Le JOP-Monitor remarque également que les jeunes flamands sont forts présents dans la vie sociale au niveau d'associations telles que les clubs de sport, les mouvements de jeunesse et les initiatives de travail jeunesse locales...

Madeleine Gauthier ne dit pas autre chose lorsqu'elle se demande si l'intérêt pour la chose publique ne se porterait pas ailleurs ou ne s'exprimerait pas autrement⁶⁴ (Gauthier, in Guillaume (dir.), 2005). Or, « les pouvoirs publics s'en tiennent bien souvent à calquer la participation des enfants sur celle des adultes (...) Trop peu d'efforts sont faits pour développer la participation à l'échelle des enfants » (La CODE, 2010 :29).

La remise en question des constats de désengagement

Le constat d'une tendance au désengagement appelle plusieurs commentaires critiques de la part de nos interlocuteurs.

Si les jeunes ne donnent pas spontanément leur avis, c'est parce qu'une telle culture n'existe pas : on ne leur a jamais appris à le faire, ni à structurer leur pensée dans ce but. L'école leur demande souvent une, et une seule, bonne réponse.

L'avis des jeunes n'est demandé que sur des sujets « jeunesse », déterminés par les adultes : « *Je suis sidérée lorsque à des débats comme Mise au Point, par exemple, on discute de sujets concernant les jeunes...sans inviter un seul jeune !* ». Cet avis est partagé par d'autres témoins : « *On ne leur donne pas la possibilité de participer : quand ? Ou alors on le leur impose, comme à l'école : c'est d'ailleurs la plus grosse ineptie à l'école !, on ne leur demande pas leur avis. Les délégués, ils doivent en plus se taper les réunions ce qui n'est pas amusant. Même quand on leur propose : c'est plus pour les utiliser que pour réellement collaborer sur un pied d'égalité* ».

« La participation se résume dans la plupart des cas à une « consultation » des enfants, qui, elle-même, reste limitée à des thèmes typiquement associés aux enfants (...) ou à des thèmes secondaires » (La CODE, 2010 : 29).

⁶³ Voir infra : enquête à large échelle des jeunes flamands de 12 à 30 ans, les questionnant sur une série de thèmes liés à leur quotidien et à leurs évolutions personnelles.

⁶⁴ Faisons ici une référence à l'actualité et au phénomène des « indignés » prenant de l'ampleur au sein de l'UE.

Une idée semble s'imposer, y compris parmi les jeunes eux-mêmes : « *Ils pensent n'avoir rien à dire* » et en conséquence, « *ils ne s'intéressent pas aux sujets sociétaux, parce que cela ne les concerne pas* ». Selon les professeurs de communication qui ont été interviewés, il est plus difficile de toucher les jeunes pour les questions portées par les institutions publiques, hormis ceux qui sont confrontés à de grandes difficultés. Les autres considèrent que ces informations ne sont pas pour eux, « *ne les concernent pas* », et donc qu'il n'y a guère d'intérêt à s'engager au sein de ces institutions.

Certains évoquent des caractéristiques inhérentes à l'adolescence, une tendance à l'égoïsme qui consisterait à ne porter attention qu'à « *ce qui me touche ici et maintenant* ». D'autres par contre estiment que si une culture de la participation était développée depuis le plus jeune âge, notamment à l'école, et si leurs avis étaient entendus et écoutés, les jeunes auraient beaucoup plus tendance à s'exprimer et à participer à la vie sociale. « *La première chose serait de leur donner la parole...très tôt* ». Pour certains intervenants, les jeunes sont « *demandeurs* » : « *Cela passe par la relation, des mini-projets, une mise en action. Ça marche très bien avec des populations qui ne sont pas souvent en action ou n'en n'ont pas les moyens. Les jeunes aiment bien « faire » : on passe donc beaucoup par le « faire ». Il faut bien doser l'ETRE (avec les gens, les connaître, être en relation) et le FAIRE (passer outre le fatalisme, donner de l'énergie)* ». Le constat est aussi posé par une directrice de CIJ, qui organise chaque année des rencontres (sous forme de « *speed dating* ») avec des politiciens de sa région⁶⁵ : « *Les retours des jeunes sont très positifs, ils aimeraient que ces rencontres aient lieu plus régulièrement, et ils trouvent que les politiciens devraient être présents plus souvent et écouter ce qu'ils ont à dire !* ».

D'autres éléments, plus structurels, peuvent être invoqués pour comprendre cette tendance au désengagement : la temporalité des projets politiques, dont la mise en œuvre est parfois fort lointaine. Certains cesseraient probablement d'être jeunes au moment où le projet prend véritablement forme...

Dans le même ordre d'idées, le mode de fonctionnement de certaines instances peut être questionné, surtout lorsqu'il s'agit d'aborder des questions très (trop) techniques : « *Dans le fonctionnement du Conseil de la jeunesse, c'est plus difficile d'impliquer ce type de jeunes [moins organisés] car le fonctionnement reste institutionnel, reste fort cadré, ça amène des discussions fort techniques parfois et ça peut en dégoûter certain. Et c'est un des enjeux qui doit être revu au Conseil pour essayer d'impliquer un maximum de profils* ».

Enfin, l'injonction à la participation sociale qui tend à se développer à plusieurs niveaux de nos sociétés contemporaines, pourrait bien cacher un autre enjeu. La prise de responsabilité individuelle, l'incitation à « *prendre en charge sa vie* » et à « *disposer librement de soi* » (Guillaume et Charbonneau, 2005 : 10) n'orientent-elles pas les politiques publiques actuelles dans un contexte d'affaiblissement des Etats providence ? La « *normativité incitative* » (Vrancken, in Guillaume 2005 : 39-49) s'est ainsi imposée : dans une société encourageant comme un seul but chacun à s'impliquer davantage, il devient anormal, voire déviant, de ne pas participer à la vie sociale ou s'engager de manières diverses. Or, ce nouveau contexte normatif présente des effets pervers tels que le stress ou le sentiment de vide ou de perte de sens (Vrancken, 2005 : 44). Ainsi, dans la formation des CRACS, il serait important de garder ces dangers potentiels à l'esprit et de prévoir un programme de

⁶⁵ Cet exemple se passe à Namur, et les rencontres se nomment « *Speedpoliting* ».

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

socialisation capable d'accompagner la prise de responsabilité sans mener à une sur-responsabilisation des jeunes.

On peut également considérer avec une bonne dose d'esprit critique certaines des propositions du *Green Paper Youth matters* : lorsque les jeunes sont occupés et impliqués dans des activités (positives), ils sont moins susceptibles de troubler l'ordre social... Derrière l'objectif de participation sociale, c'est un mécanisme de contrôle qui est mis en œuvre et pas nécessairement un apprentissage à la vie citoyenne.

Remarque

Olivier Galland situe l'émergence de ce projet de former des « citoyens utiles » avec un souci d'efficacité sociale et économique et en considérant d'abord le bien supérieur de la nation (Galland, 1997 : 23) à la deuxième moitié du 18^{ème} siècle. Et à mesure qu'elle se dessinait comme une période de la vie particulière, « la jeunesse est devenue un enjeu idéologique et politique » (Galland, 1997 : 87). Garantir une juste mesure entre les nécessités éducatives et la préservation du plaisir, entre l'action citoyenne et la gratuité d'initiatives à portée ludique, pourrait être un autre que pourrait soutenir l'information jeunesse.

Un changement de perspective ?

« Le regard des autorités se modifie. Elles ont envie de partir des avis du public et de ses demandes. Les jeunes doivent se rendre compte que leur avis est sollicité, et qu'il est dans leur intérêt de le donner ».

Une place s'ouvrirait-elle donc pour les jeunes dans la gestion des activités éducatives, alors qu'ils ont longtemps été confinés à un rang subalterne puis plus récemment « promus » à celui de clients ou de consommateurs ? Avant de proclamer l'émergence d'une ère participative, il convient de souligner que si les politiques publiques donnent aujourd'hui une plus grande place aux usagers, c'est peut-être parce qu'aujourd'hui il faut faire face à la multiplicité des instances concernées, à la multiplication des lieux de production de normes et des instances de contrôle ou d'arbitrage, à la multiplication des niveaux de décision et d'action (Dutercq, 2004). L'utilisateur deviendrait alors, par défaut, celui qui est en mesure d'exercer un contrôle sur les actions mises en œuvre... Une fois encore, il se pourrait bien que cette invitation à la participation adressée à un plus grand nombre de citoyens, et donc également de jeunes, ne dissimule une réorientation des modes de régulation politique.

Il se pourrait même qu'un certain désarroi ne saisisse les responsables politiques face aux défis sociaux qui s'annoncent. Certains de nos interlocuteurs notent ainsi qu'à l'issue de la consultation organisée dans le cadre du dialogue structuré pour l'emploi⁶⁶, les responsables politiques ont souligné le vif intérêt de la démarche, pourvoyeuse selon eux d'idées nouvelles et surtout d'un monde de besoins inconnus : *« La première chose que les politiques nous ont dit c'est : « C'est très intéressant d'avoir l'avis des jeunes, parce qu'il y a plein d'éléments qui sont ressortis auxquels on*

⁶⁶ Consultation des jeunes à l'échelle européenne, confiée au Conseil de la Jeunesse pour la Fédération Wallonie Bruxelles, voir supra.

n'aurait pas pensé ». C'est pour dire que les jeunes ont leur mot à dire et surtout que les politiques ne sont pas toujours au courant de ce que veulent les jeunes et de leurs priorités ».

C'est dans ce contexte d'élaboration de nouveaux modes de gouvernance qu'il conviendrait de situer l'idée de susciter la participation dès l'école primaire. Par exemple, et c'est une idée du programme flamand pour la participation des jeunes⁶⁷, en prenant en considération les opinions de tous les acteurs (élèves, enseignants, parents), et en montrant à ces derniers que des décisions prises en commun découlent des responsabilités partagées. Le rôle du gouvernement à ce niveau serait de faciliter, stimuler et supporter les initiatives des jeunes, notamment en formant les professionnels (dont les enseignants), à l'importance de la participation jeunesse.

Si l'on entend aller au-delà d'une participation de « façade » des jeunes, et si l'on souhaite à travers cette participation former des CRACS, il ne suffira probablement pas de prendre en compte la parole de chacun mais il faudra aussi permettre à chacun d'exercer des responsabilités effectives : *« Actuellement, les conseils de participation, les délégués, ... c'est une illusion de démocratie, et c'est surtout pour régler des problèmes pratiques ».*

...et la nécessité de porter un regard nouveau sur la jeunesse

Plusieurs témoins se sont arrêtés sur les représentations sociales de la jeunesse. On serait loin en Fédération Wallonie Bruxelles de l'image d'une jeunesse indignée, capable de susciter le changement social ; plus souvent, déplorent-ils, on fait état de jeunes blasés, sans intérêts, d'une jeunesse en perte et en constant conflit avec les adultes : *« C'est étonnant la manière dont les médias transforment l'image du jeune. Ils en donnent une mauvaise image, avec des problèmes, désintéressés, délinquance. Alors que dans les quartiers il n'y a jamais de problèmes. Ce sont des préjugés, et ça engendre des peurs, de la méconnaissance, et ça peut expliquer le fait que les adultes n'osent plus vraiment aller les rencontrer. En plus il y a la peur de les déranger, or c'est faux ! ».*

« Les jeunes sont parfois stigmatisés alors qu'ils sont l'avenir de nos sociétés. On voit peu dans les médias et dans le grand public qu'on valorise les aspects positifs de ce qu'ils sont, de ce qu'ils disent, alors qu'ils viennent nous bousculer et remettre en question ce qu'on fait. C'est sûrement parce que ça vend mieux ». « La première problématique des jeunes et des ados c'est l'image des jeunes : ils sont mal perçus par la société, les médias, les adultes⁶⁸ ».

Quelle place nos sociétés réservent-elles alors à la jeunesse, s'interrogent nos interlocuteurs ? Trop souvent, on oublie de prendre leur avis, on les labellise, et on a tendance à les considérer comme possédant moins de capacités que ce dont ils font preuve. Il semble que le monde adulte ne soit pas en mesure d'offrir des perspectives utiles : *« Emploi, planète, manque de projet des sociétés. On ne sait pas où on va. Ce n'est pas facile pour les jeunes de s'y retrouver (...) On entend beaucoup de personnes, dont des professionnels qui travaillent avec des jeunes, qui disent : « Je ne voudrais pas être jeune aujourd'hui ». C'est interpellant ».*

⁶⁷ Voir les réponses au questionnaire « Participation » pour le réseau Youth Partnership (version 2011).

⁶⁸ Notre interlocutrice poursuit : *« Et entre ce que les médias disent et ce qu'on a comme info de nos sources, y compris l'institut national de criminalistique et de criminologie, qui affirme que la délinquance juvénile n'augmente pas, or les médias disent l'inverse. Or les médias c'est l'info qui est renvoyée au public. Donc nous on essaye de recadrer dès que possible les choses ».*

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Ce déficit de perspectives, voire d'utopie, relègue au second plan la nécessité d'informer. Ainsi, les difficultés d'orientation scolaire des jeunes sont-elles dues à un manque d'information, aux difficultés d'accès à l'information ou, comme le suggère plutôt Fortier, au fait que « les jeunes (...) s'engagent dans leurs études les yeux grands fermés : grands car ils désirent réussir leurs études, s'y investir, et déploient une réelle motivation pour se projeter dans un projet professionnel ; fermés car l'horizon demeure incertain et obscur, ils ont de la difficulté à se projeter dans l'avenir » (Fortier, in Guillaume (dir.), 2005 : 83) ?

4. La question de la pédagogie

La nécessité de construire une pédagogie de l'information ?

L'étude belge consacrée aux besoins des jeunes en matière d'information nous apprend que ces derniers se sentent en général mal informés, et qu'ils avouent ne pas toujours posséder les bagages nécessaires pour s'approprier l'information. Dans le même sens, dans l'étude portant sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, on note que les professionnels perçoivent souvent chez les jeunes un « trop plein » d'informations, mais en même temps un déficit de maîtrise de certaines ressources essentielles. La pédagogie de l'information est souvent évoquée, surtout dans les études de l'INJEP qui insistent sur la nécessité de développer des outils pédagogiques favorisant l'autonomisation dans la recherche d'information (et tous les aspects liés à la recherche d'information : tri, actualité, identification des sources etc.) ou l'acquisition de compétences d'usage des TIC.

A ces constats, s'ajoutent ceux des professionnels du terrain, qui pointent notamment les dangers de la « *société consumériste* » : les jeunes sont énormément sollicités par toute une série d'acteurs, et parmi ceux-ci, nombreux sont les opérateurs marchands qui tentent de les toucher dans une visée commerciale. Les moyens de communication de ces acteurs privés sont souvent affûtés et persuasifs. Une recherche commanditée par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel en 2006, et ayant trait à la manière dont sont intégrés par les jeunes les stéréotypes sexistes véhiculés par les médias, montre que plus de 64% des adolescents de 13 à 15 ans regardent la télévision entre une et quatre heures par jour. Ils sont ainsi soumis à quantité d'informations et de messages, dont ils sont ou non conscients, qui les atteignent et peuvent influencer leur manière de penser et de voir le monde.

Une éducation aux médias devrait donc, s'il est impossible de modifier le contenu de l'offre médiatique, armer les jeunes générations de nouvelles compétences : être capable de déconstruire les représentations imposées et de mettre à distance les « informations » données. Mais cette éducation aux médias n'est pas dispensée à l'école, ou lorsque cela se fait, il est souvent « *trop tard*. Pourquoi ne fait-on rien en 3^{ème} et 4^{ème} ? Car on se dit qu'ils ne vont pas accrocher ? Mais après il est trop tard et on leur demande trop de choses en même temps : choisir des études, les réussir, choisir un métier... ». Pourtant, il conviendrait d'apprendre aux jeunes à développer leur esprit critique, et leurs questionnements sur la société dans laquelle ils vivent, afin « *qu'ils maîtrisent les outils qu'ils*

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

vont utiliser plutôt que d'en être les victimes ou qu'ils les utilisent de manière non critique, uniquement pour leur côté ludique, et soient instrumentalisés par un certain visage de la société ».

De façon étonnante, certains de nos interlocuteurs soulignent le manque de compétences des jeunes dans le domaine des TIC : il s'agit moins de la maîtrise technique que de la connaissance des règles en vigueur : problèmes de non-respect de la vie privée, harcèlement, droits d'auteurs,... Or, la responsabilité de se protéger de ces contenus nuisibles est « principalement attribuée aux jeunes eux-mêmes, ainsi qu'à leurs parents » (La CODE, 2010 :83).

C'est peut-être là une tâche d'éducation qui pourrait être prise en charge par les Centres d'Information qui pourraient, parallèlement à une formation « informelle » des jeunes qui fréquentent leurs espaces multimédias, proposer des séances tant pour les jeunes que pour les enseignants ou d'autres professionnels de la jeunesse (animateurs de maisons de jeunes, ou d'AMO). L'outil informatique serait mal utilisé, déplorent certains de nos interlocuteurs. C'est le cas notamment dans les écoles où au lieu d'apprendre aux jeunes à s'exprimer, grâce, par exemple, à la mise sur pied d'un « blog de la classe », le cours d'informatique est souvent transformé en « *cours de dactylo* ». Les enseignants semblent craindre les débordements : « *Ca va dérapier... Il faut les encadrer... Mais si on les formait depuis les primaires à la prise de parole : il n'y aurait pas de problèmes. Et peut-être que ça demande aussi trop d'encadrement ?* ».

Évidemment, ces propositions supposent que les informateurs disposent eux-mêmes des compétences en ce domaine. La première chose à prévoir serait donc de garantir une éducation aux NTIC à tous les informateurs, ou à des personnes ressources déterminées au sein des CIJ. L'idée a été ainsi émise que les différentes fédérations organisent en commun ces formations, avec le soutien (dans des mesures à définir) des pouvoirs publics. C'est aussi une proposition de l'étude sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, dans laquelle on suggère d'organiser des formations Internet à destination des travailleurs de l'information jeunesse. Dans le même ordre d'idées, dans l'article *Quelle place pour l'information des jeunes dans les politiques locales de jeunesse ?*, les auteurs suggèrent que les TIC peuvent notamment être utiles pour le développement de partenariat, par exemple au niveau de l'éducation ou de l'orientation.

Le rôle de l'école

En matière de pédagogie de l'information, le rapport du colloque *Le futur de l'information des jeunes en Europe* souligne que « la question se pose donc de connaître la capacité de certains jeunes à exploiter pleinement les informations à leur disposition via les TIC. (...) il peut leur manquer le bagage critique nécessaire pour interpréter, comprendre, critiquer et gérer cette information » (Conseil de l'Europe, ERYICA, 2007 : 3). Ces compétences doivent-elles être transmises par l'école ? Ou est-ce le rôle des acteurs du secteur de l'information jeunesse ? Dans ce cas, comment s'assurer que tous les jeunes y aient accès ? Une pédagogie de l'information suppose-t-elle un lien étroit d'affiliation, une récurrence des contacts, ou peut-elle être distillée de manière ponctuelle, suivant les besoins des acteurs ?

Ainsi, pour la majorité de nos interlocuteurs, l'école devrait prendre en charge cette éducation aux médias et cette formation à l'usage critique des informations mais, déplorent-ils, celle-ci « *n'apprend pas assez à apprendre* ». Une fédération de Centres d'Information nourrit le projet d'inclure dans les

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

programmes scolaires un cours d'information, à raison d'une ou deux heures par mois. Mais d'autres s'interrogent : faut-il un cours spécifiquement dédié à l'éducation aux médias, ou, plutôt, un cours d'information repris dans un ensemble plus général, celui d'une éducation citoyenne ?

Certains s'interrogent sur la capacité de l'école de prendre en charge de nouvelles tâches éducatives, parce qu'à leurs yeux, elle ne remplit pas assez ses missions de base⁶⁹. Certes, les jeunes ne sont pas suffisamment informés, ne sont pas bien orientés, mais « *il est tout aussi dommageable que de jeunes adultes sortent de l'école presque illettrés, blessés par la vie et pour lesquels les services qui les accueillent n'ont plus grand-chose à faire* ».

Cependant, renforcer la place des écoles permettrait de ne pas multiplier les intervenants au sein des familles : « *Les services extérieurs, il faut s'assurer qu'ils visent tout le monde, et on a créé 50000 trucs en faisant des petites entités qui font la même chose et qui souvent ne fonctionnent pas bien car elles sont surchargées : pourquoi ne pas centraliser et renforcer financièrement, entre autres, les écoles ?* ». Toucher les jeunes à l'école permet en outre d'obtenir un effet démultiplicateur pour les associations qui, souvent, ne disposent pas d'énormément de moyens : en allant dans les classes, on touche des centaines d'élèves à la fois, à la place de contacts individuels.

Rappelons que le Décret Missions privilégie une action éducative qui va au-delà du simple apprentissage de savoirs formels, et qui vise à former les élèves à la citoyenneté. Il devrait ainsi être possible, en accord avec les textes légaux, d'amplifier l'apprentissage à la citoyenneté à travers des activités « scolaires » visant à développer l'esprit critique des étudiants, leur engagement social et leurs questionnements sur le monde qui les entoure. Ainsi, pour certains de nos interlocuteurs, il ne s'agit pas spécialement d'organiser un cours en plus, mais plutôt de développer une culture promouvant la citoyenneté au sens large, et donc l'autonomie, la recherche, l'esprit critique, le respect des droits de l'homme, entre autres, et qui serait portée par des enseignants formés à ces problématiques : « *Avoir juste un cours type, ça peut être un cours d'outils où on met en pratique des choses, mais si à d'autres moments les autres enseignants ne le rappellent pas, ça devient très théorique, alors qu'on a besoin d'apprendre par l'expérience, en mettant en pratique. Et si on va dans une classe : on forme les élèves à la chose, c'est juste une fois, ce n'est pas suffisant. Par contre si on arrive à former les enseignants alors eux ils ont ce bagage et ils peuvent l'avoir toute leur vie. En formant un enseignant on forme des tas d'élèves⁷⁰* ». Cette question renvoie de toute façon au rôle que l'on attribue aux écoles : à quoi doit-elle apprendre ?

