

**« Comment redéployer l'information des jeunes en
Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) ? »**

**Recherche commanditée par l'OEJAJ, réalisée par Pascaline Lambert, sous la
direction scientifique de Jean-François Guillaume.**

SYNTHESE ET PROPOSITIONS DE SUITES À DONNER



*Observatoire
de l'Enfance, de la Jeunesse
et de l'Aide à la Jeunesse*

Table des matières

<i>SYNTHESE ET PROPOSITIONS DE SUITES À DONNER</i>	2
I. Au niveau de la jeunesse en général :	3
II. Au niveau de l'organisation du secteur :	5
<i>II.1 Faible visibilité des centres et services d'information jeunesse</i>	5
<i>II.2 Faibles collaborations avec des acteurs extérieurs au secteur de l'information jeunesse</i>	6
<i>II.3 Manque de coopération entre les opérateurs de l'information jeunesse</i>	7
III. Au niveau des pratiques :	8
<i>TABLEAU SYNTHETIQUE DES PROPOSITIONS DE SUITES A DONNER A L'ETAT DES LIEUX DE L'INFORMATION JEUNESSE EN FWB</i>	11

SYNTHESE ET PROPOSITIONS DE SUITES À DONNER

La présente note s'appuie sur la recherche « Comment redéployer l'information des jeunes en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) ? », réalisée par Pascaline Lambert de l'Institut des Sciences humaines et sociales de l'ULg. Aux yeux de l'ensemble du Comité d'accompagnement ayant supervisé les travaux, cette recherche constitue un état des lieux approfondi des enjeux liés à l'information jeunesse en FWB, une photographie fiable de ce secteur, de ses missions et de ses enjeux.

Afin de valoriser cet état des lieux, il convient à présent de synthétiser les principaux constats formulés et de proposer des pistes pour les suites que différents acteurs pourraient y donner. L'OEJAJ propose dans ce sens une série de 18 recommandations présentées ci-dessous (voir tableau synthétique en fin de document), ouvertes à la discussion selon les modalités qui seront jugées les plus appropriées par les différentes parties prenantes.

Proposition 0 : La présente note est proposée à discussion selon les modalités jugées les plus appropriées par les différents acteurs.

Réalisé sur base de sources d'information qualitatives variées (entretiens semi-directifs auprès d'acteurs du secteur et d'intervenants extérieurs, benchmarking européen, revue de la littérature et de recherches existantes, focus group), l'exercice d'état des lieux présenté combine une analyse réflexive -basée sur les perceptions d'acteurs du secteur-, et le regard analytique extérieur du chercheur, également étayé par les études scientifiques disponibles relatives au sujet de l'information jeunesse et l'avis d'experts.

La recherche s'organise initialement autour de trois questions : la place des centres ou services d'information jeunesse dans cette politique, l'opportunité d'un portail web unique pour l'information des jeunes en FWB et l'utilité d'une enquête auprès des jeunes dans la cadre de l'élaboration de politiques publiques en matière d'information jeunesse. Trois pistes complémentaires ont également été développées : la contribution des centres d'information jeunesse (CIJ) à la formation de « CRACS¹ », les défis posés au secteur par la diffusion des nouvelles technologies et l'adaptation des CIJ aux pratiques informationnelles des jeunes.

Proposition 1 : S'appuyer sur l'état des lieux réalisé pour compléter le questionnaire du portail Youth Partnership (partenariat du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne en matière de jeunesse) en ce qui concerne la politique d'information jeunesse en FWB.

L'état des lieux se compose d'un certain nombre de constats à différents niveaux d'analyse -en lien avec la sociologie de la jeunesse (I), en lien avec l'organisation actuelle du secteur (II) et en lien avec les pratiques des centres d'information (III)-, qu'il accompagne de

¹ On entend par « CRACS » des citoyens responsables, actifs, critiques et solidaires, soit la référence partagée en matière d'éducation non formelle en FWB.

recommandations. Soulignons en préambule qu'une lecture globale de cet état des lieux permet de relever que les constats et recommandations formulés s'avèrent en grande partie inter-reliés. Ceci laisse supposer que des avancées sur l'un ou l'autre aspect profiteraient au développement du secteur dans son ensemble. Notons également qu'au vu des priorités formulées en son sein par le Comité d'Orientation de l'Information Jeunesse (COIJ)², le secteur semble rejoindre la majorité des constats dressés par cet état des lieux. Cette pertinence du secteur de l'information jeunesse dans l'évaluation de ses propres enjeux apparaît être encourageante pour la valorisation de l'étude et pour les suites qui pourront y être apportées.

I. Au niveau de la jeunesse en général :

Historiquement, c'est dans une perspective d'émancipation sociale du jeune que les pouvoirs publics mirent en place et/ou apportèrent un soutien à des services d'information à destination des jeunes, afin de les aider dans leurs choix en leur fournissant une information de qualité, actualisée et pluraliste. Dans le cadre du décret du 20/07/2000, cette mission s'inscrit désormais dans le cadre de l'objectif éducatif de formation de CRACS. Or, les évolutions continues expérimentées par la jeunesse actuelle pourraient interroger la pertinence des missions définies pour le secteur. Il apparaît que ces évolutions invitent non pas à une remise en question de ces missions mais plutôt à un réajustement des modes de fonctionnement des services au regard des nouveaux besoins des jeunes.