Les propositions et remarques précédentes, attribuant un rôle prépondérant et qui peut sembler exagéré aux écoles⁷¹ permettent néanmoins de poser la question de la collaboration avec ces dernières : des partenariats devraient, de l'avis majoritaire, être organisés entre les établissements scolaires et les centres d'information. Mais des témoins déplorent la réticence des écoles à cette

⁶⁹ Plusieurs témoins nous ont dit constater d'importants manquements dans la formation, le parcours et l'information de base des jeunes. Une directrice de CPAS a ainsi tenté d'organiser une table ronde avec des représentants des institutions d'enseignement de sa zone afin d'évoquer les problèmes précités. Mais les professionnels de l'éducation soutiennent qu'ils remplissent leurs missions et réalisent adéquatement leur travail d'orientation et d'information sur la scolarité : les études et les filières possibles. La directrice de CPAS se demande alors, sans porter d'accusation : « *où est le problème ? A quel niveau ? Que faudrait-il améliorer ?* ».

⁷⁰ Qui ajoute : « *Donc aussi former les profs : c'est une demande pressante : dans leur formation de base et en formation continuée. Pour permettre aussi de savoir aux enseignants où puiser l'information* ».

⁷¹ Comme nous le dit un directeur d'AMO : « *C'est important de discuter avec eux, mais en dehors de l'école, sinon l'école fait le boulot des autres, et on met tout le travail sur le dos des enseignants* ».

ouverture, parce qu'elles semblent attachées au respect du « programme ». Relevons que ces collaborations ne concernent pas uniquement les centres d'information, mais qu'elles pourraient être envisagées avec d'autres associations, par exemples celles spécialisées dans l'éducation aux médias.

L'appel à une collaboration plus étroite peut également se décliner selon un objectif de coordination et de suivi des actions et des animations menées au sein des classes. Des acteurs tels que les centres PMS, présents habituellement à l'école, pourraient se charger de coordonner des séances d'information, afin de mieux répondre à des besoins identifiés dans une école. Une initiative de ce type irait dans ce sens des « cellules bien-être » initiées par une circulaire du Ministère de l'enseignement fondamental. Un enseignant du supérieur souligne que l'école devrait être un partenaire privilégié, et les enseignants les points centraux d'une collaboration parce qu'ils sont habilités à dialoguer avec leurs étudiants, parce qu'ils les connaissent, les fréquentent et parce qu'ils sont habitués à leur parler. Les actions d'information menées dans le cadre scolaire devraient donc prendre appui sur une sensibilisation des enseignants, avant de se tourner vers les élèves, de façon à rejoindre les préoccupations propres au public visé⁷². Car, et c'est un argument supplémentaire, pour qu'un projet aboutisse, il s'agit, selon certains de nos interlocuteurs, « *que l'enseignant lui-même soit impliqué, qu'il participe activement à l'activité et qu'il la présente de manière positive à ses élèves, pour lesquels il représente un adulte de référence* »⁷³.

Par ailleurs, les sujets liés à la citoyenneté ou à l'apprentissage juridique (apprendre à mieux connaître le cadre normatif dans lequel on vit) sont généralement bien accueillis dans les classes, y compris chez les plus jeunes : une action de l'AMO Service Droit des Jeunes, menée en collaboration avec d'autres services communautaires, est consacrée à l'information et à la citoyenneté s'adresse aux classes de 5ème et 6ème primaires.

Selon plusieurs interlocuteurs, c'est dès l'école primaire que des cours d'éducation à la citoyenneté au sens large (et donc aussi de formation à la participation) devraient être mis en place, afin qu'ils soient intégrés par les élèves. Ainsi, les collaborations avec les écoles, « *pourraient être favorisées au niveau de la Fédération Wallonie Bruxelles : cela pour permettre ces animations dans l'école. Ou que dans les socles de compétences il y ait des ouvertures à l'environnement de la jeunesse, une découverte des acteurs qui entourent les jeunes et qui peuvent les aider...* ». Car connaître les services et les outils qu'ils peuvent apporter permet aussi de faire tomber des barrières, alléger la peur de pousser la porte d'un centre d'information : « *une fois qu'ils savent que la thématique Sida est abordée dans le centre (par exemple grâce à une animation dans l'école), ils osent l'aborder lors d'une visite dans le CIJ* ».

⁷² Toutefois, certains témoins sont dubitatifs quant à une telle préparation par l'enseignant. Il ne faudrait pas qu'elle tourne à un « lavage de cerveau ! ».

⁷³ Ces divers constats sont aussi posés par La CODE qui constate, entre autres freins pour une éducation de la citoyenneté dans les écoles (La CODE, 2007 : 40) :

- Un manque de formation des enseignants sur le sujet
- Une absence de législation en la matière
- Un manque de soutien aux enseignants
- Un manque de coordination
- Un manque de visibilité des bonnes pratiques
- Un manque de motivation de la part de l'enseignant lui-même

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Si les centres d'information doivent pallier certains déficits de l'école, leur fréquentation n'est pas obligatoire... Les informations données en classe devraient, dans un premier temps, permettre aux jeunes de prendre connaissance des services existants et des possibilités d'aide spécifique que chacun peut ou est en droit de solliciter en dehors de l'environnement scolaire.

La « pédagogisation » ou la « didactisation » de l'information jeunesse

La nécessité de fournir aux jeunes les bagages et compétences nécessaires afin de devenir des citoyens responsables, autonomes, critiques et solidaires est donc une idée admise parmi les intervenants du secteur de l'information jeunesse. Il s'agit donc de s'interroger sur les conditions requises pour que l'information soit aujourd'hui encore source d'émancipation, d'autonomie et de formation à la citoyenneté. Fournir une information ne suffit plus, il s'agit d'apprendre aux jeunes à la chercher par eux-mêmes, à la critiquer et à l'utiliser. Car, même si d'énormes quantités d'informations sont disponibles « *quand on ne sait pas ce qu'on cherche, c'est dur de trouver !* », et quand on a trouvé, encore faut-il être capable de porter un regard critique sur les données et de pouvoir s'en servir.

De nouveaux objectifs pourraient être introduits dans les missions des Centres d'Information : former à l'esprit critique, à l'éducation aux médias, à la recherche autonome,....De ce fait, une réflexion sur la pédagogie de l'information doit être entreprise : qu'attend-on d'une politique d'information jeunesse ? Qu'elle procure aux jeunes des réponses « toutes faites » ou qu'elle les éduque à l'esprit critique et les amène à apprendre à formuler une demande ? Ainsi, comme l'explique Archambault, « le jeune qui identifie clairement son besoin d'information cherche moins et trouve plus vite (...) La question n'est plus de savoir trouver donc interroger, mais d'être capable de différencier, discerner, distinguer » (Archambault, Inter CDI, n°219, mai/juin 2009).

On est alors bien dans la ligne éducative des CRACS qui implique de comprendre le fonctionnement de la société, ou de doter les jeunes « des compétences qui permettent de considérer avec lucidité et esprit critique l'appareil idéologique et normatif de nos sociétés contemporaines. Il faut amener le jeune à comprendre le processus d'élaboration des règles légales qui encadrent le quotidien » (Guillaume et Brahy, 2006 : 21).

Dans l'article portant sur *L'information des jeunes dans leur parcours professionnel et leur orientation*, les auteurs déplorent que les démarches d'information soient peu valorisées au sein de la société. Une idée prolongée par l'étude *Pratiques et usages des jeunes en matière d'information : étude réalisée en Seine-Saint-Denis* : les démarches d'information sont décrites comme peu valorisées par rapport à d'autres démarches (conseil, accompagnement, enseignement), et perçues comme prenant du temps, coûteuses et compliquées. En ajoutant qu'il convient de vérifier la fiabilité et l'actualité de ces recherches, les auteurs ne s'étonnent pas que les jeunes utilisent des méthodes plus « faciles » en se renseignant d'abord auprès de leur entourage ou en ne vérifiant pas leurs sources. Ainsi, ces études prônent une nécessaire réévaluation de l'information dans les politiques publiques de jeunesse.

Le rôle des parents

L'importance du bagage familial est un élément souvent relevé pour tenter d'expliquer les inégalités existantes. Mais comment agir à ce niveau ? Comment arriver à casser le cercle vicieux qui engendre, entre autres, que des parents moins informés et disposant d'un bagage plus mince orientent moins leurs enfants vers la recherche d'information ? Ce sont des acteurs de première ligne qui peuvent le plus facilement toucher les parents : CPAS, SAJ, SPJ, école, administration communale, police... Ici encore, une collaboration entre les acteurs, et des partenariats permettant notamment de nouer des liens profonds entre opérateurs est à envisager. L'agent de quartier, par exemple, devrait connaître les centres d'information de sa région, et pouvoir y diriger les jeunes de sa zone. Un travail d'approche des différents acteurs locaux, de la part des CIJ, apparaît une nouvelle fois comme une piste à creuser.

Associer les parents à la formation et l'information des enfants est une préconisation émise par certains travaux (tels que le *Green Paper Youth Matters, Les jeunes et l'information sur leur orientation*, ou encore *L'Etude sur l'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie*) mais l'organisation de cette démarche peut apparaître compliquée. Remarquons ainsi que le rôle des parents, élément fort présent dans les recherches françaises, semble revêtir une sérieuse importance, tout en gardant à l'esprit les différences de ressources que peuvent posséder et transmettre les parents à leurs enfants. Comment inciter les parents à « se former » ? Qu'en est-il de leur disponibilité ? Et de leurs ressources ? Plus fondamentalement encore, on tendrait à renvoyer les parents à leur incompétence : bien souvent, les parents ont le sentiment qu'aux yeux des spécialistes de l'éducation, quoi qu'ils fassent, ils feront mal...

Les outils

Les études publiées par l'INJEP soulignent que l'information ne doit pas être limitée à la seule stratégie de diffusion : son appropriation par les jeunes semble en effet liée à des expériences positives et concrètes. Cela explique, par exemple, le succès des stages, des forums et salons de métiers, des rencontres avec des professionnels ou les témoignages (étude sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*).

Cette approche de l'information renvoie aux conceptions de Tulving qui suggère « qu'à côté de la mémoire sémantique (les définitions, le sens des mots), existerait une mémoire épisodique » (Leclercq, 2008 : 89) ou à celles de Lieury, pour qui notre expérience mnémotechnique se structure « autour des épisodes » (Ibid.). Cela étant, plus que la succession d'épisodes marquants, il se pourrait bien que ce soit l'intégration des informations obtenues qui contribue à la formation du jeune : l'information doit être considérée en regard de l'ensemble du parcours du jeune et non pas de contraintes ou de questions ponctuelles.

De ce fait, les professionnels du terrain nous confirment qu'au niveau de l'appropriation des informations et de la manière de susciter leur intérêt, des mises en situation, des expériences concrètes, des témoignages (de professionnels ou de jeunes ayant déjà de l'expérience sur la problématique en question), stages, etc. portent mieux leurs fruits qu'une information de type plus « scolaire ». Cette manière d'aborder l'information ne participe pas spontanément à une attitude

critique et autonome du sujet mais elle a le mérite, notamment, d'attirer les jeunes vers l'information, de les impliquer, et de leur permettre de mieux se familiariser avec les matières.

Certains centres d'information des jeunes ont ainsi développé des outils (animations, jeux, cd roms)⁷⁴ qui visent à développer l'esprit critique des jeunes, à leur apprendre à chercher de l'information, ou plus simplement à leur faire passer des informations par des « circuits détournés ». Dans ces animations, les jeunes sont actifs : ce sont eux qui gèrent l'animation, lisent les consignes, répondent aux questions, se répartissent les tâches... Les moyens ludiques constituent une porte d'entrée, et les jeunes reçoivent une trace écrite par la suite, ce qui leur « *permet davantage de mémoriser* ».

La CODE (Coordination des ONG pour les Droits de l'Enfant) qui milite pour une éducation aux droits de l'enfant à l'école, propose une série de principes pédagogiques qui peuvent être pris en considération et discutés afin de mener une pédagogie de l'information :

- pratiquer ce qui est enseigné,
- s'adapter au public,
- permettre la participation,
- utiliser des outils pédagogiques,
- proposer une pédagogie transversale⁷⁵.

L'association rappelle également que le « Décret Citoyenneté » du 12 janvier 2007 insiste sur le fait de privilégier, pour une éducation à la citoyenneté dans les écoles :

- la transversalité,
- la multidisciplinarité,
- l'ouverture⁷⁶.

5. Accompagner les jeunes plutôt que les aider

La jeunesse entre assistance et « self supporting »

Dans la littérature analysée, il est question tantôt de l'adolescence, tantôt de la jeunesse : dans plusieurs études de l'INJEP, comme par exemple *L'information des jeunes dans leur parcours professionnel et leur orientation*, les auteurs insistent sur l'importance de prendre en compte les caractéristiques de l'adolescence, telles que le manque de confiance en soi, l'incapacité de se projeter dans l'avenir, le rôle des pairs qui peut être un frein à l'information, mais aussi les déceptions ou des situations conflictuelles, la part de l'anxiété qui peut aller jusqu'à un déni de toute nécessité de s'informer, dans la manière d'informer les jeunes.

⁷⁴ Des initiatives ponctuelles sont menées dans ce sens par certains CIJ, ou fédérations. Par exemple, Infor J Namur a publié un agenda de ses activités reprenant les différentes animations et actions qu'il a mises en place et organise. Citons, à titre d'exemples, les jeux « Democracy » et « Amour en jeu ». Pourquoi, dans ce contexte, ne pas imaginer une mutualisation de tous ces outils, développés parfois individuellement par les centres ? Une base de données qui « dépasserait » les fédérations permettrait de disposer d'un ensemble d'instruments professionnels et expérimentés.

⁷⁵ La CODE, 2007 : 28-37.

⁷⁶ La CODE, 2007 : 56.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Dans ces approches à forte connotation psychologique, on peut s'interroger sur l'orientation des représentations associées à la notion d'adolescence : « forte anxiété par rapport à l'avenir », « difficulté à se projeter dans l'avenir ». La vision est globalement plutôt inquiète.

Dans la publication anglaise, il est question de jeunesse, et celle-ci est vue comme une force vive : on souligne « l'énorme contribution que les jeunes peuvent apporter », on envisage la jeunesse comme « moment de découvertes, de nouvelles expériences, portées par des jeunes d'aujourd'hui pour la plupart enthousiastes, ouverts et impliqués pour toute une série de préoccupations », même si la jeunesse y est aussi vue comme un moment de transition vers l'âge adulte, semé d'obstacles à franchir et présentant une certaine régularité.

Sans chercher à choisir entre les deux visions de la jeunesse; nous pouvons plutôt nous interroger sur l'orientation des références idéologiques et leur contribution à la mise en œuvre de politiques publiques probablement différentes : doit-on informer des jeunes peu armés face à l'avenir ? Ou des jeunes qui ont des potentialités fortes ? Doit-on aider le jeune ou encourager les initiatives individuelles ? Tout se passe comme si l'on se situait parfois sur un pôle « assistance-accompagnement », parfois sur un pôle « encouragement-self supporting ».

Rappelons avant tout que l'adolescence est une invention remontant au début du 20^{ème} siècle, faisant suite à l'essor scientifique de cette époque. Par la suite, la psychologie se développera pour fournir des outils aidant à comprendre cette nouvelle catégorie et permettant de la diriger (Galland, 1997 : 37-39).

Si comme le propose Bourdieu, « la jeunesse n'est qu'un mot », l'utilisation qui est faite des catégories n'est pas débarrassée de tout souci de contrôle social. Car l'âge n'est « qu'une donnée biologique socialement manipulée et manipulable » (Caradec, in Agora débats/jeunesses, n°49, 2008 : 21). Dès lors, dans l'orientation d'une politique d'information jeunesse, il n'est pas inutile de se demander si on entend s'adresser à des adolescents ou à « des » jeunes, ou s'intéresser à « la » jeunesse considérée comme une étape dans le parcours de vie ou un état social transitoire.

Le temps des expérimentations et des épreuves...

Considérant le statut dans nos sociétés contemporaines, Olivier Galland précise que nous sommes passés d'un « modèle de l'identification » à un « modèle de l'expérimentation » (Galland, 1997 : 159). La jeunesse est le moment où se construit par essais-erreurs une estime personnelle « crédible aux yeux des acteurs institutionnels » (Galland, 1997 : 160). C'est donc dire que l'information jeunesse doit prendre en compte tout à la fois la diversité des parcours individuels et l'expérience commune aux jeunes qui à travers les moments d'expérimentation, affrontent ce qui tient parfois lieu d'épreuves, subies ou choisies.

L'approche culturaliste de Guy Bajoit (2003) permet de cerner l'idée d'épreuve en la situant au cœur des contradictions inhérentes au modèle culturel de nos sociétés contemporaines. Nous poserons l'hypothèse que les choix individuels deviennent des épreuves dès lors qu'ils sont traversés par une tension entre des injonctions qui se contredisent ou qui semblent difficilement conciliables. Par exemple, être ballotté entre l'incitation à la mobilité et la préservation d'un réseau de relations ;

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

entre le développement de son propre projet et l'intégration dans un engagement collectif ; entre la poursuite d'études exigeantes et une vie extra-scolaire foisonnante ; entre l'accomplissement d'études supérieures et l'indépendance financière ; entre une vie professionnelle chargée et une vie personnelle épanouissante ; entre un appel à l'autonomie et une identité de mineur en droit ; etc...

Bajoit ajoute que les évolutions techniques, sociales, économiques, politiques et culturelles que nous vivons depuis une trentaine d'années ont contribué à donner aux jeunes l'image d'une « société risquée », suite aux décalages entre les attentes inculquées et la réalité des conditions de vie (Bajoit, 2003 : 29). Nos sociétés contemporaines ont vu émerger de nouveaux risques liés aux conditions matérielles de vie, à la citoyenneté, à la destruction de la solidarité, aux obstacles à l'accomplissement de l'individu, à la dégradation de l'environnement naturel et à la dégradation de l'environnement inter social. Confrontés à des défis inédits, les acteurs individuels sont amenés à témoigner d'une capacité réflexive : les choix et les engagements individuels ne s'improvisent pas. Une fois les choix posés, celui qui passe à l'action et s'engage sur la scène publique doit être capable d'affronter des obstacles imprévus : il doit être capable de réaliser un « travail sur soi ». Pour celui qui parvient à dépasser l'obstacle, l'épreuve devient une occasion d'affirmation identitaire. L'échec par contre est souvent sanctionné par de profondes blessures narcissiques.

La nouvelle orientation des politiques publiques, on l'a déjà dit, contribue à exacerber la responsabilité individuelle et à amoindrir le poids des contraintes environnementales : tout se passe comme s'il suffisait de vouloir pour pouvoir...

A travers les entretiens qui ont été menés avec les intervenants du secteur jeunesse, l'idée qui domine est celle d'un accompagnement du jeune : l'aider à se construire, lui apprendre comment mettre sur pied des initiatives, encourager son autonomie et le responsabiliser. Il n'est pas question de mettre en œuvre une démarche d'assistance, comme le souligne une responsable d'un CPAS lorsqu'elle évoque les nombreuses demandes de mises en autonomie formulées par des jeunes adultes : « *l'autonomie c'est quand on sait l'assumer, il ne faut pas solliciter l'aide collective pour le faire.* ». Ainsi, les jeunes ne se trouvant pas dans une situation exigeant une installation autonome sont redirigés vers d'autres intervenants afin de résoudre les difficultés rencontrées, comme une thérapie familiale, ou vers des structures qui les aideront à mettre en place un projet leur permettant de devenir autonomes par eux-mêmes.

Accompagner les jeunes pour qu'ils comprennent et s'approprient l'information

La majorité de nos interlocuteurs, qu'ils soient actifs dans les Centres d'Information ou dans d'autres secteurs (maisons de jeunes, organisations de jeunesse, Conseil de la Jeunesse) ont pointé la nécessité d'accompagner les jeunes dans la compréhension et l'appropriation de l'information : il est ainsi question de simplification, de vulgarisation ou de traduction, de la nécessité d'échanger avec les jeunes pour s'assurer que les informations ont été bien comprises. « *On a aussi un site internet : il y a des actualités, un agenda, il y a un focus qu'on essaye d'actualiser souvent. Mais tout ça prend du temps, ça nécessite de bien faire les choses, de traduire parfois les choses en langage jeune. Par exemple, il y a à l'OEJAJ un groupe de travail pour traduire le document que remettent les Nations Unies à la Belgique (avec les recommandations en matière de droits de l'enfant) en langage adapté aux enfants. Donc il y a une attention croissante je crois à rendre les choses lisibles.* ». Entre les jeunes

et l'information disponible, c'est un travail de « médiation » qu'il faut mettre en place : « Si les médias sont importants, ils ne sont pas pour autant la seule source d'information. Pour toucher les jeunes enfants et les enfants les plus défavorisés et leurs familles, sont nécessaires d'autres méthodes que les médias classiques, ou un « médiateur » qui leur en rende l'accès possible » (La CODE, 2010 :84).

6. La qualité

Les normes de qualité en vigueur

Pour obtenir l'agrément de la Fédération Wallonie Bruxelles, les Centres d'Information doivent répondre à une série de critères repris dans le décret du 20/07/2000. Les lignes d'action définies par le décret nous sont rappelées par l'étude sur *Les besoins d'information des jeunes* :

- l'accès des jeunes à une information de qualité, via la « mise à disposition, pour tous les jeunes, d'une information pluraliste et gratuite et couvrant la gamme la plus complète des besoins qui les intéresse (études, droits, emploi, santé, sports et loisirs, culture...) », un accès gratuit à un espace multimédia, la production et la promotion d'outils pédagogiques, des formations aux TIC, des animations, de l'accompagnement de projets, des publications.
- Une décentralisation de l'information, grâce à un travail en réseau, une concertation avec le réseau d'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles, l'implantation de Points Information Jeunesse.
- Une participation active des jeunes, via la mise en place du conseil consultatif des jeunes, « l'apprentissage et l'appropriation des valeurs citoyennes et démocratiques, la promotion de toute action impliquant des jeunes de manière active et critique ».

En outre, la majorité des centres a adopté la charte ERYICA ; certains ont également élaboré des chartes de qualité propres, largement inspirées d'ERYICA. Les services sont par ailleurs tenus de rendre un rapport d'activités, sur base annuelle, à l'administration.

Rappelons qu'au niveau européen, la charte ERYICA sert elle aussi de base à une démarche qualitative dans la majorité des états membres. Des standards nationaux sont parfois également établis, se basant sur des « bonnes pratiques » ou des obligations générales en termes de missions, de qualification du personnel et d'infrastructure des services.

Au niveau du contrôle, les initiatives européennes se déclinent autour de : l'auto-évaluation, des séminaires réguliers et des colloques, des recherches, des rencontres avec des jeunes ou des feedbacks par sondage, un examen des rapports annuels par l'autorité responsable, l'enregistrement des données administratives et financières, l'évaluation par le personnel des services, ou encore, la vérification des données présentes sur les sites des services.

Un déficit dans la capacité d'auto-évaluation ?

Les différents opérateurs affichent donc une volonté de mettre en œuvre des démarches de qualité. Cependant, nos interlocuteurs ont peu évoqué le recours à des évaluations systématiques ou systématisées. Les modalités de ces évaluations semblent souvent les mêmes : on évoque des discussions avec un groupe de jeunes à propos d'une publication, on soumet le projet à l'approbation ou à l'avis de pairs (des membres d'autres Centres d'Information)⁷⁷.

Les démarches d'évaluation étaient plus souvent évoquées par les intervenants d'autres services ou interlocuteurs (tels que les AMO, services du bien-être étudiant, Centre de Promotion de la Santé, professeurs, journaliste) : ceux-ci se disaient à la recherche de nouvelles méthodes d'évaluation, attentifs aux réactions des jeunes, soucieux de capter leurs avis, prêts à remettre en question les actions menées,... Certains déploraient l'absence de démarches d'évaluation réflexive dans le secteur de l'information jeunesse. Trop souvent, c'est l'intuition plutôt qu'une connaissance « réelle » des jeunes qui guiderait les choix d'action : « *Leurs actions, ça ne correspond pas du tout au mode de fonctionnement des gens, mais ils ne se remettent pas du tout en question !* ».

Pistes

Aucune formation n'est organisée de manière structurée au niveau de la Fédération Wallonie Bruxelles. Une formation initiale, ou des formations continuées mises en place de manière institutionnelle et prise en charge par le pouvoir subsidiant afin de ne pas constituer un obstacle financier pour les fédérations, mais prenant en compte les contraintes du métier (l'impossibilité pour un centre de petite taille de « dégager » un informateur plus de deux jours consécutifs, par exemple), permettraient, tout en veillant notamment à une mise à jour des connaissances –notamment en matière de NTIC, connues pour constamment évoluer-, et une mutualisation des « bonnes pratiques », de créer des liens entre les informateurs des différents réseaux, mais également un esprit d'appartenance au secteur et à la profession.

D'autre part, les différentes problématiques- et suggestions- traitées dans cette étude (et notamment reprises dans la partie consacrée aux pistes et recommandations) permettent de mettre en avant différents éléments qui pourraient se révéler des critères à prendre en compte afin d'évaluer la qualité des services rendus et de l'information donnée.

Enfin, remarquons que si les activités des opérateurs doivent notamment être évalués par rapport à leur capacité à former des CRACS, la « norme CRACS », un peu abstraite et manquant d'une traduction opératoire, risque de rendre le travail d'évaluation ardu.

⁷⁷ Cette constatation a également été faite dans une AMO, où ils ne se sont pas rendus compte des affiches présentes dans un local qu'ils fréquentent au minimum une fois par semaine.

G. Des outils

1. Pour faire connaître l'information : les canaux d'information

Les outils utilisés

Comment les jeunes s'informent-ils ? Si l'on suit les intervenants du secteur jeunesse, les usages sont assez variables, à l'instar de la diversité des publics, de sorte qu'il serait « *impossible de s'adresser à tout le monde de la même manière* ». Internet et les réseaux sociaux semblent toutefois prendre une importance croissante dans les usages quotidiens : Facebook et Twitter pourraient devenir des auxiliaires ou des outils précieux pour les Centres d'Information, du moins pour toucher un « certain » public. Les « mailing lists » paraissent moins intéressantes : elles ne concernent que des jeunes déjà sensibles aux problématiques développées puisqu'une inscription préalable est nécessaire et les mails ne sont pas toujours lus, étant même parfois considérés comme des « spams ».

Du côté des centres, affiches, flyers, site Internet, brochures sont les canaux les plus régulièrement utilisés par les professionnels du secteur. Mais c'est encore le bouche à oreille qui reste le plus adéquat pour certaines actions.

Pour certains, les choses sont assez claires : « *Les jeunes ne lisent pas* ». Par contre, l'image, qu'il s'agisse de clips ou de films, est appréciée : « *C'est une « jeunesse d'images* ». *Pour les toucher il faut des images* ». Les affiches épinglées dans le local de la Maison de Jeunes ne sont pas lues ; on n'y prête guère attention, semble-t-il. Anecdote relatée par le responsable d'une AMO qui avait dû constater que les jeunes fréquentant chaque jour le local ne s'étaient pas aperçus de la présence d'affiches et n'y avaient dès lors prêté aucune attention. La projection d'un film ou d'un documentaire tend à plus les « accrocher ».

Le recours à l'image

Un professionnel du secteur de l'information suggérerait, si les Centres d'Information disposaient d'un budget illimité, de recourir à l'illustration sur le net : pour faire passer l'information auprès des jeunes, il serait plus opportun de recourir à l'image, plutôt qu'aux mots : clips, vidéos, photos, ... L'utilisation régulière d'Internet induit de nouvelles pratiques de consultation de l'information : « *On n'y reste en effet pas des heures pour lire un texte* ».

A rebrousse-poil peut-être, un professeur de communication se montre plus critique quant à l'évolution des TIC, et en particulier à l'égard du poids croissant des images, ce qui a tué l'imaginaire. Car la photo est un langage total qui ne fait pas autant travailler l'imagination que la lecture peut le faire et qui n'encourage pas les jeunes à trier l'information : leur tri est très instinctif, basé sur des préoccupations liées à leur intérêt présent et particulier.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Le recours à l'image ne fait pas, à l'heure actuelle, tout-à-fait partie du « métier » d'informateur, et exigerait donc de nouvelles compétences. Tout comme le recours aux TIC suppose, lui aussi, le développement de compétences particulières. Ces activités sont dès lors confiés à des sous-traitants, sauf à y consacrer énormément de temps, ce qui représente dans les deux hypothèses un coût non négligeable.

Internet⁷⁸

La communication via Internet permet de diffuser l'information à plus grande échelle, et de toucher un nombre important de jeunes, en utilisant des outils dont ils se servent couramment. Certains redoutent que les échanges restent à un niveau très superficiel : pour la majorité de nos interlocuteurs, Internet doit venir en complément d'autres outils et rester « un » support et non le seul support. Il devrait constituer l'occasion d'un premier contact, et une invitation à se rendre dans un service par la suite. Cette approche de l'utilisation du web est partagée par des intervenants d'autres services, tels que le CPAS ou des maisons de jeunes.

Par contre, le *Green Paper Youth Matters* tend à souligner le déficit des services d'information qui n'arrivent pas encore à tirer le meilleur profit des TIC : il reste encore des améliorations à apporter.

D'autres intervenants invitent les professionnels de l'information à investir les réseaux sociaux pour certains sujets. Ainsi, créer un événement Facebook, avertir d'une manifestation ses « amis », ou les abonnés à sa mailing listes sont des pratiques qui fonctionnent plutôt bien. G. Marquié (INJEP) estime que les professionnels doivent savoir ce qu'il se passe sur le net et y garantir une présence, même si cela demande du temps et de l'énergie. Pour certains observateurs, il est en effet stupéfiant que le net ne soit pas davantage utilisé en matière d'information jeunesse. Cette remarque renvoie par ailleurs aux compétences des professionnels en matière de NTIC, et de la nécessité, dans certains cas, de veiller à assurer leur formation à ce niveau -formation qui devrait être pensée comme continue, vu la constante évolution de ces nouveaux médias et de leurs fonctionnalités. Mais aussi à la visibilité du secteur et à la publicité qu'il conviendrait de faire des initiatives prises sur Internet. A ce propos, remarquons que l'émission radiophonique *Quand les Jeunes s'en Mêlent* a réalisé une table une ronde dans le cadre d'une émission consacrée aux sites web destinés à la jeunesse, afin de connaître l'avis d'un échantillon de jeunes sur ces portails leur étant consacrés. La conclusion tirée de cette rencontre fut...qu'aucun des jeunes présents n'était au courant de l'existence de tels projets...

D'autre part, si Internet est un outil privilégié pour s'informer, les jeunes utilisent d'autres canaux. Lorsqu'un sujet les intéresse, tous les médias à leur disposition sont mis à contribution, qu'il s'agisse de supports généralistes tels que la presse papier, la télévision, la radio ou le téléphone portable. On peut donc considérer que les jeunes sont des « poly consommateurs » de médias, et qu'il n'est donc pas intéressant de placer les médias en opposition ou en concurrence, mais plutôt de penser à les associer pour rencontrer les pratiques d'information mises en œuvre par les jeunes. Ainsi, des études de l'INJEP, telle que *L'information des jeunes dans leur parcours professionnel et leur orientation*, visent à faire d'Internet un outil complémentaire, et insistent sur le fait que les jeunes étant des

⁷⁸ Notons que « l'utilisation des NTIC » est également une des priorités pour l'information jeunesse dégagée par le COIJ.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

« poly consommateurs », il est utile de voir les différents canaux comme complémentaires et non pas exclusifs.

La recherche d'informations n'est pas la seule raison de surfer sur le net. Bien au contraire. L'enquête Mediapro⁷⁹ relève que les jeunes utilisent Internet pour trois raisons essentielles : la communication, la recherche d'informations et les loisirs (en ce compris les téléchargements de musique et vidéo). L'enquête *Etude sur l'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie* montre que les usages d'Internet sont moins vécus comme une stratégie de recherche d'informations que comme l'expression d'une liberté personnelle. En dépit des dangers véhiculés par Internet (propos haineux, téléchargements illégaux, non-respect de la vie privée etc.), il représente également pour les jeunes un espace de liberté, un domaine qu'ils peuvent expérimenter seuls et qui n'entre pas dans le cadre de leurs multiples activités structurées (école, activités sportives et culturelles, etc.). Archambault considère Internet comme « l'environnement informationnel libre qui est choisi en premier lieu par les jeunes » (Archambault, Inter CDI, n°219, mai/juin 2009) lorsqu'ils doivent effectuer des recherches.

Au-delà des pratiques de loisirs ou de la mise à disposition d'informations, Internet pourrait offrir l'opportunité d'une participation renouvelée des jeunes à l'information en se basant sur les compétences de ces derniers en matière de TIC et, spécifiquement, de web participatif. L'un de nos interlocuteurs a évoqué la mise en place d'un centre d'informations, offrant la possibilité de poser des questions et de « rencontrer » de manière virtuelle un informateur. Mais ce concept nécessite d'importants moyens, financiers et humains. L'interactivité est cependant souhaitée par de nombreux intervenants, mais face au coût d'un tel dispositif, ils rebrousse rapidement chemin.

La plate-forme « Bruxelles J » constitue une tentative de cet ordre : elle regroupe les différents centres d'information de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce site web, qui « *rencontre un certain succès* », délivre des informations et permet aux usagers de poster des questions par mail. Ils sont également renvoyés, pour certaines demandes d'informations, vers les permanences des centres qui leur apportent des précisions personnalisées. Comme nous le verrons, les demandes arrivant sur le site diffèrent, dans une certaine mesure, des interrogations émises lors des permanences.

Les inégalités d'accès aux TICS

La question des inégalités est omniprésente lorsque le sujet des (nouvelles) technologies de l'information et de la communication est abordé, qu'il s'agisse des inégalités en matière d'accès – on évoque la « fracture numérique » - et des effets induits par le recours systématique au web qui contribue à creuser ou accentuer les inégalités entre ceux qui ont accès à l'information et ceux qui n'y ont pas accès.

Soulignons, avec Brotcorne et Valenduc, l'émergence d'une « deuxième fracture numérique » pour qualifier, non pas l'accès physique au matériel informatique et à la connexion Internet, mais aux différences d'habiletés, d'aptitudes et de savoirs des utilisateurs. Dans la fracture numérique, il faut alors distinguer les obstacles liés aux ressources matérielles, aux dispositifs institutionnels et aux déficits d'aptitudes. Van Dijk, quant à lui, « estime que l'efficacité de l'accès aux TIC dépend des

⁷⁹ Enquête européenne en éducation aux médias, traitant de l'appropriation des nouveaux médias par les jeunes.

aspects suivants liés aux ressources : ressources temporelles (...), ressources matérielles (...), ressources mentales (...), ressources sociales (...) [et] ressources culturelles (...) » (Van Dijk, in Conseil de l'Europe/ERYICA, 2007 : 12).

L'influence exercée par la famille et l'entourage constitue une autre source d'inégalité (Fluckiger, in Agora débats/jeunesses, n°46, 2007) : si les jeunes trouvent dans le groupe de pairs des ressources pour s'approprier les outils informatiques, c'est en grande partie au sein du foyer familial qu'ils utilisent effectivement l'outil⁸⁰. Certains parents transmettent une sorte de « capital informatique » à leurs enfants, un capital identifiable dans trois dimensions : il est à la fois matériel, incorporé et institutionnalisé. « Cette notion de capital permet de rendre compte de l'accès inégal aux différentes ressources permettant l'usage des outils informatiques et du maintien des disparités dans les accès, les usages et les compétences techniques » (Fluckiger, in Agora débats/jeunesses, n°46, 2007 : 35). La nécessité d'une formation, voire d'un accompagnement, pour tous et en particulier pour les jeunes ne disposant pas des mêmes ressources de départ semble donc nécessaire⁸¹.

Les intervenants rencontrés insistent également sur l'importance de réduire les inégalités d'accès aux nouvelles technologies. Les espaces multimédias dont disposent les centres permettent en partie de combler les lacunes liées à l'accès aux TIC, mais de nombreux observateurs estiment qu'une démarche devrait également être entreprise au niveau politique afin de doter tous les jeunes d'un accès à Internet. Le JOP-Monitor flamand⁸² démontre ainsi, sur base de données belges (flamandes), que les personnes possédant un moindre niveau d'éducation ont un accès moins important à Internet et l'utilisent moins souvent ; leur utilisation est par ailleurs plutôt orientée vers des activités de divertissement. Les personnes au niveau culturel plus élevé utilisent plus souvent Internet à des fins de recherche d'information, de communication ou de pratiques commerciales.

Plus fondamentalement, certains de nos interlocuteurs ont constaté des problèmes grandissants en termes de lecture et d'écriture chez les jeunes : il s'agit pour eux des difficultés auxquelles il conviendrait de s'attaquer prioritairement. Ainsi, une directrice du CPAS rencontre régulièrement des jeunes en situation d'illettrisme, alors qu'ils possèdent pour la quasi-totalité un ordinateur et un accès à Internet. Or, souligne-t-elle, « *de nombreux droits ont été créés pour aider les personnes précarisées à accéder aux TICs, et il est faux de dire qu'à l'heure actuelle des différences significatives existent à ce niveau dans la population* ».

L'accès à Internet semble donc s'être largement répandu. Dans l'enseignement supérieur, souligne l'un de nos interlocuteurs, même si les étudiants n'ont pas accès à Internet chez eux, ce qui est rare, ils peuvent disposer d'une connexion à l'école. Ces constatations rejoignent les résultats d'études réalisées en Fédération Wallonie Bruxelles. Citons ainsi l'enquête Stabel, qui estime à 5% la

⁸⁰ Même constat selon l'enquête TIRO (recherche belge, voir supra) : 92,8% des interviewés utilisent Internet chez eux (CRIOC, 2008).

⁸¹ L'enquête TIRO, constate elle aussi que la régulation des TIC ne doit pas s'envisager uniquement sur le plan juridique : l'autorégulation et la co-régulation jouent à ce niveau un rôle plus qu'important. Ainsi, « **Le besoin d'implication parentale, d'intérêt et de dialogue entre générations** est réel. Les chercheurs ont remarqué à plusieurs reprises à quel point les jeunes trouvent le rôle des parents essentiel, également dans ce domaine-ci, et à quel point ils apprécient leur intérêt et leur implication » (CRIOC, 2008).

⁸² Voir infra : enquête à large échelle des jeunes flamands de 12 à 30 ans, les questionnant sur une série de thèmes liés à leur quotidien et à leurs évolutions personnelles.

proportion de jeunes totalement « offline »⁸³ (Valenduc, Brotcorne, 2009 : 1). En approfondissant les données, on apprend encore qu'il n'existe pas de profil particulier à ce groupe, mais une diversité de situations (Valenduc, Brotcorne, 2009 : 2). Les auteurs ajoutent néanmoins que « les projets d'inclusion numérique à destination des jeunes en provenance de milieux défavorisés se sont révélés rares » (Ibid.).

Ces remarques positives ne doivent cependant pas occulter le fait qu'indépendamment de l'accès à Internet, il semble utile de rappeler que « 7 à 9% des enfants sont pauvres, ça veut dire aussi une culture qui peut être différente de la culture scolaire et Internet ne leur est pas forcément accessible ».

Améliorations imaginées concernant les canaux

La directrice d'une fédération nous déclare qu'il faudrait certainement mettre en place d'autres moyens de toucher les jeunes, mais s'avoue dépourvue quant aux outils à exploiter : « *Il faudrait faire mieux, mais « que faire ?* ». Ainsi, une professionnelle estime ainsi qu'en plus des permanences, des décentralisations, il conviendrait de développer des démarches créatives, de se rendre sur le terrain, d'aller trouver les jeunes dans leurs lieux de vie, ou pourquoi pas, de réunir des groupes de jeunes et leur demander leurs soucis et ce qu'ils comptent faire pour les régler...

D'autres pistes, plus ambitieuses, ont été esquissées.

Si des moyens financiers plus importants étaient disponibles, la diffusion de l'information via des spots télévisuels ou radiophonique est envisagée. Ainsi, selon un expert du marketing rencontré, les spots télévisés donnent de bons résultats... mais ils sont extrêmement chers pour des associations qui ne disposent pas d'un budget « communication » conséquent. Impression confirmée par la majorité des témoins interviewés : « *Je sais que des associations mettent en place des campagnes qui marchent très bien, lorsqu'elles ont un budget pour, mais c'est un one shot, et après on dit « on n'a plus d'argent »* ».

La télévision semble constituer une autre façon de toucher un public jeune. Mais dans la mesure où les jeunes mènent souvent plusieurs activités simultanément, certains spécialistes estiment qu'il convient d'utiliser une communication et des images choquantes, qui les marquent, les font réagir. L'information transmise doit se détacher du flux continu auquel ils ne prêtent plus attention.

Certains signalent le succès du journal Metro : ne faut-il pas privilégier des articles courts, amenant directement aux informations essentielles ? Et privilégier la gratuité : « *Ils sont dans une culture du gratuit dans l'information : payer semble absurde* ».

Enfin, une dernière stratégie moins coûteuse a été évoquée par nos différents interlocuteurs : le développement de partenariats entre acteurs de la jeunesse. On y voit une manière efficace de relayer l'information, et d'impliquer différents acteurs autour d'un même projet.

⁸³ Ce constat est confirmé par des acteurs du terrain, un directeur d'AMO et son équipe, en contact direct avec des jeunes défavorisés : « *Il y a des différences dans les cités sociales. Beaucoup de jeunes ont quand même un accès Internet, ou des gsm avec un abonnement web. Mais pour certains 500 euros c'est trop cher : leurs parents vivent avec un minimex pour 4-5 personnes. Et il y a des endroits où il n'y a pas de cybercafés : c'est un manque* ».

Les campagnes des pouvoirs publics : un manque de collaboration et de concertation ?

Il apparaît surprenant que le secteur de l'information ne soit pas associé aux campagnes de prévention communautaires ou d'autres niveaux de pouvoirs (telles que les campagnes prévention sida, violences domestiques, alcool au volant...). Des observateurs estiment aberrant qu'il n'y ait pas de concertation avec les centres qui pourraient apporter une véritable expertise et faire entendre la voix des jeunes. De leur côté, les centres ne se sont pas emparés de la question, faute de prise de position collective sur le sujet.

2. Des techniques de communication

Une communication inadaptée ?

Des campagnes conçues « *dans les bureaux* » paraissent totalement inadéquates pour ceux qui sont en contact permanent avec des jeunes, principalement dans les milieux moins favorisés : « *La communication n'est pas adaptée : ce sont des « intellectuels » en bureau qui la font. Alors que si on veut développer une bonne information, le premier élément c'est de la rendre accessible. Par exemple, un folder sur le cannabis ça leur parle, car il y a une grosse feuille de cannabis dessus. L'aspect photo, image marche bien* »⁸⁴. Dans le même ordre d'idées, les travailleurs sociaux consultés déplorent que les sites Internet des associations ne semblent s'adresser qu'à des professionnels du secteur. Raison pour laquelle des associations sont en train de repenser leurs sites : avec une partie consacrée spécifiquement aux jeunes, utilisant leur langage et leur fournissant des informations jugées utiles suites aux demandes réalisées en face à face. Une ASBL, afin d'être certaine de la pertinence de son projet, a prévu une phase d'expérimentation, au cours de laquelle les feedbacks et commentaires de jeunes seront reconnus et utilisés pour adapter la plate-forme. Ils suggèrent alors d'utiliser des canaux de communication propres à la jeunesse mettant en avant la proximité (« *Des espèces de « crieurs publics » modernisés ça marcherait bien* ») et l'immédiateté de l'information. « *Le monde économique l'a bien compris : petites brochures dans les boîtes aux lettres, spots tv, pubs sur Internet. Grâce à tout ça ils sont accessibles, alors que d'autres font semblant ! Par exemple, l'Aide à la jeunesse a créé un petit livre, mais il n'arrivera jamais entre les mains des gens qui en ont besoin* ». En résumé, l'information qui passe, c'est celle qui leur parle. Ou celle qui répond à un besoin effectif : « *Les campagnes ça ne va pas forcément faire « tilt » s'ils n'en n'ont pas besoin, s'il n'y a pas ce problème-là ou si on comprend mal l'info, ou si elle est mal formulée : on va l'oublier. On va s'en souvenir si... soit on a fait appel à un service et on a eu des résultats, soit les compétences exprimées répondent à un besoin, soit on est rentré dans la tête des gens. Mais ça prend des années de faire partie du carnet d'adresses des gens, pour que le réflexe soit là* ».

Dès lors, distinguant besoins et centres d'intérêt, certains estiment qu'il faut parfois arriver à toucher les jeunes sur des problématiques qui, à leurs yeux, ne les concernent pas, ou qu'on voudrait limiter afin de ne pas les lasser, telles que les sujets relatifs à la santé, aux drogues etc. « *Ça dépend*

⁸⁴ « Yann Arthus-Bertrand, par exemple, met l'accent sur la beauté de ses photos pour sensibiliser à l'écologie ». Mais rappelons également les critiques émises supra au « tout à la photo... »

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

comment les directives sont données, comment elles sont entendues, mais par exemple pour la prévention sida on sait qu'il y a une remontée de la maladie, y compris parmi les jeunes, alors que l'information existe. Peut-être qu'elle n'est pas suffisante justement. Je pense qu'on ne peut jamais se reposer sur nos lauriers, idem par rapport à la question de l'alcool. Il faut toujours surfer entre pas d'info et trop d'info, et sur certaines thématiques on peut peut-être dire qu'il n'y a jamais trop d'info. Il faut taper sur le clou en permanence ».

Enfin, notons que le secteur de promotion la santé⁸⁵ préconise de soutenir les campagnes **positives**, qui respectent l'intégrité de la personne et ne la sur-culpabilise pas.

Toucher les jeunes plus adéquatement grâce aux conseils de professionnels de la communication

Il se pourrait qu'il y ait à apprendre des techniques mises en œuvre par les professionnels de la communication. « Pour toucher « Mr et Mme Tout Le monde », il faut utiliser des termes simples... Et des idées simples : un message de publicité réduira ainsi le champ motivationnel à une seule dimension, celle qui remporte les faveurs de la majorité du groupe cible. Les gens sont alors séduits par le côté simpliste...et par le fait que le message joue sur la valorisation de l'individu, mette en avant son bien-être et lui propose des outils de valorisation sociale ». Il semblerait bien que le secteur public peut lui aussi jouer avec cet aspect valorisant : en expliquant, par exemple, au jeune l'avantage qu'il gagnerait à adopter tel comportement, la meilleure image de lui-même qu'il pourrait acquérir.

Cependant, les objectifs d'une communication des services publics se situent plus du côté du « marketing social », ce qui relève d'une « technologie de changement » plutôt que d'une « technologie de réponse ». « Ainsi, une campagne contre le tabagisme, en détournant le consommateur de son besoin de fumer, répond à un autre type de besoin : celui d'éviter des maladies cardio-vasculaires et le cancer » (Ronsse, 2007 : 93). Ronsse poursuit en expliquant que : « Le spécialiste de marketing social, même s'il est personnellement antitabac, connaît la complexité de la dynamique du fumeur, le plaisir qu'il prend à fumer, les besoins qu'il va satisfaire et la force de ses habitudes. Il n'essaye donc pas d'agir sur le marché par une seule attaque, comme celle de la peur. Au contraire, il va segmenter le marché en différentes catégories de fumeurs, trouvera des concepts appropriés, les stimuli positifs et négatifs. Il mettra ensuite en place un jeu de forces qui donnent au fumeur volonté et facilité d'aller progressivement vers la suppression du tabac. Les spécialistes en marketing social, par leurs efforts de transformation des comportements, concrétisent une approche analytique du consommateur de très haut niveau » (Ibid).

En résumé, la première étape est de segmenter la population, de cibler les publics que l'on désire toucher, afin de les comprendre, de les connaître, afin de mieux pouvoir s'adresser à eux. Nous le voyons, la connaissance du public, la manière de le toucher et l'importance de prendre en compte les différences de profils apparaissent ici aussi, de manière théorisée, comme des éléments essentiels.

Un meilleur ciblage permet également de choisir adéquatement les outils utilisés, lorsque l'on connaît le public visé et les habitudes de cette dernière : quels médias choisir, quels moments privilégiés pour faire passer les messages, quelles formes utiliser,...

⁸⁵ Dans un mémento reprenant des propositions de professionnels de la santé, publié en 2005.

Les techniques du secteur marchand

Lorsque l'on demande à un professionnel du marketing quelles sont les différences entre les techniques utilisées par le secteur marchand et les raisons pour lesquelles elles semblent beaucoup mieux atteindre leurs buts que la communication du secteur public en général, il pointe cinq explications⁸⁶:

- les objectifs sont différents : pour le secteur privé le but premier est la rentabilité. Tandis qu'au niveau d'une école, par exemple, même si l'on souhaite attirer des étudiants, la rentabilité à tout prix ne représente pas une finalité.
- Le secteur privé fait appel à des techniques de communication plus indirectes, plus pernicieuses, puisque son objectif est de faire du profit. Il peut par exemple jouer sur des éléments psychologiques, tels que la théorie de l'apprentissage, ou la hiérarchie des besoins. Quitte à mentir sur le produit et à attribuer à ce dernier des qualités ou des effets qu'il ne possède pas.
- Les budgets sont forts différents : certaines sociétés privées consacrent des milliards d'euros à leur stratégie de communication. Alors que les institutions publiques n'ont pas toujours les moyens d'effectuer de telles dépenses, ou choisissent d'utiliser leurs deniers à d'autres fins.
- Les sociétés privées font appel à des experts de la communication et du marketing pour réaliser leur publicité. Ce point est important et pourrait faire l'objet d'une remise en question au niveau du secteur public. Cependant, ici encore, la question du budget est déterminante puisque les agences de publicités ne sont ni gratuites, ni prêtes à travailler pour l'intérêt public.
- A force de la répétition des messages publicitaires, du matraquage incessant, nous sommes touchés par les communications publicitaires... que nous le voulions ou non. Un produit, ou une firme, deviennent familiers. Alors que les services publics souffrent d'un manque de visibilité, nous ne les connaissons pas suffisamment. Mais une nouvelle fois, les moyens financiers et la répartition de ces derniers déterminent en grande partie cette situation.

Induire un changement par des techniques de marketing ou de la communication

Ajoutons que toute approche de changement social repose sur quatre composantes interdépendantes : les responsables du changement, le ou les groupe(s) cible(s), les institutions médiatrices, le macro-environnement (Ronsse, 2007). Une évolution peut survenir suite à sept formes d'action :

- 1) la contrainte** : le responsable du changement opte pour la force physique ou menace pour obtenir une modification de comportement ;
- 2) l'action légale** : l'instigateur tente d'obtenir le vote d'une loi qui exigera ou défendra un certain comportement sous peine de sanction ;

⁸⁶ Cinq explications, mais se rapportant à trois problématiques, puisque les trois dernières sont liées à la question des moyens financiers...

- 3) **le social engineering**: le social engineering consiste à projeter des stimuli dans l'environnement social afin d'amener la population à modifier le comportement souhaité. Les spécialistes sociaux emploient des lois scientifiques courantes ;
- 4) **la propagande sociale** : les sociétés autoritaires, fermement contrôlées, monopolisent les médias de masse et font paraître un flot régulier de nouvelles et d'éditoriaux en vue de laver le cerveau d'une population et de l'entraîner vers une certaine façon de penser et de réagir ;
- 5) **la publicité sociale** : elle est beaucoup moins totalitaire que la propagande et agit dans une atmosphère de messages concurrentiels. Ce sont des efforts modestes et honnêtes dans le domaine de la communication, ayant le but social de faire prendre connaissance et conscience d'une idée sociale. Pour le spécialiste de marketing social, cette forme de communication fait partie intégrante de son plan marketing. Mais il ne faut pas réduire le marketing social à la seule publicité sociale : le marketing social intègre à un niveau supérieur plusieurs fonctions telles que la formation de concepts, la fixation de prix, etc.
- 6) **l'action économique** : elle a pour but d'activer les stimuli normaux positifs ou négatifs de l'environnement afin que le groupe cible trouve rationnellement son propre avantage à transformer son comportement ;
- 7) **le marketing social** est une démarche complexe : il intègre à un niveau élevé des fonctions de stimulation, de facilitation et de communication pour les appliquer à des problèmes d'influence sur des comportements libres et volontaires d'individus et de groupes. Le marketing social est donc aussi un nouveau cadre d'actions dirigées vers le changement social.⁸⁷

Des techniques de marketing pourraient-elles être utilisées dans le cadre de missions de service public ? Si elles peuvent se montrer d'une redoutable efficacité, il s'agit de ne pas perdre de vue les engagements éthiques auxquels le secteur de l'information jeunesse a souscrit. La valorisation de l'individu, est, nous l'avons vu, une des stratégies mises en œuvre par la publicité commerciale pour toucher et séduire les jeunes. Est-ce pour autant qu'il faille privilégier la diffusion d'un message simple qui joue sur le besoin de reconnaissance, particulièrement aiguë au moment de l'adolescence, grâce à des signes extérieurs qui font la différence ? A doses homéopathiques, peut-être... Ou avec une solide dose d'humour et un zeste de cynisme, afin d'inviter le jeune usager à se questionner et à faire preuve d'esprit critique.

⁸⁷ Ronsse, 2007 : 94-95.

Remarque :

Les stratégies de marketing de base (Ronsse, 2007 : 96).

| Etat de la demande | Tâche du marketing | Type de marketing |
|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| <i>1. demande négative</i> | <i>la désaveugler</i> | <i>marketing de conversion</i> |
| <i>2. pas de demande</i> | <i>la créer</i> | <i>de stimulation</i> |
| <i>3. Demande latente</i> | <i>la développer</i> | <i>de développement</i> |
| <i>4. demande hésitante</i> | <i>la revitaliser</i> | <i>re-marketing</i> |
| <i>5. demande irrégulière</i> | <i>la synchroniser</i> | <i>synchromarketing</i> |
| <i>6. demande complète</i> | <i>la maintenir</i> | <i>marketing de maintien</i> |
| <i>7. demande excessive</i> | <i>la réduire</i> | <i>de-marketing</i> |
| <i>8. demande malsaine</i> | <i>la détruire</i> | <i>contremarketing</i> |

Une technique qui ne coûte « presque » rien : aller à la rencontre des jeunes

Loin des techniques actuelles en matière de prévention, qui consistent soit à délivrer un message « trash », qui touche les jeunes mais n'est pas accepté par toutes les instances⁸⁸, soit à brandir des menaces « légales » comme, par exemple, diminuer le taux d'alcool autorisé au volant, mais dont le caractère vague laisse généralement les jeunes indifférents, une approche plus modeste et moins coûteuse reste possible. « *Il y a une autre manière, et qui ne coûte pas forcément de l'argent : aller voir les jeunes dans les écoles, sur place. C'est une des meilleures manières de les toucher. Mais il faut encore les sensibiliser avant : qu'ils soient réceptifs. Il faut être motivé, avoir un outil de communication motivant, par exemple les sortir de la classe* ». Une stratégie partagée par le responsable d'une AMO : « *Les CI doivent aller dans le quartier et diffuser leur information en live. Il faut se projeter dans les quartiers, comme la pub le fait. Il faut de l'information avec un individu sur place, pour faire le lien entre l'information et les individus et pour que les gens s'intéressent* ».

Le contact en face à face semble en effet ouvrir de plus grandes possibilités : « *C'est clair que les rencontres personnelles et individuelles sont souvent plus enrichissantes et permettent de maintenir le lien plus longtemps et de manière plus forte* ». On l'a déjà souligné, lors de campagnes ou d'événements, rencontrer le jeune permet d'établir une relation qui marquera davantage. Constat qui semble s'appliquer aux professionnels eux-mêmes : aller à la rencontre des professionnels d'autres secteurs permet de les sensibiliser de manière plus profonde et de susciter chez eux l'envie de renvoyer des jeunes vers les centres.

Il faut néanmoins, à ce niveau, faire attention à la manière de communiquer. Un discours moralisateur, par exemple, semble avoir très peu de chances de toucher les jeunes. Il aura plutôt pour effet de les détourner des informations. Or certains déplorent que le discours émanant des autorités soit très (trop) souvent perçu comme un discours moralisateur...

⁸⁸ C'est aussi, comme nous l'avons vu, l'avis d'une journaliste spécialisée en matière de jeunesse.

En définitive, faire passer avec succès une information suppose d'abord que cette information rencontre des besoins effectifs ou essentiels ; ensuite que les supports utilisés suscitent intérêt et émotion, à travers des canaux ou des formes de communication qui leur sont familiers comme, par exemple, le recours au rap, l'humour. *« Une bonne info passe par un bon contact humain. Or souvent il n'y a pas de contact humain : les gens loupent l'information, c'est sans humanité, ou alors on demande aux jeunes un truc désagréable. Or les projets ne fonctionnent qu'à travers le contact humain. ».*

VIII. Pistes et recommandations

Sur la base des constats et priorités émis par les personnes ressources, et ceux retirés de la littérature, dégageons une série de pistes et recommandations, relatives à la problématique de l'information jeunesse. Ces dernières peuvent également être vues comme une synthèse des points importants relevés dans l'étude.

A. Par rapport aux publics

- Veiller à une meilleure connaissance des publics et de leurs pratiques. Une identification de groupes-cibles aux besoins plus spécifiques devrait également être réalisée : par exemple, sur base du lieu de résidence, d'un handicap, de la situation géographique, des conditions socio-économiques... Il s'agirait ici de tenir compte des profils différents des jeunes, et de la grande diversité des situations, pour relever ce dont chacun a besoin.
- Prendre en compte et s'attaquer aux inégalités d'accès, de ressources et de participations, même si certaines d'entre elles sont moins présentes à l'heure actuelle, et tenter de les résorber.

B. Au niveau de la communication et de la connaissance des CIJ

- Réfléchir à l'opportunité et, si les Centres d'Information jugent cette problématique pertinente, aux moyens de contrer le manque de visibilité des services d'information jeunesse. En agissant de manière structurelle, sur le fond ou sur la forme de l'offre d'information, et/ou de manière périphérique en jouant sur des méthodes de communication.

- Réformer le système actuel pour plus de modernité et de cohérence : viser, entre autres, une mutualisation des informations et une complémentarité entre acteurs afin de donner une plus grande visibilité et une plus grande lisibilité au paysage de l'information jeunesse. Prendre au sérieux les effets induits par la multiplicité des acteurs et simplifier les structures existantes.
- Au niveau des méthodes de communication, engager une réflexion sur les outils existants et ceux qui devraient être mis en œuvre : privilégier des canaux propres aux jeunes, tout en considérant qu'ils agissent généralement comme des « polyconsommateurs » médiatiques ; veiller à investir différents canaux d'information.
- Afin de cerner leurs démarches de recherche et d'appropriation de l'information, interroger les jeunes eux-mêmes.
- Oser aborder le sujet des techniques communicationnelles, et les possibilités de recours à des techniques plus « décalées ».

C. Quant au travail des informateurs

- Être conscient, pour les travailleurs de terrain, de l'importance de la relation et de l'écoute vis-à-vis du jeune. Tenir compte de ces éléments pour envisager le travail des centres.
- Travailler des méthodes d'identification des besoins des jeunes : et partir de ces derniers pour mettre en place une politique informative, en ne se contentant pas de postuler que les besoins sont connus, que les attentes sont toujours les mêmes, et que nos projections d'adultes sont toujours adéquates. Il s'agit ainsi de reconsidérer le système actuel et la prédominance de l'offre et de l'information descendante.
- Répertorier systématiquement les demandes des jeunes. Ensuite, les analyser. Celles-ci pourraient permettre de questionner la validité des modèles institués et/ou institutionnels. Les changements que les jeunes sont amenés à expérimenter, et par là les possibles situations problématiques qui font l'objet de demandes d'informations, pourraient constituer un baromètre de nos sociétés contemporaines.
- Améliorer la coopération et le partenariat entre les acteurs du secteur de l'information jeunesse. Même s'il convient de reconnaître des spécificités aux différentes philosophies développées par les CIJ, un travail en commun doit être envisageable. Que cela soit au niveau des données informatives, des outils mis en place, des décisions prises pour le secteur, des actions entreprises.
- Accroître les partenariats avec les opérateurs d'autres secteurs qui prennent également part à l'information des jeunes et mettre en réseau ces différents acteurs: du secteur de la jeunesse, mais également tous les acteurs susceptibles d'être en contact avec les jeunes. Oser aller les trouver et se faire connaître, engager des collaborations, des échanges de bonnes pratiques ou d'informations. Il s'agit ainsi de mettre en lien les différents acteurs et

opérateurs, et de « regrouper les forces ». A ce niveau, les pratiques intersectorielles pourraient être soutenues et reconnues comme travail à part entière par les pouvoirs publics.

- Une nécessaire prise en compte d'Internet : on ne peut plus l'ignorer. Il apparaît ainsi nécessaire que les professionnels de l'information s'y positionnent : pour se faire connaître, toucher les jeunes, leur fournir des informations, mais aussi car ce nouveau média pourrait devenir un élément de base à une participation renouvelée des jeunes à l'information.
- Garantir des formations continuées adéquates aux informateurs, et notamment en matière de TIC. Mais aussi au niveau de la communication, et de la manière de s'adresser à des publics différents.
- Prêter une attention particulière au niveau local : être présent à proximité du lieu de vie des jeunes, de leur quotidien ; s'adapter aux réalités du terrain, et aux caractéristiques de son public. Mais aussi, connaître l'environnement proche en termes de services et d'opérateurs présents.

D. L'évolution des missions des centres d'information

- Acter le fait que les Centres d'Information ne sont pas les seuls à fournir de l'information aux jeunes, pour se repositionner sur certaines missions prioritaires, améliorer certains aspects relatifs à la prise en charge des jeunes, adopter une démarche d'auto-évaluation, favoriser les partenariats avec d'autres acteurs.
- Mener une réflexion quant à l'évolution des missions des centres, et envisager les possibles nouvelles places de l'accueil et du conseil.
- Aller à la rencontre des jeunes. Car tous les jeunes ne vont pas spontanément vers les CIJ, ou ne connaissent pas leur existence. Prendre au sérieux les obstacles perçus par de nombreux jeunes défavorisés qui ne pensent peut-être pas spontanément à se rendre dans un service, ou n'osent pas en pousser la porte.
- Identifier et soutenir les acteurs intermédiaires ou les personnes de référence vers qui les jeunes en quête d'information se tournent dans un premier temps (entourage familial, scolaire, groupe des pairs). Envisager la formation de personnes-ressources de proximité.
- Encourager la réflexivité des différents acteurs, une remise en question de leurs pratiques et une réflexion permanente sur leur travail.

E. La place des jeunes et leur formation

- Renforcer les liens entre l'école et l'éducation non formelle.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- Mener une réflexion sur l'opportunité et les façons d'associer les usagers à la production d'information.
- Identifier les nouvelles formes de participation sociale des jeunes, et orienter les actions menées à la lumière de ces nouvelles formes de participation.
- Eduquer à la participation dès le plus jeune âge. Demander, écouter et prendre en compte l'avis des jeunes sur tous les thèmes sociétaux. Stimuler la participation dès l'école primaire, notamment en prenant en considération des opinions de tous les acteurs, et en montrant à ces derniers que de décisions prises en commun découlent des responsabilités partagées.
- Envisager la contribution que les Centres d'Information peuvent apporter à une éducation citoyenne.
- Promouvoir une conception élargie de l'information : informer via des expériences concrètes, des stages, des témoignages...Envisager la question de l'image : si elle permet d'atteindre les jeunes, des critiques doivent néanmoins être posées quant à une utilisation trop importante de cet outil.

F. Les aspects institutionnels et politiques

- Examiner certaines dispositions du décret qui posent problèmes aux professionnels : la question de la production qui n'y est pas abordée, tout comme celle de la mutualisation des informations ; l'existence d'un décret unique pour des associations aux besoins et caractéristiques différents ; le peu d'incitants à l'innovation ; certains modes de financement qui apparaissent inadéquats ; la non reconnaissance d'une information spécialisée ; les régimes d'exception existants...
- Evaluer les modalités actuelles de régulation politique et administrative du secteur de l'information jeunesse.
- Viser une plus grande cohérence dans les initiatives des pouvoirs publics, et une simplification des dispositifs existants.
- Clarifier les missions des différentes instances de régulation du secteur. Préciser les priorités établies : la visibilité des centres d'information, l'utilisation des TIC, la production et la diffusion d'information, la transversalité.
- Soutenir les efforts accomplis pour une meilleure intégration des activités des différents opérateurs, par exemple en matière d'organisation de formations en commun.
- Revaloriser les activités actuelles qui sont les plus performantes.
- Identifier les lacunes dans les possibilités d'accompagnement des jeunes adultes (plus de 18 ans).

IX. Un portail web unique en Fédération Wallonie Bruxelles ? Quels seraient ses objectifs et ses modalités ?

1. Une idée à envisager

La mise en œuvre d'un portail unique d'information des jeunes doit compter avec la pluralité des services déjà actifs, leurs préoccupations respectives et le souci commun de viabilité ou de survie financière. C'est là un défi aux multiples contraintes : institutionnelles, juridiques, idéologiques ou encore techniques. L'idée d'un portail unique a déjà été émise au début de la décennie. Ce projet, auquel l'administration était associée, constituait la colonne vertébrale d'un projet scientifique financé par la recherche scientifique fédérale. Mais les initiatives qui ont été envisagées et mises en œuvre dans le cadre de ce projet, n'ont pour la plupart pas fait long feu : elles n'ont pas survécu plus d'une année. Des enseignements peuvent cependant être tirés de ces échecs. Principal résultat de ces initiatives, la plate-forme Bruxelles J semble heureusement rencontrer un certain succès.

2. D'autres exemple de plates-formes belges francophones

« J-Clic » et « Info Génération »

Le projet J-Clic peut être considéré comme un « micro-projet » ouvert sur le projet Info Génération⁸⁹ : la réalisation d'un site web commun aux différents partenaires francophones. La plate-forme Info Génération, abordée durant la seconde phase du projet, devait permettre le partage de contenus d'information jeunesse au profit des professionnels des centres d'information affiliés aux fédérations partenaires : adoption d'un thésaurus commun, système de gestion de contenus, implication des utilisateurs, veille d'actualité et bibliographique... Il s'agissait ainsi d'un projet web 2.0 : sur une plate-forme, les différents Centres d'Information pouvaient mettre en commun des contenus dont ils restaient maîtres, de même que des questions formulées par des jeunes usagers et les réponses qui leur avaient été apportées. Aux dires de certains de nos interlocuteurs, ce projet visait un partage de l'expertise acquise dans les activités de production et d'appréhension des questions ou des problématiques de jeunesse.

Si le projet n'a pu aboutir, c'est selon eux pour deux raisons principales : d'une part, au moment de son lancement, les technologies requises étaient encore confidentielles – aujourd'hui, ces techniques semblent plus éprouvées ; d'autre part, les organisations partenaires traversaient une phase structurellement difficile, sur fond de financements inadéquats.

Des leçons peuvent être tirées de ces initiatives avortées : développer des dynamiques partenariales dans le secteur de l'information jeunesse ne va pas de soi. On peut voir dans la mise en concurrence exacerbée des partenaires une première explication de l'échec de J-Clic. De plus, le projet n'a pas

⁸⁹ Selon un de nos interlocuteurs qui fut proche du dossier : « Le dossier J-Clic portait sur la réalisation d'un site web commun aux 4 partenaires francophones et n'était qu'un "micro-projet" mené à la périphérie du projet IG, à mon souvenir durant la deuxième des 4 années. Il devait permettre, sur un projet concret, de dégager des convergences entre des organismes en compétition, dont l'un (fédération Infor jeunes) était lui-même composé de partenaires différenciés ».

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

rencontré la priorité retenue : à réorienter le jeune vers les permanences des différents centres d'information des jeunes. En conséquence, avant de mettre en œuvre des dispositifs concrets, il paraît opportun non seulement de définir des objectifs mais aussi de préciser les résultats attendus.

Quant au projet Info Génération, sa mise en œuvre a également souffert d'un déficit de collaboration, l'un des partenaires s'étant retiré au tout début de sa mise en œuvre. Les difficultés structurelles auxquelles devaient faire face les opérateurs, l'éventuel manque d'opérationnalisation des objectifs initiaux, la sous-estimation de la difficulté d'un projet de cette envergure, la confrontation de logiques d'action propres à chaque partenaire, et des difficultés relatives au développement technologique de la plate-forme ont probablement contribué à l'échec du projet. En d'autres termes, il s'agirait d'apprendre à travailler ensemble avant d'initier un chantier aussi imposant.

« Bruxelles J »

Bruxelles-J serait un projet qui « *fonctionne très bien* ». Pour d'autres, « *c'est un projet intéressant, qui correspond aux critères de professionnalisation des informateurs, de dialogue avec le public, d'intégration* ».

Depuis 1996, ce projet coopératif d'information commun réunit quatre centres d'information et deux organisations de jeunesse de la Région Bruxelloise (Bruxelles J, 2011 (A)). Il propose notamment un site interactif (<http://www.bruxelles-j.be/>) à disposition des professionnels du secteur de la jeunesse et surtout des jeunes en quête d'informations. La plate-forme présente une information vulgarisée, des dossiers d'informations regroupés par thèmes, des actualités et des activités thématiques. Le site repose sur mutualisation des productions informatives de chacun des partenaires (définie sur base d'un quota). A côté de cette mission d'information, Bruxelles J permet de renvoyer des jeunes vers les permanences des centres : le site présente une fiche descriptive de chacun des services partenaires.

Chaque jeune qui se connecte peut poser ses questions à des informateurs des différentes associations partenaires : les réponses sont personnalisées. On compte de 4 000 à 5 000 demandes par an. Dans le même souci d'interactivité, les utilisateurs peuvent donner leur avis, suggérer des contenus... Le rapport d'activités 2010 souligne que le nombre de questions posées est en constante évolution. En 2010, on a compté une moyenne mensuelle de 47 000 visites.

Notons que les dossiers d'informations sont plus visités que les fiches de présentation des centres. Les sujets les plus fréquentés étant « travail-emploi », « enseignement et formation », « logement » et « aide sociale »⁹⁰. Les questions posées semblent s'éloigner quelque peu du profil des demandes exprimées dans les consultations des Centres d'Information : « *Beaucoup de jeunes n'osent pas poser en permanence des questions relatives à la santé ou à la sexualité, ce qui se fait par contre sur Bruxelles J* ».

A la lecture du rapport d'activités 2010, on découvre une limite du dispositif : « Comment prétendre vouloir aider les jeunes sans apprendre à les connaître ? L'avantage d'un site d'information qu'est la distance qui permet de communiquer de « chez soi » est à double tranchant. Le contact que nous

⁹⁰ Pour des informations plus précises : voir annexes.

avons avec le public n'est finalement que partiel. Chaque question concerne en général un thème bien précis et, bien que de nombreux thèmes sont abordés, tous les connaître ne signifie pas bien connaître l'ensemble » (Bruxelles J, 2010 (A) : 22).

3. Les propositions soumises au Focus group

Présentation

Le focus group avait pour objectif de recueillir les différents avis et opinions des principaux acteurs concernés sur l'opportunité de créer une plate-forme d'informations commune à la Fédération Wallonie Bruxelles. Ce focus group a réuni le 24 mai 2011 un représentant de chaque fédération de CIJ et un représentant du Conseil de la Jeunesse, les représentants de l'administration n'ayant pu se libérer.

Une idée qui suscite des interrogations

Les représentants des différentes fédérations ne se disent pas a priori demandeurs d'un tel projet. Si certains estiment que cela pourrait être une bonne idée, d'autres affirment clairement que l'on peut « vivre sans ».

S'ils n'ont pas témoigné d'emblée d'une adhésion franche et massive à ce projet d'une plateforme unique, les participants au focus group n'ont toutefois pas rejeté totalement la perspective, et les échanges ont permis de soulever des questions sur les conditions de faisabilité et de viabilité du projet.

La première, et probablement la plus importante, concerne les objectifs attendus d'un tel outil. On a ainsi souligné qu'il ne fallait pas « raisonner à l'envers » : avant de poser la nécessité de l'outil, il conviendrait de s'accorder sur les objectifs. La plate-forme unique pourrait alors être une réponse à certaines problématiques. On a aussi suggéré que l'idée d'une plate-forme pourrait être « *une solution toute faite à un problème non identifié* », avec le sentiment ou l'appréhension que ce projet n'ait une valeur politique trop importante.

Deux autres questions sont largement liées à la question des objectifs visés : quel public entend-on toucher ? Quels contenus pour cette plate-forme ? Deux écueils paraissent devoir être évités : une plateforme « *fourre-tout* » qui n'a « *aucune valeur ajoutée* » ; une plateforme qui « *rajoute une couche supplémentaire à ce qui existe déjà* » ou qui concurrencerait les projets de numérisation de l'information actuellement portés par certains opérateurs (et pour lesquels des soutiens sont sollicités...). Un consensus semble établi: la plateforme, si elle voit le jour, ne doit pas consister à faire un peu plus que ce qui se fait déjà.

La question des contenus a suscité des réactions divergentes. L'un des participants estimait que plus que de contenus (« *On ne doit pas passer son temps à définir des contenus, on les connaît* »), il s'agissait d'élucider un point problématique : le rapport des jeunes à Internet et les usages qu'ils en

font : « *On a des intuitions, mais pas de certitude* ». Parmi ces intuitions, la tendance à « *un lissage des hiérarchies dans l'information* » : la facilité d'accès aux informations sur le web contribue à « *mettre tout sur un même pied* ».

Pour d'autres par contre, il s'agissait de prendre au sérieux les conditions de « *vulgarisation* » de l'information à destination des différents publics, notamment les plus défavorisés, ou les déficits actuels d'information sur des problématiques plus précises. Deux exemples ont été cités : les modalités d'application du décret « Incriptions », les difficultés auxquelles se confrontent des jeunes majeurs lorsqu'ils quittent le foyer familial dans des situations de précarité ou de vulnérabilité. Dans ces deux cas, on a évoqué l'idée d'un « *creux* » dans l'information disponible ou dans l'accessibilité à l'information existante.

Des questions, teintées de craintes, ont émergé sur les modalités de gestion de cette plateforme : comment les opérateurs actuels pourraient-ils prendre en charge le projet d'une plate-forme en plus des missions qui leur sont dévolues ? Les difficultés institutionnelles auxquelles le secteur se heurte de façon récurrente ont alors (re)surgi : faudrait-il prendre le risque de déstabiliser les équilibres qui commencent à émerger dans les instances de concertation (COIJ, CCMJ) par une initiative hasardeuse ? Mais si le projet d'une plateforme était suffisamment « *opérationnel* », il pourrait contribuer à une consolidation des équilibres naissants. On le sent, les hésitations sont fortes, et l'on perçoit une préférence à miser sur un travail de clarification et une meilleure organisation du fonctionnement des différents organes existants, avant d'aller encore rajouter une couche à cet édifice qui manque encore de solidité.

Des constats partagés

Une série de points n'ont pas suscité de divergence au sein du focus group, qu'il s'agisse du diagnostic porté sur les aspects structurels ou institutionnels, ou des conditions requises pour assurer une information de qualité aux usagers.

- Entre les différents acteurs du secteur jeunesse, il manque des articulations, des liens, des partenariats. Il est même difficile de savoir qui fait quoi dans le secteur,... Plus d'échanges de pratiques, sur ce qui existe, sur ce qui se fait dans le domaine serait nécessaire.
- L'utilité de ne pas aborder les « jeunes » comme une entité monolithique et de reconnaître les différences et les disparités liées au milieu socio-économique, au lieu de résidence, à l'âge, au genre.
- L'importance d'une présentation des missions des Centres d'Information aux jeunes usagers potentiels : ceux-ci doivent savoir qu'ils peuvent s'y rendre sans être jugés, qu'ils n'entreront pas « *dans une logique de contrôle* ».
- La nécessité de pouvoir absorber les demandes lorsqu'elles sont exprimées.
- La nécessité d'un aménagement de l'information mise à disposition des jeunes : on a évoqué l'idée d'une « *vulgarisation* » et celle, plus précise et probablement plus adéquate, de « *transposition* » de l'information destinée à des publics aux besoins et aux ressources plus spécifiques.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

- L'utilité d'identifier derrière les demandes qui sont exprimées par les jeunes la trace de tensions sociales ou de problématiques émergentes, pour remplir une mission de « *veille sociétale* » et assurer une fonction de médiation entre les usagers et les responsables politiques ou médiatiques. Il s'agirait ici de transformer les plaintes individuelles en revendications collectives.
- Dans le même ordre d'idées, l'intérêt (mais aussi la difficulté) de passer des projets individuels pour lesquels des informations sont sollicitées à la mise en œuvre de démarches ou d'initiatives collectives.
- L'absence d'informations sur la question de la participation et de l'engagement. La question de la citoyenneté est un domaine peu exploité, alors qu'il s'agit de contribuer à la formation de CRACS.

Et sur base de ce diagnostic, des pistes de réflexion ont été partagées sur l'orientation à donner à une plateforme unique.

- L'impression générale est que la connaissance des centres passe plus par le bouche à oreille, mais un site renvoyant à des coordonnées d'opérateurs pourrait asseoir une plus grande visibilité aux associations. Mais comment faire pour que les jeunes sachent qu'il existe un énième site ?
- Le sentiment qu'une initiative telle qu'une plate-forme informatique doit faire l'objet d'une réflexion permanente avec les organes du secteur pour que cela ne devienne pas un site « vitrine ».
- Si une plate-forme permet de mettre en commun une quantité importante d'informations et de favoriser leur accessibilité au plus grand nombre, un portail unique ne doit pas gommer les spécificités locales qui doivent être considérées comme autant de ressources potentielles.

Les fonctions que pourraient endosser le portail

Plusieurs scénarios ont été imaginés, certains plus minimalistes, d'autres plus ambitieux, mais toujours dans un climat très constructif.

- Une fonction minimale : une plate-forme qui sous la forme d'une « gare de tri » renverrait l'utilisateur aux coordonnées des différents opérateurs. Selon son lieu de résidence, la nature de la question posée et d'autres paramètres susceptibles d'être retenus, il serait informé de ce qui existe et où trouver un service qui puisse l'aider dans sa recherche d'informations. Le site ne concernerait pas uniquement les Centres d'Information, mais le secteur de la jeunesse dans son entièreté (l'aide à la jeunesse et l'enseignement y compris) afin d'apporter les réponses les plus précises et globales au jeune en questionnement.

Cette plateforme devrait également inviter ou inciter le jeune à aller au-delà de la rencontre « virtuelle », et montrer en quoi la rencontre d'un professionnel lors d'une permanence apporte une plus-value. Le site devrait alors contribuer à une démystification des centres

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

d'information : expliquer les règles de fonctionnement, l'engagement éthique, et montrer que la démarche d'information est indépendante de toute notion de contrôle.

Afin d'assurer dans de bonnes conditions l'accueil des jeunes lors des permanences pour les problèmes qui le requièrent, des interlocuteurs aimeraient que le site permette d'effectuer un premier tri entre les problématiques. Et permettent d'orienter vers les permanences les demandes qui le nécessitent. Cela demanderait alors d'amener sur la plate-forme suffisamment d'informations au jeune.

Les participants au focus group s'accordent sur cette idée de fonction minimale, dans la mesure où une telle mise en commun n'existe pas au niveau de la Fédération Wallonie Bruxelles. Il reviendrait à l'administration de prendre en charge la conception et la gestion de cet outil. Certains, échaudés par des conflits internes au secteur, estiment avoir « déjà assez donné »...

Rappelons que cette fonction minimale est mentionnée dans l'étude sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*.

- Une fonction de médiation : porter les problèmes et les demandes des jeunes à la connaissance du grand public, des médias, des professionnels du secteur jeunesse ou des pouvoirs publics ; les transposer dans le champ des revendications politiques. Il s'agit donc d'aller au-delà de la mission d'information pour se diriger vers l'action « politique », ce qui suppose plus de communication et de collaborations entre les professionnels et les jeunes⁹¹.
- Une fonction de lien entre les différents opérateurs et professionnels du secteur. A cet égard, il faudrait alors envisager des entrées différentes sur la plate-forme, selon que l'on soit usager ou professionnel. Il apparaît en effet difficile de s'adresser de la même manière à des publics si différents.
- Une fonction d'éducation à la citoyenneté et à l'engagement : il s'agirait ici de soutenir ceux des jeunes qui entendent passer de l'action individuelle à l'action collective, en offrant des ressources aux jeunes et aux professionnels qui les encadrent ou les accompagnent. Il a été souligné que l'engagement social n'était possible que sur base d'un « minimum de tiers » : le jeune livré à lui-même n'a que peu de moyens pour y parvenir. On a (bien évidemment) rappelé l'importance des moyens requis pour soutenir ce passage de l'action individuelle à l'action collective...
- Une fonction pédagogique : par exemple, proposer des clés de lecture des médias, expliquer comment accéder à l'information, comment la critiquer,... Cette fonction exigerait d'associer

⁹¹ Notons néanmoins que des témoins précisent que toutes les fédérations rendent des rapports d'activités à l'administration, lesquels pourraient déjà avoir le rôle de faire remonter des préoccupations. Et vont plus loin en évoquant le fait que cela pourrait peut-être prendre une forme plus collective.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

les nombreux partenaires, dont l'école, et que cela requiert beaucoup de temps et de moyens.

Les questions qui sont restées sans réponse satisfaisante

Premièrement, celle de la participation des jeunes à la production d'information.

Faut-il associer les jeunes à la plate-forme ? Pour certains professionnels, cette question est avant tout politique : elle dissimulerait mal une critique du secteur, qui occulte le travail réalisé au quotidien avec les jeunes. Pour d'autres, la participation des jeunes revêt un intérêt certain, même si sa mise en œuvre soulève d'importantes difficultés.

Deuxièmement, celle de la présentation et la visibilité de la plate-forme.

La discussion n'a pas expressément porté sur ces points, puisque c'est avant tout l'opportunité d'un tel projet qui a été envisagée. Tournons-nous alors vers la littérature et les constats relevés à ce sujet. Dans l'étude sur *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, on préconise une présentation qui doit être à la fois attractive et adaptée aux jeunes, simple, claire mais précise. On y suggère des entrées différentes selon les tranches d'âges en plus des entrées thématiques. Dans l'étude portant sur *Les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes*, on considère que « les jeunes ont une demande d'information ciblée, autour de thématiques ». C'est d'ailleurs cette disposition qui émerge d'une observation des sites d'information à destination des jeunes français et canadiens⁹² : différentes thématiques, sous-divisées en sujets ou questions plus précis. Certains des sites belges francophones sont plus tournés vers une présentation mettant en avant les services proposés par l'association ou l'institution.

Les jeunes paraissent également très demandeurs d'interactivité et de modes d'interaction collaboratifs, ce qui pourrait être concrétisé par des liens avec d'autres supports, avec l'offre de services existante, avec des forums.

Troisièmement, celle de la communication sur l'existence de cette plateforme.

Comment éviter que cette plateforme serve surtout à ceux « qui n'en n'ont pas besoin » ? On a suggéré de distribuer tracts ou flyers dans des lieux fréquentés par les jeunes, de faire passer des annonces à la radio et dans les messageries personnelles, de placer des bannières publicitaires dans d'autres sites et de susciter le bouche à oreille.

⁹² Par exemple : <http://www.cidj.com/>, <http://www.jeunes.gouv.fr/>, <http://www.informationjeunesse-centre.fr/>, <http://www.espacej.gouv.qc.ca/>, <http://www.jeunesse.gc.ca/fra/accueil.shtml>.

X. Une enquête à destination des jeunes ?

1. La « Jeugdonderzoeksplatform »

En Flandre, la *Jeugdonderzoeksplatform* (<http://jeugdonderzoeksplatform.be>), plate-forme de recherches sur la jeunesse subsidiée par le gouvernement flamand en collaboration avec trois universités (Gent, Leuven, VUB), remplit plusieurs missions :

- de compilation et de synthèse des différentes recherches sur la jeunesse menées en Flandre,
- d'ancrage international en participant au programme Youth Partnership,
- de réalisation, à intervalles variables (au minimum tous les cinq ans), d'un moniteur de la jeunesse flamande (« JOP-monitor »).

Pour ce faire, un questionnaire postal est envoyé via le registre national à un échantillon comptant de 2 500 à 3 500 jeunes de 12 à 30 ans. Cette tranche d'âge a été retenue pour que les différentes étapes de vie, les évolutions et les transitions durant la jeunesse puissent être appréhendées. Les taux de réponses atteignent 55% à 60%, ce qui est beaucoup pour ce type d'enquête. L'enquête permet donc d'établir un large panorama quantitatif. Les chercheurs en charge du dispositif considèrent une recherche qualitative, menée avec des entretiens en face à face aurait été plus appropriée, mais qu'elle s'avérerait trop coûteuse. Les thèmes abordés dans l'enquête quantitative sont approfondis grâce à des méthodes qualitatives, ou à des mises en perspectives théoriques.

Le Ministre compétent prend appui sur les résultats de ces enquêtes pour rédiger le plan de politique de jeunesse ; il sollicite également les chercheurs sur des questions plus ponctuelles sur des thèmes particuliers ou des problématiques d'actualité. Cette enquête à large échelle permet-elle de rendre réellement compte des besoins des jeunes ? C'est en tout cas l'avis des autorités et chercheurs flamands.

Cette démarche est-elle transposable en Fédération Wallonie Bruxelles ? Un des problèmes essentiels concerne la manière de toucher les jeunes et de s'assurer un taux de réponse acceptable : en Flandre, quatre rappels sont envoyés, toujours par voie postale. Relevons à ce propos l'initiative prise par un directeur d'AMO dans le cadre d'une enquête menée sur le territoire d'une commune. Le questionnaire, accompagné d'une lettre d'introduction « *sympathique* », a été envoyé par voie postale et les taux de réponse ont été très satisfaisants. « *S'il est bien introduit, si cela concerne des sujets qui les intéressent, si on ne leur demande pas de trop écrire. Mais il faut aussi savoir ce qu'on va en faire : il faut leur dire que ça aura un impact et s'engager à ce que ça en ait un* ».

B. Couvreur, professeur de marketing, estime que cette option du sondage à grande échelle est une bonne solution. En effet, pour mieux connaître les habitudes d'information des jeunes, leurs moyens de s'informer, les informations qui les intéressent ou non, les techniques qui les touchent, le nombre de mails qu'ils reçoivent par jour, par exemple, mais également leurs loisirs, leurs sources d'influence

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

et d'intérêts, il n'y a pas de meilleure manière selon lui que de leur poser directement la question. « Car si nous avons notre avis d'adultes sur les stratégies dont usent les jeunes sur le net, fonctionnent-ils réellement de cette façon ? » De la même manière, une enquête pourrait mettre en lumière les éléments qui peuvent freiner les jeunes à pousser la porte d'un CIJ...

2. Une enquête sur l'information ou sur les jeunes et leurs problématiques et transitions ?

Il conviendrait de déterminer si une enquête ne doit porter que sur l'information jeunesse ou couvrir tous les domaines de la jeunesse et des préoccupations des 12-26 ans ?

Par ailleurs, toujours quant aux objectifs, une enquête s'attendant uniquement à dresser un état des choses actuel ne passe-t-elle pas à côté d'une dimension ? Envisager une enquête comportant une visée prospective peut se révéler nettement plus intéressant.

3. Les modalités envisagées

Exploiter systématiquement les ressources existantes

Les Centres d'Information des Jeunes ont mis au point des outils pour connaître, non seulement les types et le taux de fréquentation de leur centre, mais aussi les sujets les plus récurrents et les demandes marginales qui leur sont adressées. Certains ont construit des instruments de consultation de leur public, afin de connaître ses modes de consommation médiatique, les canaux qu'il utilise, la manière dont il se sert des médias. Prendre appui sur l'expérience et le travail déjà réalisé par les centres serait certainement utile. Cette consultation permanente serait une façon de collecter des informations qualitatives obtenues dans le cadre des rendez-vous individuels, ou lors de la consultation de sites interactifs.

Des collaborations possibles pour une enquête d'ampleur plus importante

Si une telle enquête devait être réalisée en Fédération Wallonie Bruxelles, cette dernière pourrait également prendre appui sur l'expertise et l'expérience de la Flandre.

Certains de nos interlocuteurs nous ont proposé de prendre part à cette recherche et d'impliquer leurs moyens pour aider à la mener à bien... Ils ont suggéré que, contrairement aux deux premiers JOP Monitor, l'on prenne appui sur les écoles⁹³, afin de s'assurer un taux de réponses très important et de toucher une large variété de profils. Par contre, d'autres ont été très méfiants à l'idée de « scolariser » la démarche et ont souligné certains biais : crainte d'une sanction scolaire si le questionnaire n'est pas rempli, détournement du temps consacré à la passation du questionnaire en classe pour laisser l'esprit vagabonder...

⁹³ Comme cela a été fait pour la troisième vague de l'enquête flamande, laquelle ne concernait que Bruxelles.

XI. Conclusions

Nous avons découvert un domaine, l'information jeunesse, porteur de nombreuses promesses et confronté à de nouveaux défis et à de multiples questionnements. Par-delà l'état des lieux qui a été réalisé et qui reste probablement lacunaire, nous avons tenté d'identifier les débats qui parcourent et structurent le secteur de l'information jeunesse et les opportunités qu'il conviendrait de saisir afin d'améliorer les dispositifs d'information des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles.

Certaines questions ne pourront être éludées et devront faire l'objet d'un débat entre les acteurs de l'information jeunesse et le Ministère : quelle place accorder aux jeunes et à leur participation dans la production de l'information ? Quelles améliorations apporter au cadre législatif actuel ? Comment parvenir à une plus grande stabilité du secteur ? Comment susciter et entretenir l'effort d'autoévaluation chez les différents opérateurs ?

Il est fort probable que la question de la place et de la raison d'être des centres d'information jeunesse doivent constituer un fil conducteur ou un aiguillon qui incitera à un indispensable ajustement des dispositifs aux besoins émergents des jeunes générations. Les finalités des « débuts » de la politique d'information jeunesse, rendre l'information disponible et accessible à tous, ont été pratiquement atteints : dans notre société, l'information est d'un accès facile à la majorité des jeunes. Il s'agit alors de prendre aux sérieux les « creux » ou les « déficits » qui subsistent encore : les groupes sociaux plus fragilisés qu'il faut oser rencontrer ; les moments du parcours de vie qui restent soumis à des logiques presque exclusives de contrôle social.

Un fait majeur s'est imposé : avec l'émergence et la diffusion du net, les centres ne sont pas les seuls à produire de l'information à destination des jeunes. Ceux-ci ont peut-être perdu de vue les missions et les valeurs qui caractérisent le secteur de l'information jeunesse. La pléthore d'informations et la facilité d'accès à des sources diverses ont probablement contribué à installer une appréhension erronée de l'information auprès des publics et à leur faire croire que « tout se vaut ». C'est probablement là une nouvelle tâche que doivent affronter les Centres d'Information : lutter contre le lissage de l'information, rétablir les nécessaires hiérarchies entre les informations et entre les sources qui les diffusent.

La mission d'accueil et, surtout, de conseil, reste l'une des plus-values essentielles des Centres d'Information⁹⁴. C'est dans le moment de la rencontre en face-à-face, lors des consultations ou des rencontres informatives, que s'amorce la démarche d'éducation des futurs citoyens. Notamment parce que pour pouvoir exercer pleinement ses droits, il faut les connaître, ce que prévoit d'ailleurs l'article 42 de la Convention internationale des droits de l'enfant. Il est presque inutile de souligner que ce n'est pas parce que l'information est accessible qu'elle est comprise, ou bien utilisée : il convient d'être formé à son utilisation et de pouvoir se référer à des professionnels délivrant des conseils en la matière.

⁹⁴ « Dans l'avenir, les centres d'information doivent garder un rôle primordial et incontournable, mais ils doivent se rendre compte qu'ils ont un rôle important à jouer. Parfois ils ne se rendent pas toujours compte du poids qu'ils ont ».

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Plus que de répondre aux attentes ou aux intérêts des jeunes, les Centres d'Information des Jeunes auront à identifier leurs besoins et à les hiérarchiser ici aussi, en regard de leur mission de formation de CRACS. Si les services de l'aide à la jeunesse passent rarement à côté des situations impérieuses, les « petites » difficultés de la vie quotidiennes peuvent rester cachées. Les CIJ pourraient ainsi développer une fonction de « veille sociétale », en identifiant les demandes marginales permettant de révéler des dysfonctionnements structurels et en attirant l'attention des pouvoirs publics. Cette tâche suppose de s'assurer d'une bonne connaissance des publics, d'identifier les spécificités du contexte local, de favoriser une démarche proactive envers les jeunes : il faut « oser aller vers eux ».

Dans cette démarche, le recours aux nouvelles technologies paraît indispensable mais il n'est pas suffisant. Il y a des usages d'Internet qui sont meilleurs que d'autres ; et compte tenu du rythme soutenu des évolutions technologiques, les formations continuées du personnel des Centres d'Information ne sont pas superflues. Le contact virtuel ne pourra par ailleurs pas remplacer le bénéfice d'un échange en face-à-face, mais il offrira l'opportunité d'avancer sans se dévoiler dans des questions plus intimes ou plus sensibles.

On sent les acteurs du secteur de l'information jeunesse tiraillés lorsqu'il s'agit de considérer la participation des jeunes à la production de l'information. Certains voient dans cette injonction rappelée par les pouvoirs subsidiaires la marque d'une certaine défiance à l'égard des activités menées ; d'autres sont bien tentés par l'aventure mais se heurtent à d'importantes difficultés. Il reste encore à concevoir des modes de participation qui n'assignent pas les jeunes à une place inconfortable, celle d'un état intermédiaire entre la minorité ou l'incapacité et la responsabilisation obligée. Participer ne semble pas requérir la seule expression d'un avis ou d'une opinion, mais aussi la mise en œuvre effective de compétences dans la gestion de ressources « réelles ».

Dans ce cadre, on voit bien toute l'importance de la pédagogie mise en œuvre dans les Centres d'Information des Jeunes : on sent qu'il faut aller au-delà de la « simple » consommation d'informations mais on ne voit pas encore comment traduire l'impératif d'une approche citoyenne. On a évoqué l'idée de « vulgarisation », voire de « simplification » pour corriger très vite le terme jugé trop restrictif. La mise en forme de l'information doit à tout le moins solliciter l'esprit critique : comment rechercher une information, comment s'assurer de sa validité, comment identifier ceux qui l'ont produite,... sont autant de facettes d'une « pédagogisation » de la relation entre les professionnels des Centres d'Information des Jeunes et les jeunes usagers.

A un niveau institutionnel, les acteurs du secteur jeunesse que nous avons rencontrés ont régulièrement rappelé la pertinence des partenariats, entre les différents centres et fédérations, mais également avec des acteurs extérieurs au secteur. Ils ont aussi rappelé la difficulté des équilibres au sein des instances de régulation, qui ne sont pas encore des lieux de réflexion et des moteurs d'évolution, de remise en question et de prise de recul face aux pratiques actuelles.

Il est également intéressant de relever que les priorités mises en avant par une le comité d'orientation de l'information jeunesse, instance de régulation du secteur en Fédération Wallonie Bruxelles, correspondent aux principales problématiques identifiées dans cette étude.

Enfin, on rappellera que les politiques européennes contribuent largement à l'orientation prise par l'information jeunesse, et qu'une politique d'information en Fédération Wallonie Bruxelles doit donc

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

nécessairement s'inscrire dans un cadre plus large que les limites des régions linguistiques où sont implantés les Centres d'Information des Jeunes.

XII. Bibliographie

AGENCE EUROPÉENNE POUR L'INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES (ERYICA), 1999, *L'information jeunesse généraliste en Europe en 1997, Présentation de 17 systèmes et situations nationaux à la fin de 1997*, ERYICA, Paris

AGENCE EUROPÉENNE POUR L'INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES (ERYICA), 2004, *Charte européenne de l'information jeunesse*, Assemblée Générale d'ERYICA, 19 novembre 2004

AGENCE EUROPÉENNE POUR L'INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES (ERYICA), *Indicateurs pour une politique nationale d'information jeunesse*, Assemblée Générale d'ERYICA, 24 novembre 2005

AGENCE EUROPÉENNE POUR L'INFORMATION ET LE CONSEIL DES JEUNES (ERYICA), 2010, *Youth Information Starter Kit*, ERYICA

AGENCE FONDS SOCIAL EUROPEEN, 2008, *Initiative communautaire EQUAL, évènement de clôture*, 18 mars 2008, Actes, Agence fonds social européen, Bruxelles

AMSELLEM-MAINGUY, Y., LABADIE, F., METTON, C., BEVORT-BRUNDER, E., BREDI, I., FLUCKIGER, C., DELAUNAY-TETEREL, H., DIA, H., *Technologies de l'information et de la communication: construction de soi et autonomie*, Agora débats/jeunesses, n°46, 4ème trimestre 2007, INJEP, L'Harmattan

ARCHAMBAULT, M., *Les jeunes et le besoin d'information*, Inter CDI, n°219, mai/juin 2009

BAJOIT, G., 2003, *Le changement social. Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*, Armand Colin, Coursus, Paris

BARDOUT, J-C., *Un mineur peut-il être président ou trésorier d'une association ?*, Agora débats/jeunesses, n°45, 3ème trimestre 2007, INJEP, L'Harmattan

BOUQUELLE, J-L, 2006, *L'information des jeunes: une priorité européenne*, Rapport du Bureau International Jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles, Bruxelles

BRUXELLES J (A), 2011, *Rapport d'activités 2010*, Bruxelles J ASBL, Bruxelles

BRUXELLES J (B), 2011, *Statistiques de visites du site et de questions posées*, Bruxelles J ASBL, Bruxelles

BRUXELLES J (C), 2011, *Palmarès des articles pour 365 jours finissant 2011-06-06*, Bruxelles J ASBL, Bruxelles

COMMISSION CONSULTATIVE DES CENTRES ET MAISONS DE JEUNES, 2011, *Priorités en matière d'information à destination des jeunes*, Avis CCMCJ du 29/06/2010

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 2001, *European commission white paper, A new impetus for European youth*, Commission of the European Communities

CONSEIL DE L'EUROPE, ERYICA, 2007, *Les jeunes et leurs besoins d'information dans le cadre de la société de l'information, Le futur de l'information des jeunes en Europe*, Colloque Conseil de l'Europe/ERYICA, Novembre 2007, Budapest

CRIOC, 2008, *Les jeunes et Internet*, CRIOC

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

CRIOC, 2008, *Recherche sur les opportunités et les risques dans l'utilisation des TIC par les adolescents*, Projet safer Internet Belgium, Enquête TIRO, Politique fédérale scientifique, CRIOC

BREVIGLIERI, M., CICCHELLI, V., (dir.), 2007, *Adolescences méditerranéennes, L'espace public à petits pas*, L'Harmattan, Marly-le-Roi

BROTCORNE, P., DAMHUIS, L., LAURENT, V., VALENDUC, G., VENDRAMIN, P., 2010, *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*, Société et avenir, Academia Press, Bruxelles

CICCHELLI, V., 2001, *La construction de l'autonomie, Parents et jeunes adultes face aux études*, Sciences sociales et société, Presses universitaires de France

COORDINATION DES ONG POUR LES DROITS DE L'ENFANT, 2007, *L'éducation aux droits de l'enfant à l'école, La situation en Fédération Wallonie Bruxelles*, CODE, Bruxelles

COORDINATION DES ONG POUR LES DROITS DE L'ENFANT, 2010, *Rapport alternatif des ONG sur l'application de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant par la Belgique*, CODE, Bruxelles

Décret déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations, Fédération Wallonie Bruxelles, M.B. 26/08/2000 ; M.B. 30/07/2008

Décret relatif aux missions, programmes et rapports d'activités des Centres psycho-médico-sociaux, Fédération Wallonie Bruxelles, M.B. 05/09/2006

DELESALLE, C., GOVINDASSAMY, S., 2006, *Synthèse de Pratiques et usages des jeunes en matière d'information*, INJEP

DUBET, F., 2002, *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris

DUBET, F., (dir.), 2007, *Ecole, familles : le malentendu*, Textuel, Paris

DUBET, F., VAN DE VELDE, C., CARADEC, V., NEMOZ, S., PEUGNY, C., MICHON, S., FAURE, S., GARCIA, M-C., *Agora débats/jeunesses*, n°49, 3ème trimestre 2008, INJEP, L'Harmattan

DUTERCQ Y., 2004, « Quant trop de régulations tuent la régulation : une analyse d'un processus local de construction démocratique d'une politique éducative ajustée », Sixièmes journées d'étude du GIRSEF, UCL, 15, 16 et 17 septembre 2004.

FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN BELGIQUE FRANCOPHONE, *L'Antre'Toise*, N°80, Septembre- Octobre- Novembre 2005

FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN BELGIQUE FRANCOPHONE, *L'Antre'Toise*, N°82, Octobre-Novembre- Décembre 2006

FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN BELGIQUE FRANCOPHONE, *L'Antre'Toise*, N°87, Janvier-Février- Mars 2008

FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN BELGIQUE FRANCOPHONE, *L'Antre'Toise*, N°90, Octobre-Novembre- Décembre 2008

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN BELGIQUE FRANCOPHONE, *L'Antre'Toise*, N°92, Avril- Mai-Juin 2009

GALLAND, O., 2007, *Sociologie de la jeunesse*, Armand Colin, Paris

GUILLAUME, J-F, (dir.), 2005, *Aventuriers solitaires en quête d'utopie, Les formes contemporaines de l'engagement*, Les Editions de l'Université de Liège

GUILLAUME, J-F, (dir.), 2005, *Parcours de vie, Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines*, Les Editions de l'Université de Liège

GUILLAUME, J-F, 2007, *Jeunes à problèmes ou institutions en déclin ?*, Pensée plurielle, 2007/1 n° 14, p. 75-84, CAIRN

INFOR JEUNES LUXEMBOURG, 2010, *Rapport d'activités 2009*, Infor Jeunes Luxembourg

INFOR JEUNES LUXEMBOURG, 2009, *Rapport d'activités 2008*, Infor Jeunes Luxembourg

INFOR JEUNES LUXEMBOURG, 2008, *Rapport d'activités 2007*, Infor Jeunes Luxembourg

INFOR JEUNES LUXEMBOURG, 2007, *Rapport d'activités 2006*, Infor Jeunes Luxembourg

INFOR JEUNES LUXEMBOURG, 2006, *Rapport d'activités 2005*, Infor Jeunes Luxembourg

INJEP, 2006-2007, *Une enquête sur les jeunes et l'information en Charente-Maritime*, Exposé des résultats, INJEP

INJEP, 2007, *L'orientation et ses enjeux dans le parcours d'un jeune*, compte-rendu d'une formation organisée par l'INJEP, INJEP

INJEP, 2007, *Quelle place pour l'information des jeunes dans les politiques locales de jeunesse ?* : Pistes de réflexion suite à une formation, INJEP

INJEP, 2008, *Information des jeunes : l'enjeu du partenariat local*, Formation- échange d'expériences professionnelles, INJEP

JACQUEMAIN, M., CASMAN, M-T, DIZIER, C., NIBONA, M, WILLEMS, I, 2006, *L'intégration par les jeunes des stéréotypes véhiculés par les médias, La télévision, le sexisme, les jeunes : une relation complexe*, Fédération Wallonie Bruxelles Direction de l'égalité des chances, Ulg

JAMIN, C, PERRIN, N., 2005, *Les politiques publiques en matière d'enfance et de jeunesse au 20ème siècle en Belgique et en Fédération Wallonie Bruxelles*, OEJAJ, Ulg

LECLERQ, D., 2008, *Psychologie éducationnelle de l'adolescent et du jeune adulte*, Les éditions de l'Ulg, Liège

LE BRUN, J-E, *Infor-Jeunes*, Les cahiers JEB, 1975-N°3, Ministère de la Culture française, Bruxelles

LE GRAND, E., LE PAPE, M-C., MONNERAUD, L., ROTHE, C., GIACOMONI, C., DUCOURNAU, N., BECK, F., LEGLEYE, S., SPILKA, S., *Jeunes et santé : entre actions publiques et comportements individuels*, Agora débats/jeunesses, n°54, 2010 (1), L'Harmattan

LONCLE, P., *Les jeunes à Rennes et à Metz : une participation peut en cacher une autre*, Lien social et Politiques, n°48, 2002, p.131-150

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

MARDON, A., *Pour une analyse de la transition entre enfance et adolescence. Regard parental sur la puberté et transformation des pratiques éducatives*, Agora débats/jeunesses, n°54, 2010 (1), L'Harmattan.

MARQUIE, G., 2009, *L'information des jeunes dans leur parcours personnel et leur orientation*, Plan d'intervention, INJEP

MARQUIE, G., 2009, *Internet fait-il écran ?*, INJEP

MARQUIE, G., 2009, *Orientation et information des jeunes, repenser les rôles...*, INJEP

MARQUIE, G., 2009, *Les jeunes et l'information sur leur orientation*, Contribution au groupe de travail orientation du « Livre Vert »

MARQUIE, G., DELESALLE, C., GOVINDASSAMY, S., 2008, *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, INJEP

MARQUIE, G., DELESALLE, C., GOVINDASSAMY, S., 2008, *L'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie*, INJEP

MARQUIE, G., HALTER, J-P., 2008, *Angoulême: les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes*, Diaporama, INJEP

NACHI, M., 2006, *Introduction à la sociologie pragmatique*, Armand Colin, Paris

PELLERIAUX, K. (éd.), 2005, *Vivre ensemble ? Pistes de réflexion pour une accessibilité des associations de jeunesse en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie*, Acco, Leuven

PERRENOUD, P., 1995, *Métier d'élève et sens du travail scolaire*, Collection Pédagogie, ESF Editeur, PARIS

POULLET, Y., SCHOLLER, C., 2008, *Les ados entre autonomie et responsabilité: vers une utilisation de qualité des TIC*, Conférence de presse du Safer Internet Day, FUNDP

RONSSSE, J-M, 2007, *Marketing social*, Institut des Hautes Etudes en Communication Sociale, Bruxelles

SECRETARY OF STATE FOR EDUCATION AND SKILLS, 2005, *Youth Matters Green Paper*, The Stationnery Office Limited, United Kingdom

SECRETARY OF STATE FOR EDUCATION AND SKILLS, 2005, *Youth Matters, Next steps*, The Stationnery Office Limited, United Kingdom

ULB, CENTRE D'INFORMATION ET D'ANIMATION JEUNESSE DE CHARLEROI, 2010, *Les besoins d'information des 12-26 ans*, CIDJ, Charleroi

VANDEKEERE, M., 2008, *Projets de recherches existants ou prévus ayant pour objectif de décrire une image de la réalité de la vie des jeunes en Fédération Wallonie Bruxelles, réunion d'experts sur les indicateurs permettant de décrire la situation des jeunes*, Secrétariat du Benelux, OEJAJ

VAN DE VELDE, C., *Devenir adulte en Europe*, Agora débats/jeunesses, n°45, 3ème trimestre 2007, INJEP, L'Harmattan

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

VALENDUC, G., BROTCORNE, P., 2009, *Les risques d'exclusion dans la génération Internet, Usage et non usage des TIC chez les 16-25 ans*, Notes éducation permanente, Fondation Travail-Université, Décembre 2009

VALENDUC, G., 2010, *La fracture numérique en Belgique, une analyse des données statistiques existantes*, Fondation Travail-Université

VETTENBURG, N., DEKLERCK, J., SIONGERS, J., 2007, *Being young in flanders, The principal findings of the JOP-Monitor 1*, in *Young people in Flanders: Facts and Figures. Findings of JOP-Monitor 1*, LannooCampus, Leuven

VETTENBURG, N., DEKLERCK, J., SIONGERS, J., 2009, *Young people inside out. Main findings and reflections*, in *Young people inside out. Themes of Youth Live Examined*, Acco, Leuven

VETTENBURG, N., DEKLERCK, J., SIONGERS, J., 2010, *Being young in flanders, The principal findings of the JOP-Monitor 2*, Acco, Leuven

VETTENBURG, N., DEKLERCK, J., SIONGERS, J. (red.), 2010, *Jongeren in cijfers en letters, Bevindingen uit de JOP-monitor 2*, Acco, Leuven

VRANCKEN, D., BARTHOLOME, C., 2004, *L'accompagnement des personnes handicapée en Belgique, Un concept au cœur des nouvelles politique sociales*, La participation publique et démocratique, Volume 17, n°1, automne 2004, pp.98-111

VRANCKEN, D., 2007, *La société du travail sur soi*, La revue nouvelle, Volume 10, 2007, Bruxelles

XIII. Annexes

A. Liste des Fédérations et des CIJ

Trois fédérations :

- Fédération Infor Jeunes Wallonie Bruxelles
- La Fédération des Centres d'Information et de Documentation pour Jeunes en Communauté française de Belgique
- Le Service d'Information sur les Etudes et Professions

26 CIJ⁹⁵ :

| |
|---|
| INFOR-JEUNES WATERLOO |
| INFOR-JEUNES BXL N.O - CENTRE D'ACCUEIL D'INFO JEUNESSE |
| INFOR-JEUNES BRUXELLES |
| INFOR-JEUNES LUXEMBOURG |
| INFOR-JEUNES MONS |
| INFOR-JEUNES NAMUR |
| INFOR-JEUNES ASBL (SCHAERBEEK) |
| INFOR-JEUNES TOURNAI |
| INFOR-JEUNES NIVELLES |
| INFOR-JEUNES HUY |
| C.A.I.J. CENTRE D'ANIMATION ET D'INFORMATIONS JEUNESSE |
| C.I.D.J. "LE KIOSQUE" |
| MAISON DES ASSOCIATIONS DE JEMEPPE -SERAING |

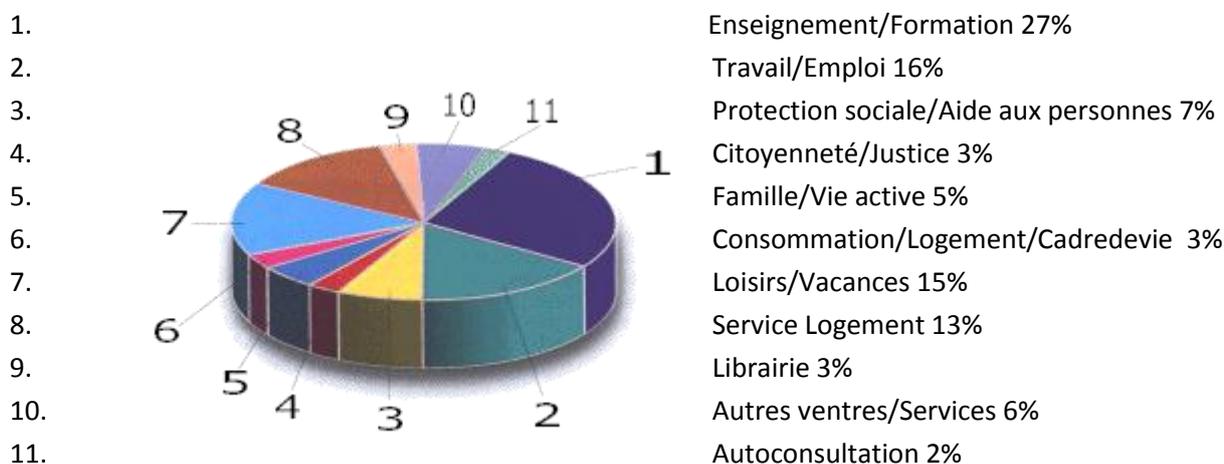
⁹⁵ A partir de la Liste des Centres de Jeunes, 25/03/2011, <http://www.servicejeunesse.cfwb.be/operateurs/>. Pour les coordonnées complètes des Centres, voir cette même référence.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

| |
|---|
| CID INTER J |
| S.I.E.P. MONS ASBL |
| S.I.E.P. CHARLEROI ASBL |
| S.I.E.P. NAMUR ASBL |
| S.I.E.P. BRUXELLES |
| S.I.E.P. LIEGE |
| S.I.E.P LIBRAMONT |
| INFOR-JEUNES COUVIN |
| CENTRE INFOR JEUNES ATH |
| C.R.I.J. - CENTRE REGIONAL D'INFORMATION DES JEUNES DE MALMEDY |
| INDIGO ASBL |
| I.D. ASBL - INFOR JEUNES VERVIERS |
| COOL ZONE ASBL - INFOR JEUNES HANNUT |

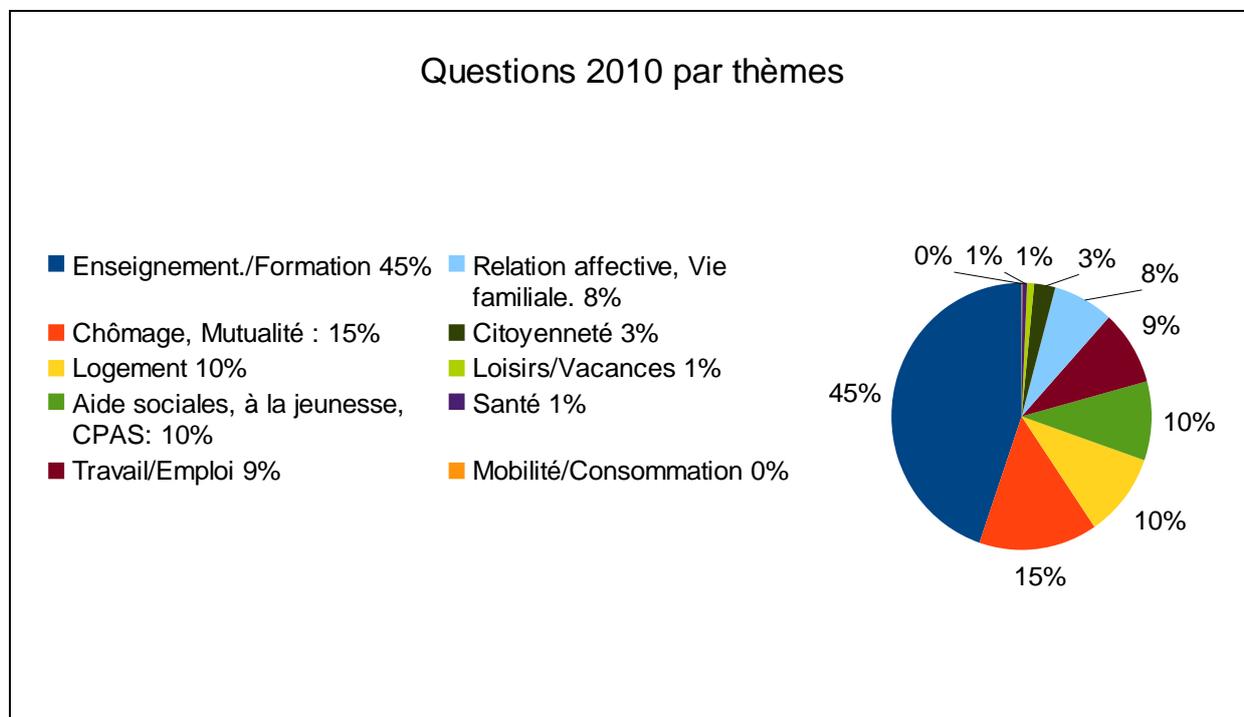
B. Les types de demandes formulées : un aperçu

Répartition des demandes adressées au réseau Infor Jeunes (non daté) :



Source : <http://www.inforjeunes.be>

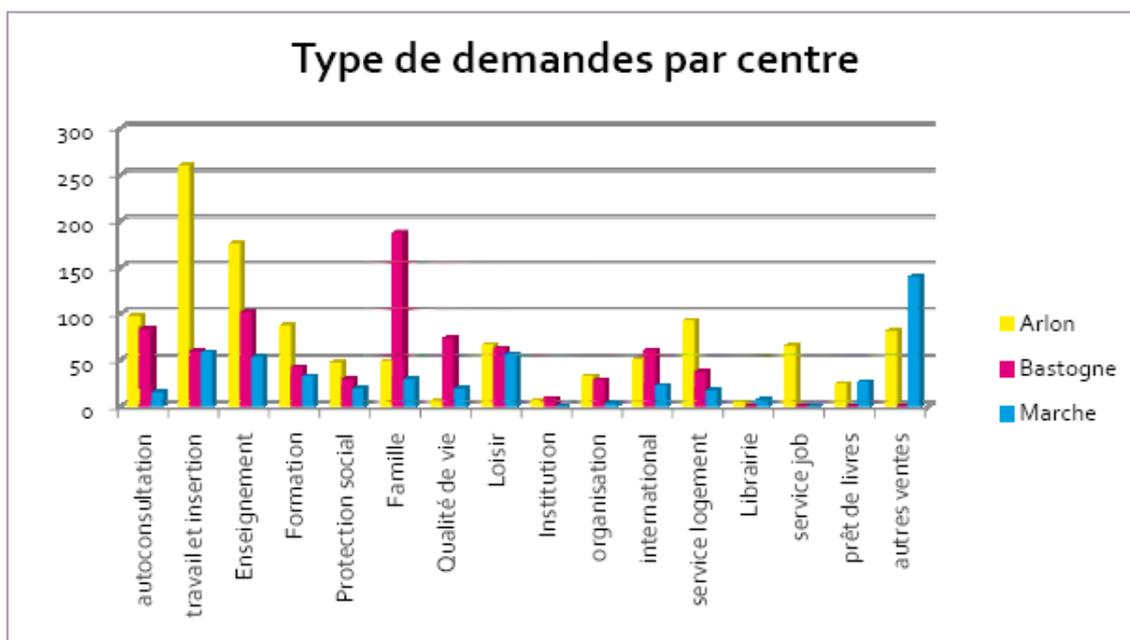
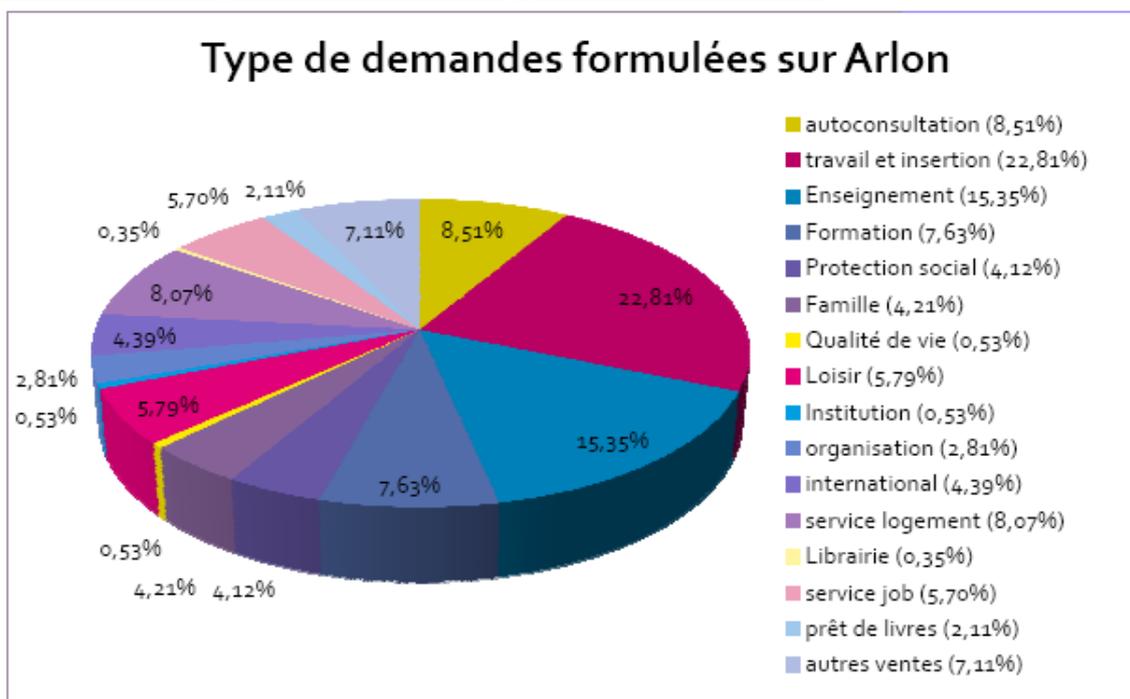
Répartition des demandes posées sur le site Bruxelles J en 2010:



Source : BRUXELLES J (B), 2011, *Statistiques de visites du site et de questions posées*

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Répartition des demandes par thème pour Infor Jeunes Arlon en 2009, et types de demandes pour Infor Jeunes dans la province de Luxembourg (Centre et Points Relais) :



:

Source : INFOR JEUNES LUXEMBOURG, 2010, *Rapport d'activités 2009*

Palmarès des articles les plus visités sur Bruxelles J pour 365 jours, jusqu'au 06/06/2011

| Titre | Visualisations | |
|--|-----------------------|---|
| Home page | 40 444 |  |
| Le contrat de bail : quels types et comment les rompre ? | 26 271 |  |
| Rechercher un logement à louer à Bruxelles : longue ou courte durée, comment faire ? | 24 790 |  |
| Quels sont les montants des allocations de chômage ? | 19 079 |  |
| Qu'est-ce que le cess et comment l'obtenir ? | 18 778 |  |
| Accès au séjour pour venir étudier en Belgique : étrangers hors EEE | 16 321 |  |
| L'enseignement supérieur de promotion sociale | 14 148 |  |
| Obtenir une aide du CPAS | 11 950 |  |
| Comment quitter ton emploi ? | 10 680 |  |
| Les étudiants étrangers peuvent-ils conclure un contrat d'occupation étudiant? | 10 469 |  |
| Le changement d'école ou d'option | 9 588 |  |
| Equivalence de diplôme | 9 549 |  |
| Etudier & se former | 9 489 |  |
| Comment accéder à l'enseignement supérieur sans avoir le CESS ? | 9 130 |  |
| Acheter un logement à Bruxelles : les aides financières | 9 053 |  |
| Le recours contre une décision du conseil de classe | 9 009 |  |
| Qu'est-ce qu'un plan d'embauche et comment peux-tu en profiter ? | 8 943 |  |
| Organisation de l'enseignement secondaire en Fédération Wallonie Bruxelles | 8 829 |  |
| Travailler pendant tes études | 8 045 |  |
| Quelles sont les aides fournies par le CPAS ? A qui s'adressent-elles? Quelles sont les conditions ? | 7 291 |  |
| Te loger à Bruxelles | 7 180 |  |
| Quelles sont les sanctions de l'ONEM ? | 7 036 |  |
| Tes droits au chômage | 6 305 |  |
| Le contrat de bail : que doit-il contenir et qui doit le signer ? | 5 729 |  |

| | | |
|--|-------|---|
| La loi et la sexualité | 5 486 |  |
| Les Hautes Ecoles | 5 386 |  |
| Le stage d'attente | 5 264 |  |
| Qui sommes-nous? | 5 165 |  |
| Quelles conditions dois-tu remplir pour bénéficier des allocations de chômage ? | 5 121 |  |
| Conditions d'accès à l'université | 5 015 |  |
| L'état des lieux d'entrée et de sortie | 5 011 |  |
| Tes droits avant et après 18 ans | 4 940 |  |
| Minerval et droits d'inscription | 4 828 |  |
| L'émancipation | 4 773 |  |
| Qu'est-ce que la période d'essai ? | 4 676 |  |
| Inscription dans l'enseignement supérieur | 4 671 |  |
| Le CPAS propose du travail à ses allocataires avec des contrats particuliers: les "articles 60", etc. | 4 665 |  |
| Ton premier emploi | 4 665 |  |
| Tu veux quitter tes parents, quelles aides financières peux-tu obtenir? | 4 656 |  |
| Etudiants pris en compte pour le financement | 4 593 |  |
| Apprenti : une autre façon d'apprendre un métier | 4 526 |  |
| Les Ecoles supérieures des arts | 4 363 |  |
| Etre majeur, c'est quoi? | 4 180 |  |
| Qu'en est-il pour les étudiants de plein exercice ? | 4 132 |  |
| A quoi ça sert ACTIRIS ? | 3 954 |  |
| La garantie locative : les différents types et les aides possibles quand on n'a pas assez de sous ? | 3 918 |  |
| Quelles sont les catégories et les montants du revenu d'intégration et de l'aide sociale et que se passe-t-il si on a des revenus par ailleurs ? | 3 800 |  |
| Inscription dans l'enseignement secondaire | 3 766 |  |
| Peux-tu bénéficier du chômage en tant que travailleur étranger ou après avoir | 3 712 |  |

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

| | | |
|---|-------|---|
| travaillé à l'étranger ? | | |
| Chômage : adresses utiles | 3 677 |  |
| Comment le CPAS décide-t-il d'accorder ou pas un revenu ou une aide ? Y a-t-il des recours possibles ? | 3 542 |  |
| Les universités | 3 423 |  |
| L'entretien du logement et la responsabilité des locataires | 3 316 |  |
| Accès gratuit à Internet | 3 268 |  |
| L'étudiant qui travaille reçoit-il encore les allocations familiales et la mutuelle, qu'en est-il du chômage? | 3 233 |  |
| Qu'en est-il des impôts? | 3 220 |  |
| Le Fonds du Logement baisse ses taux | 3 156 |  |
| Les Ecoles d'architecture | 3 118 |  |
| Echec à l'échec ! | 2 992 |  |
| Les enfants peuvent-ils travailler? Si oui, à quelles conditions? | 2 837 |  |
| Quelles démarches dois-tu effectuer ? | 2 640 |  |
| La colocation : quel impact sur le bail et sur les responsabilités ? | 2 623 |  |
| Tes études | 2 553 |  |
| As-tu droit à des vacances ? | 2 509 |  |
| Quelles sont les institutions provinciales ? | 2 463 |  |
| L'homosexualité | 2 460 |  |
| Courriel | 2 451 |  |
| Conditions d'accès dans les Hautes Ecoles | 2 359 |  |
| Amour & sexualité | 2 310 |  |

Source : BRUXELLES J (C), 2011, *Palmarès des articles pour 365 jours finissant 2011-06-06*

C. Comparaisons entre les différents systèmes en vigueur dans les pays membres du Conseil de l'Europe

1. Remarques préalables

Rappelons-nous les remarques émises en début de rapport sur les précautions à prendre avant tout exercice de comparaison, et, plus spécifiquement, celles relatives aux données présentes sur le portail.

2. Aperçu des différents systèmes

| | Organisation légale des services d'information | Points d'information aux niveaux nationaux et régionaux |
|-------------------------|--|--|
| <i>Autriche</i> | Extérieurs à la scolarité, pris en charge par des ONG soutenues par les autorités. | Cela se passe aux niveaux national et régional. |
| <i>Belgique-Flandre</i> | Cadre légal, et mise en œuvre par des associations soutenues par le gouvernement. | 2 points nationaux et 131 points régionaux. |
| <i>Bulgarie</i> | Partenariat entre l'état, les communes et les ONG. Politique d'info jeunesse mise en œuvre et en pratique par l'Agence Nationale pour la jeunesse et les sports. | 1 centre national, 31 centres disséminés dans le pays. L'action du ministère est mise en œuvre par des coordinateurs qui communiquent avec les partenaires locaux. |
| <i>Estonie</i> | Une loi oblige les gouvernements locaux à organiser l'info et le conseil des jeunes. | 20 points régionaux, pas de point national car c'est une compétence locale. |
| <i>Finlande</i> | Le ministère de l'éducation est responsable de la coordination du travail et des politiques jeunesse. Une loi jeunesse renforce l'info jeunesse comme une base de travail communal. | 240 communes offrent info et conseil aux jeunes, avec une coordination nationale. |
| <i>France</i> | Organisé par des ASBL, supportées par les autorités publiques ou des organisations publiques. Il y a également des services scolaires. | Les réseaux nationaux d'info sont organisés et coordonnés aux niveaux national, régional et local. |
| <i>Allemagne</i> | Pas de loi nationale et le gouvernement a un pouvoir limité, mais il peut sponsoriser des projets et promouvoir des développements. De plus, de nombreuses organisations et institutions fédérales et des Lander | Tous les centres de toutes les régions travaillent ensemble dans un réseau, coordonné par un service du ministère de la jeunesse. De plus, existent deux réseaux suprarégionaux. Au niveau local, il y |

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

| | | |
|---------------------------|--|--|
| | peuvent fournir de l'info aux jeunes sur des thèmes particuliers. | 50 points d'information. |
| <i>Grèce</i> | Pas de législation nationale, sauf une loi établissant une autorité indépendant des diffusions radio et télévisées. | En plus du secrétariat général de la jeunesse et de l'institut pour la jeunesse, il y a 58 centres d'info, 80 structures de support à l'entreprenariat jeunesse, les conseils jeunesse locaux et national, les unités scolaires et les services carrière des universités, les centres de service citoyen, etc. |
| <i>Italie</i> | Les centres d'info jeunesse sont des services publics délivrés sur initiative des municipalités. De nombreuses lois régionales constituent leur assise légale. | Plus de 1170 centres d'info, dans les grandes villes et petites localités. Une coordination nationale et régionale existe. |
| <i>Lettonie</i> | Une politique d'information jeunesse est mise en place, tout comme un portail et des points d'infos. Les municipalités doivent établir un système institutionnel pour assurer le travail jeunesse en déterminant les institutions responsables ou en nommant un spécialiste des affaires de la jeunesse, devant diffuser l'info et coordonner le flux d'infos entre les différentes parties et les jeunes. | Les structures d'info sont fragmentées, et tous les services ne sont pas accessibles au même endroit. Il est prévu d'augmenter la coordination. Le centre principal d'info jeunesse est le portail national, qui sert de structure rassemblant toutes les infos jeunesse et les diffusant online via 68 coordinateurs, 26 coordinateurs régionaux eurodesk et 81 centres d'info. |
| <i>Lituanie</i> | Pas de structure d'info jeunesse régulée légalement. | Toutes les infos sont données via des websites, il y a un portail principal et de nombreux autres portails. Il y a 10 centres de jeunes, un dans chaque région. |
| <i>Luxembourg</i> | Une loi régule les relations entre l'état et les acteurs privés. Une base légale rend le gouvernement responsable des organisations diffusant de l'info jeunesse. | Niveau national : le service national de la jeunesse et le centre information jeunes. Niveau régional : des points d'infos coordonnés par le 1 ^{er} , souvent intégrés dans les maisons de jeunes. |
| <i>Moldavie</i> | Le développement des services jeunesse est prévu par la stratégie nationale jeunesse établie tous les 4 ans. | Plusieurs centres au niveau national. |
| <i>République Tchèque</i> | Les centres d'info sont regroupés en | 21 centres d'info regroupés en |

| | une association. | réseau. |
|--------------------|--|--|
| <i>Slovénie</i> | Bases dans : conseil de l'Europe, constitution, convention des droits de l'enfant, des droits de l'homme, conférence des autorités locales et régionales, charte européenne sur la participation des jeunes. | 48 points au niveau national, 107 au régional. |
| <i>Suède</i> | Pas de législation spécifique, les autorités locales ont une grande autonomie. Chaque institution ou autorité est responsable de produire de l'info dans son domaine. | / |
| <i>Royaume-Uni</i> | Le gouvernement a installé des services d'info, conseils et aide. La situation est un peu différente selon les endroits (Angleterre, Pays de Galle, Ecosse, Irlande). | / |

3. Trois pays en particulier⁹⁶ :

a) FRANCE

1. L'organisation légale des services d'information

L'information jeunesse est garantie par des ASBL. Ces associations sont supportées par des autorités publiques ou par des organisations publiques.

Les CDI (Centre de Documentation et Information) sont des services des écoles secondaires ou de l'enseignement supérieur, tandis que les SCUIO (service commun universitaire d'information et de communication) sont des services universitaires.

2. Les points d'information aux niveaux nationaux et régionaux

En France, la stratégie globale consiste en la mise en place de plusieurs réseaux d'information pour les jeunes qui sont structurés et coordonnés aux niveaux national, régional et local. Les principaux réseaux d'information jeunesse sont : le CDI et le SCUIO ; le CIDJ (Centre d'Information et de Documentation jeunesse) ; le CRIJ (Centre Régional d'Information Jeunesse) ; le BIJ (Bureau Information Jeunesse) ; le PIJ (Points Informations Jeunes) ; le CIO (Centres d'Information et d'Orientation) ; l'ONISEP ((Office National d'Information Scolaire et Professionnel), le PAIO (Plateforme Académique d'Information et d'Orientation).

⁹⁶ Les données présentées proviennent exclusivement du portail Youth Partnership (<http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/>).

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

3. Principaux domaines

Le CIO: orientation carrière pour étudiants d'enseignement secondaire.

Le CDI: informations générales sur les carrières, l'enseignement, les affaires scolaires et les loisirs.

4. Portails jeunesse

Les portails suivants sont directement organisés ou reconnus par les autorités nationales:

- www.jeunes.gouv.fr : site gouvernemental sur les politiques publiques jeunesse
- www.etudiant.gouv.fr: site gouvernemental sur les politiques publiques étudiantes
- www.droitsdesjeunes.gouv.fr : site gouvernemental sur les droits des jeunes
- www.conseilsdelajeunesse.org : site du conseil national de la jeunesse

- www.enviedagir.fr : site sur le programme national sur la participation jeunesse

5. Nombre d'utilisateurs

+/- 6 millions de personnes utilisent les réseaux d'information.

6. Services d'information mobile

25 bus consacrés à l'information jeunesse circulent dans les régions locales. Leur but est de donner accès à l'information au plus grand nombre de jeunes possible, spécialement lorsque les autorités locales ne peuvent pas rencontrer la demande ou sont incapables de développer des projets locaux.

7. Endroits où des cours et des connaissances sur l'information jeunesse sont disponibles

Il n'y a pas d'endroits où de tels cours sont organisés, mais de nombreuses formations sont organisées chaque année par le ministère de l'éducation au niveau régional.

8. Standards de qualité

La charte ERYICA est appliquée par un réseau nommé IJ (Information Jeunesse), qui est composé du CIDJ, du BIJ et du PIJ. Elle mentionne des principes déontologiques qui doivent être appliqués à l'information jeunesse : exhaustivité, impartialité, précision, mis à jour, données par des professionnels, pratique, ...Un certificat IJ est délivré par la direction de la jeunesse, de l'éducation jeunesse et de la vie associative aux structures qui appliquent la charte. Le département de la jeunesse et des sports est en charge de son suivi et de son contrôle

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

9. Monitoring

Il y a 35 systèmes de contrôle : 30 CRIJ (Centre Régional Information Jeunesse) , dont la mission est de former les gestionnaires de réseau au niveau local ; et 5 associations de formation spécialisées dans le champ du travail jeunesse.

10. Participation des jeunes

Les jeunes ne participent ni à la provision ni à la diffusion d'information

b) BELGIQUE- FLANDRE

1. L'organisation légale des services d'information

Le décret du parlement flamand (du 18 juillet 2008) sur la politique jeunesse et le décret du parlement flamand (du 14 février 2003) sur les dispositions en matière d'information jeunesse spécifiques en tant qu'aide de prêts pour les niveaux communaux, inter communaux et provinciaux, fournissent des incitatifs pour ces derniers en matière de jeunesse et de politique de travail jeunesse.

Le gouvernement flamand encourage les initiatives en travail jeunesse à disséminer de l'information aux jeunes. Le rapport de politique jeunesse (de 2004-2009) traite l'information jeunesse comme une préoccupation clé. Une politique d'information jeunesse cohérente, très performante et particulièrement effective au travers des différents domaines politiques est une priorité dans ce rapport à propos de la jeunesse. Des éléments spécifiques de ce rapport incluent : un portail pour l'information jeunesse, la définition de l'information jeunesse, réaliser un inventaire des activités d'information jeunesse, l'implication des jeunes dans la préparation de l'information, l'accessibilité de l'information, l'évaluation de l'information, la coordination de l'information et la qualité de l'information.

Dans le second plan de politique jeunesse (2006-2010), il est fait référence à l'atteinte des objectifs précités. La création du *Vlaams InformatiePunt Jeugd* (VIPJeugd) était un de ces objectifs. La mise en œuvre de l'article 17 de la convention internationale des droits de l'enfant, concernant l'accès à une information appropriée, sera traitée dans les cinq ans.

En addition, le gouvernement flamand rapporte au parlement flamand et à la commission des droits de l'enfant sur base annuelle.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

2. Les points d'information aux niveaux nationaux et régionaux

Il y a deux points d'information au niveau national, et 131 points au niveau régional (121 en Flandre et 10 à Bruxelles).

Il existe les JIP (points d'information jeunesse) et les JAC (centres de conseil jeunesse). Le VIPJeugd (point d'information flamand) coordonne les 62 JIP.

Le YAK (centre d'info et d'avis de la jeunesse) dépend quant à lui du secteur bien-être.

3. Principaux domaines

Non communiqués.

4. Portails jeunesse

Il y a 13 portails jeunesse au niveau national et 5 portails jeunesse aux niveaux régionaux. En général, l'information fournie concerne : la culture, le travail jeunesse, les sports, la formation, le tourisme, les médias, le trafic et les transports, l'organisation et la participation, la société, la santé, la sexualité, les relations, les stimulants, l'éducation, le travail, le logement, les droits et devoirs, l'argent, la violence et la maltraitance, les droits de l'enfant, les loisirs, le droit, les institutions sociales.

Le gouvernement flamand a demandé à 6 organisations du domaine du travail de développer 3 guides d'information et websites pour les enfants (de moins de 12 ans), les ados (12-15 ans) et les jeunes (plus de 15 ans). Ces websites sont en ligne, et les versions imprimées sont distribuées depuis 2006.

5. Nombre d'utilisateurs

18 000 personnes.

6. Services d'information mobile

Le "condomobiel" fournit de l'information sur le safe sex. On peut le trouver à des festivals musicaux ou d'autres évènements.

JAC organise des expositions, par exemple sur la défense des jeunes.

Un certain nombre d'organisation offrent des informations dans les écoles (aux élèves du secondaire), avec un support multimédia et un package interactif (par exemple à propos de drogue, sexualité, grossesse adolescente, ...).

Le « JIP pillar » est un package prêt à l'emploi proposant de l'information locale taillée pour les jeunes, proche d'où ils passent naturellement leur temps. Ce « pilier d'info » contient des documents d'information à propos d'environ 20 thèmes (qui changent). L'information est actualisée et en lien avec les intérêts des jeunes. Elle est très basique mais les JIP (Points d'Information Jeunesse) sont mentionnés comme références vers qui se tourner pour de plus amples informations.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

De l'information sur les médias est distribuée, par exemple via cd roms : « Sexplorer » (à propos d'amour et de sexualité), « SLIK » (à propos des drogues).

“Mobile School non-profit organization” est une organisation belge travaillant pour les enfants des rues dans le monde entier. Elle développe des écoles mobiles sur chariots et offre des formations pour les travailleurs des rues locaux (24 écoles mobiles dans 14 pays).

7. Endroits où des cours et des connaissances sur l'information jeunesse sont disponibles

Aucune université n'offre de cours sur l'information jeunesse, mais il y a 3 centres de formations spécialisés dans l'information jeunesse.

8. Standards de qualité

Dans le plan flamand de politique jeunesse 2006-2009, il y a un principe de base qui déclare que, dans les différents départements et agences, l'information gouvernementale est élaborée en suivant les principes d'ERYICA.

Les points d'information jeunesse (JIP) et les centres de conseil jeunesse (JAC) respectent la charte ERYICA.

Les recommandations politiques d'une enquête flamande établissent que les points d'information jeunesse flamands devraient développer un label de qualité et des standards de qualité auxquels les acteurs de l'information devraient répondre. Cela pourrait également être utilisé par le gouvernement pour indiquer une différence entre le label de qualité et les fournisseurs généraux d'information.

Le développement d'un label et de standards de qualité par les VIPJeugd (Points d'information jeunesse flamands) est aussi inclus dans le plan de politique jeunesse flamand 2006-2009. Le gouvernement flamand est en train de considérer l'implantation d'un système de certification visible, selon l'exemple hollandais. Ce système de régulation est un système de régulation autonome pour le secteur audiovisuel qui utilise des icônes afin de fournir de l'information à propos des porteurs de données (vidéos, dvds, cds, jeux etc.).

9. Monitoring

Les tâches principales de VIPJeugd sont: recherche et développement, gestion des données, support, coaching, formation et promotion. VIP se concentre sur 4 groupes différents : jeunes de 12 à 25 ans et enfants à partir de 6 ans ; employés des JIP ; organisations qui fournissent de l'information aux enfants et aux jeunes ; intermédiaires qui remplissent un rôle important dans la relation entre enfants et jeunes : travailleurs (information) jeunesse, enseignants, travailleurs du centre de conseil des étudiants, personnes qui travaillent avec des groupes spécifiques, travailleurs du bien-être, etc.

Les conditions à remplir pour les JIP (approbation par les VIP, qui coordonnent et forment les JIP) sont : être à la pointe de l'actualité, objectif, précis, pertinent, basé sur l'auto-assistance, compréhensif, accessible, clair, attractif. Pour être accrédité JIP, des principes additionnels doivent

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

être remplis : les jeunes doivent être le groupe cible, le service doit être situé dans l'environnement de vie immédiat, il doit être guidé par les demandes, respectueux des usagers, spécialisés comme médiateur, intégrés dans le paysage local socio-culturel, un service intégré.

Les JIP ont un logo commun et un label de qualité. Tous les JIP utilisent le même système de classification basé sur différents thèmes. Les folders fournis par VIPJeugd aux JIP via son système de distribution sont aussi structurés d'après ces thèmes.

Les JAC utilisent un guide de qualité.

10. Participation des jeunes

L'information disséminée par les VIP et JAC est préparée par des personnes impliquées dans l'information jeunesse.

Pour chaque activité, In Petto (service jeunesse subsidié par le gouvernement flamand spécialisé en information jeunesse, prévention et participation jeunesse) coopère avec un groupe de travail comprenant des jeunes et des acteurs associés.

La méthode du questionnement des pairs est une méthode de recherche participative dans laquelle un groupe spécifique (sous supervision) est impliqué dans toutes les étapes de la recherche, et mène même le questionnement. Le questionnement ciblé et méthodologique de jeunes par d'autres jeunes fournit de meilleures et plus larges informations. Une autre méthode, le groupe d'amélioration, rassemble un groupe de jeunes et d'adultes qui cherchent de manière créative les meilleures solutions à un problème. L'organisation est impliquée pour mettre le résultat en pratique. La force d'un tel groupe réside dans la combinaison de la vision, de la connaissance et des qualités de chacun. Les brainstormings collectifs fournissent également souvent un nombre plus important d'idées, qui sont plus efficaces.

Le secteur jeunesse dans son ensemble a aussi des exemples de participation, car les jeunes sont naturellement intimement impliqués. Apprendre à se servir de l'information est aussi inclus, dans de nombreuses formes, dans les objectifs de l'éducation secondaire.

Les différents JIP ont un grand nombre de jeunes volontaires. Dans les projets « jeunes conseillers », les jeunes de 15 à 19 suivent une courte formation qui leur permet d'informer, soutenir et aider leurs amis et, si nécessaire, les renvoie à des services d'appui professionnels. En 2006, plus de 300 jeunes ont été formés à être jeunes conseillers, dans 30 endroits différents (JAC et services jeunesse communaux). Les jeunes conseillers sont supportés par les JAC, parfois en collaboration avec un JIP et/ ou un service jeunesse communal). Être un « jeune conseiller » n'est pas un travail, c'est un rôle informel. Un jeune conseiller est impliqué, mais n'est pas responsable de la résolution de problèmes. C'est une forme d'éducation par les pairs.

Des guides de voyages et "Use-it" sont des services touristiques pour les jeunes (voyageurs, visiteurs, étudiants et jeunes locaux), spécialisés dans la promotion d'échange d'information entre jeunes voyageurs.

c) SUEDE

1. L'organisation légale des services d'information

Il n'y a pas de législation spécifique à propos des services d'information jeunesse. Les autorités locales ont un degré d'autonomie considérable et peuvent établir des services généraux d'information au niveau communal sans informer ou consulter les autorités nationales. Les services généraux d'information jeunesse ne sont pas communs, mais les services d'information spécialisés (par exemple sur des questions de santé), fonctionnent sous le réseau local spécifique pour le domaine concerné.

2. Les points d'information aux niveaux nationaux et régionaux

0 point d'information.

3. Principaux domaines

En Suède, il y a seulement un quelques points d'information avec une vision holistique de l'information jeunesse. Beaucoup de services sont spécialisés dans un domaine uniquement, comme la santé pour les jeunes.

La politique générale concernant l'information jeunesse est que chaque ministère, agence gouvernementale, autorité régionale ou communale est responsable de fournir de l'information dans son domaine de travail, selon les besoins et les compétences des jeunes (et pour chaque groupe cible spécifique). Cela signifie que les informations pertinentes pour les jeunes peuvent être produites et présentées d'une façon facilement accessible. Cela implique aussi que l'information doit être disponible dans tous les domaines pertinents, comme l'enseignement, l'emploi, le logement, la santé, la culture, etc.

4. Portails jeunesse

Un exemple de l'information spécifique destinée aux jeunes est l'adaptation du site gouvernemental. Un autre exemple est « Avstamp », géré par le service public suédois de l'emploi. Ce projet a trois buts : plus de jeunes devraient avoir rapidement accès au travail, développer le degré de connaissance à propos du marché du travail chez les jeunes, et développer la connaissance des situations des jeunes chez les employeurs.

L'agence nationale suédoise pour l'enseignement supérieur fournit un site appelé « studera », qui aide les jeunes à trouver de l'information à propos de l'enseignement supérieur et des programmes d'études en Suède et dans d'autres pays.

L'agence suédoise des consommateurs a créé "KONRAD", un webzine pour les jeunes sur la consommation et le style de vie. Konrad est rédigé par des freelances, journalistes professionnels et jeunes, et contient des articles, un forum de discussion, des liens etc. Il est géré par des jeunes pour des jeunes.

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

Il n'y a pas de système d'identification de l'information jeunesse sur Internet au niveau national, tout comme il n'existe pas non plus une vue d'ensemble nationale des portails jeunesse existants. Des sites avec des informations pour les jeunes sont cependant disponibles dans nombre de domaines, normalement en tant que part de la stratégie générale d'information des agences gouvernementales et des autorités régionales et locales.

5. Nombre d'utilisateurs

Pas d'information.

6. Services d'information mobile

La Suède n'a pas de service d'information mobile permanent. Des unités d'information mobiles ont cependant été utilisées dans des projets d'information.

7. Endroits où des cours et des connaissances sur l'information jeunesse sont disponibles

Pas d'information.

8. Standards de qualité

Pas d'information.

9. Monitoring

Pas d'information.

10. Participation des jeunes

Les jeunes sont impliqués dans la réalisation de l'information de plusieurs manières. La manière dont ils sont impliqués est totalement dépendante de l'autorité responsable désirant fournir de l'information jeunesse. L'exemple suivant peut illustrer comment une agence gouvernementale travaille : l'institut national suédois de santé publique publie le magazine jeunesse « Glöd », qui a pour objectif de renforcer l'estime personnelle des jeunes, leur sentiment d'identité, et leur santé. Les articles dans le magazine émergent de conversations avec des jeunes. Les jeunes sont aussi très impliqués dans le processus entier de production et de diffusion du magazine.

4. Zoom plus précis sur les projets développés au Royaume-Uni, grâce à une synthèse du Green Paper Youth matters

La jeunesse comme moment de transition

Le « *Green Paper* » *Youth matters* du Royaume-Uni, présenté en 2005 et destiné à des décideurs, enseignants, directeurs d'institutions d'enseignement ou encore personnes travaillant dans le secteur de la jeunesse, présente tout d'abord un aperçu du contexte dans lequel vivent les jeunes de ce début de 21^{ème} siècle. Il met ainsi l'accent sur les nouvelles opportunités, notamment dans les domaines des avancées technologiques et sociales. Il soutient que de nombreux jeunes tirent parti de ces nouvelles richesses, et que la jeunesse est avant tout un moment de découvertes, de nouvelles expériences, portées par des jeunes d'aujourd'hui pour la plupart enthousiastes, ouverts et impliqués pour toute une série de préoccupations.

Il ajoute cependant que la jeunesse est une période de transition, au cours de laquelle de nombreux jeunes font face à des difficultés de différents ordres et pouvant toucher des sphères telles que les relations, la santé, l'éducation, l'emploi ou encore les finances. De plus, certains groupes de jeunes, en raison d'un handicap ou de leur origine ethnique par exemple, feraient face à des barrières plus importantes pour accéder à des biens tels que les loisirs ou l'éducation. Parmi tous ces jeunes, qu'ils soient plus nantis ou moins favorisés, une minorité ne parvient pas à surmonter les difficultés auxquelles ils sont confrontés, et une partie peut présenter des comportements anti-sociaux.

Un équilibre entre responsabilité et accompagnement

Les objectifs du document sont de fournir plus d'opportunités et de support aux jeunes, mais ce papier se veut également comme un challenge : en faisant la balance entre bénéfices et responsabilités, en tenant compte de « l'énorme contribution » que les jeunes peuvent apporter, attendre d'eux en retour d'apprécier et de respecter les opportunités auxquelles ils ont accès.

L'approche présentée reconnaît une influence prédominante des parents sur la vie des jeunes mais accorde également une importance aux services financés par le public. Ces derniers doivent ainsi étendre les opportunités pour tous les jeunes, en aidant en parallèle ceux-ci à lutter contre les problèmes auxquels une minorité est confrontée. La philosophie développée est d'apporter le bon mélange de support et de défi aux jeunes présentant des comportements délinquants. Il est ainsi nécessaire d'interagir avec les jeunes tels qu'ils sont aujourd'hui, avec leurs attentes d'autonomie et de contrôle⁹⁷.

A propos des services destinés aux jeunes...

Le papier apporte des éléments sur le questionnement relatif à la réforme des services destinés aux jeunes en Angleterre. Ceux-ci ont apporté une contribution très importante à la société, mais ne sont pas parvenus à installer un système d'aide moderne et cohérent. Il y a de nombreux points qui pourraient être améliorés au niveau de ces services : ils ne rencontrent pas toujours les besoins des jeunes, les différentes organisations ne travaillent pas ensemble, l'accent n'est pas suffisamment mis sur la prévention, les services n'arrivent pas à tirer le meilleur profit des nouvelles technologies

⁹⁷ Cette conception se retrouve également dans la sociologie pragmatique, pour qui le jeune est confronté, à l'entrée dans l'adolescence, à une série d'épreuves. Grâce à celles-ci, il pourra montrer ses responsabilités et développer son autonomie. Cependant, les adultes, et les politiques publiques, doivent rester à ses côtés pour l'aider à franchir certaines étapes ou veiller à ce que l'échec se transforme en apprentissage et ne soit pas interprété trop négativement (Breviglieri, Ciccheli).

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

(Internet, Gsm etc.), les jeunes et leurs parents n'ont pas assez leur mot à dire dans ce qui est proposé.

Les quatre défis et six principes transversaux du Green Paper

Les propositions tournent autour de quatre défis clés :

1. comment impliquer davantage les jeunes dans des activités positives et les habiliter à façonner les services qu'ils reçoivent.
2. comment motiver davantage de jeunes à s'engager bénévolement pour la communauté
3. comment donner une meilleure information, conseils et guidance aux jeunes pour les aider à faire des choix judicieux pour leurs vies : éducation, carrière, santé, etc.
4. comment apporter une meilleure et plus importante aide aux jeunes en difficultés

L'article ne prétend pas compter principalement sur les services publics, mais mettre le pouvoir directement entre les mains des jeunes. Deux manières de faire sont proposées (une carte permettant aux jeunes de recevoir des réductions dans une série de domaines, notamment sportifs et culturels ; et la construction de projets locaux désirés par les jeunes, tels qu'un café des jeunes ou un club de sport), lesquelles s'appuient sur les autorités locales, ces dernières se voyant dotées des ressources et responsabilités nécessaires pour agir, mais également d'un contrôle veillant à la qualité des projets jeunesse. En effet, les autorités locales auraient un rôle important à jouer au niveau des activités et facilités pour les jeunes. Les écoles représentent également une institution locale importante, et se verraient ainsi dotées de moyens afin d'elles aussi organiser des activités. Enfin, les jeunes devraient avoir plus de pouvoir sur ce qui leur est proposé au niveau de chaque localité, tant au niveau du planning que du contrôle.

Remarquons que la tendance à placer la personne « au centre du processus » peut se lire comme une nouvelle tendance des politiques sociales, comme le notent Vrancken et Bartholomé qui ajoutent : « L'accompagnement visera à placer la personne au cœur du processus, à miser sur ses potentialités et sur celles de son entourage » (Vrancken, Bartholomé, 2004 : 104).

Un autre axe développé concerne la citoyenneté des jeunes et leur contribution à la vie communautaire. Il s'agit ici d'inciter les jeunes au volontariat et à l'implication dans la vie de leur communauté. Un système de points donnant droit à une rétribution est aussi envisagé.⁹⁸ Des idées telles que le service civil ou l'apprentissage par des pairs sont également émises.

Afin d'aider les jeunes à effectuer des choix, les informations, les conseils et l'orientation sont aussi un point important du programme. Le but étant d'apporter une meilleure aide aux jeunes, et une information « impartiale et accessible » lorsqu'ils doivent prendre des choix concernant leur carrière, leur éducation, leur santé.

Le papier propose d'établir des références minimum que tous les jeunes et leurs parents devraient recevoir à chaque tranche d'âge spécifiée. Afin de garantir une excellence à ces références minimum, des standards de qualité pourraient être établis.

Une réforme des supports spécialisés devrait par ailleurs permettre de permettre à chaque jeune de se réaliser. Ainsi, une aide intensive, sur-mesure et globale devrait aider les jeunes présentant des

⁹⁸ Mais cela ne dénature-t-il pas le volontariat ? Peut-on en effet encore parler de volontariat lorsqu'une rétribution est promise à la clé ?

Comment redéployer l'information jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles ?

problèmes particuliers, l'article soulevant le fait que les problèmes risquent de se multiplier s'ils ne sont pas pris en charge. Un point de référence clair devra être accessible, et encore une fois, le programme s'appuie sur les autorités locales, lesquelles recevraient plus d'autonomie en la matière et devraient coopérer avec des partenaires locaux.

C'est pourquoi une réforme du système devrait donner plus de ressources, responsabilités et incitants aux autorités locales pour créer un service plus responsable et intégré pour les jeunes et leurs parents. Devant mener à un service intégré d'aide pour les jeunes, porté et structuré autour de leurs besoins et impliquant de nombreux acteurs, tels que les associations bénévoles et communautaires. Il serait nécessaire d'avoir un service universel et spécifique, travaillant de manière rapprochée avec les jeunes. Les autorités locales pourraient s'inspirer des centres du réseau Connexion.

L'approche est, ensuite, fondée sur six principes transversaux :

- rendre les services plus réceptifs aux désirs des jeunes et de leurs parents
- équilibrer l'aide et les opportunités avec la promotion des responsabilités des jeunes
- rendre les services plus efficaces, intégrés et efficaces
- améliorer les retombées positives pour tous les jeunes, tout en réduisant le fossé entre ceux présentant des problèmes et les autres
- impliquer de nombreuses organisations du volontariat, des secteurs privé ou communautaire afin d'élargir les possibilités de choix et de garantir les retombées positives
- construire à partir de ce qui se fait le mieux actuellement

Il est demandé aux personnes à qui s'adresse ces propositions (voir infra) de donner leurs avis et suggestions.