Parmi ces mutations contextuelles, la plus concrète et manifeste provient du développement des nouvelles technologies d'information et de communication. En mettant à disposition de tous une quantité considérable d'informations, provenant de sources multiples et sous des modalités variées, les NTIC représentent à la fois de nouvelles opportunités et de nouveaux défis pour l'information jeunesse. L'information des jeunes y gagne en effet de nouvelles perspectives via un réservoir inépuisable d'informations et d'idées, par la réduction des distances, par la facilité des communications et par l'émergence d'une vaste plateforme d'échanges grâce aux applications web 2.0. Par contre, la prolifération d'information peut noyer le jeune face à cette surabondance, le laisser impuissant, induire des sentiments de relativisme, de dépossession ou renforcer encore son incertitude face à la société contemporaine. Les NTIC participent également à une forme de sur-responsabilisation du jeune en tant qu'acteur, en laissant planer l'idée que la détermination est un facteur suffisant de réussite (« qui veut peut »). Ces opportunités et ces dangers doivent être intégrés par le secteur de l'information jeunesse dans la mise en œuvre de leur mission de formation de CRACS mais, plus largement, l'ensemble de la politique d'information jeunesse doit être pensée en lien avec ces enjeux.

Nuançons cependant l'importance de ces évolutions technologiques : si les NTIC occupent une place incontestable dans les pratiques informationnelles des jeunes, l'état des lieux réalisé met en lumière plus largement la polyconsommation dont font preuve les jeunes dans leurs démarches d'information, en recourant notamment aux NTIC, mais en se référant aussi à des personnes-ressources intermédiaires et à d'autres médias.

² Les priorités définies par le COIJ sont : (1) Priorité « Cohésion/Dynamique du secteur » et notamment la visibilité des centres et la transversalité, (2) Priorité « Information, Nouvelles Technologies et Médias », (3) Priorité « Production/Diffusion » et (4) Priorité « Formation de CRACS ».

Dans une approche plus globale, une piste envisagée pour permettre l'adaptation de la politique d'information aux évolutions sociologiques vécues par la jeunesse serait de passer par une analyse des besoins des jeunes. En effet, une difficulté majeure des politiques à l'attention de la jeunesse réside dans le fait que le public cible est mal identifié. Le mécanisme d'action sous-tendant la politique d'information jeunesse doit se construire malgré la diversité des « jeunes », une catégorie multiple, qu'il est difficile de définir et qui regroupe une grande variété de profils, notamment quant au rapport à l'information. Mieux connaître le public des CIJ permettrait de mettre en lumière leurs besoins et d'évaluer si leurs structures informationnelles existantes y répondent. Pour une politique informationnelle aussi pertinente et utile que possible, il ne faut pas se contenter de postuler que les besoins sont connus, les attentes immuables et que les projections d'adultes correspondent aux attentes des jeunes.

Proposition 2 : Davantage approfondir la question des besoins d'information des jeunes :

- *quant à l'existence et à l'identification d'un noyau dur d'informations nécessaire à tout jeune ;*
- *quant aux modalités de livraison de l'information jeunesse, au moment adéquat et sous une forme adaptée.*

L'opportunité d'une enquête auprès des jeunes pour éclairer la politique d'information jeunesse a été étudiée dans le cadre de l'état des lieux. En Flandre, un moniteur de la jeunesse est réalisé périodiquement auprès d'un large panel de jeunes. Si cette idée semble intéressante, d'autres modalités de consultation des jeunes sont également envisageables et il serait utile de commencer par identifier et exploiter de manière plus systématique les données existantes. Les services et centres d'information jeunesse disposent actuellement d'un certain nombre de données telles que des chiffres de fréquentation, un inventaire des types de demandes récurrentes et marginales recensées, les résultats de consultations du public qu'ils ont réalisées, les indices de consultation des sites internet, etc. dont le traitement pourrait se révéler éclairant quant aux besoins informationnels des jeunes.

Proposition 3 : Identifier les données utiles relatives aux publics fréquentant les CIJ et à leurs demandes ; envisager la systématisation de leur recueil, leur centralisation et leur traitement, éventuellement dans le cadre de l'évaluation du décret CJ.

Dans ce sens, une piste innovante ayant émergé de l'état des lieux propose une analyse approfondie des demandes marginales formulées auprès des services et centres d'information jeunesse. Si ces demandes étaient centralisées et analysées, elles pourraient éclairer de manière intéressante les évolutions vécues par la jeunesse et peut-être même permettre aux CIJ de remplir ainsi une mission de veille sociétale. Cette idée d'analyse nécessiterait d'être davantage étayée.

Proposition 4 : Réaliser une recherche bibliographique permettant d'asseoir théoriquement ou de réfuter les hypothèses liées à l'intérêt de l'étude des demandes marginales, par exemple quant aux pratiques existant dans d'autres domaines.

Proposition 5 : Organiser la centralisation des données relatives aux demandes marginales et procéder à leur traitement qualitatif.

Par ailleurs, les inégalités d'accès à l'information et la « fracture numérique » persistent au sein de la jeunesse. Il convient d'être conscient de la persistance de cette inégalité malgré la profusion d'informations et de tenter de s'y attaquer. Les obstacles perçus par certains jeunes qui n'osent pas –ou qui ne pensent pas à– entrer dans un centre d'information doivent être davantage investis. De même, le nombre important de jeunes « non-organisés », évoluant en dehors des canaux habituellement mobilisés par les politiques de jeunesse, constitue également un enjeu supplémentaire en termes d'accès à l'information.

Proposition 6 : Dans le cadre du projet de séminaire ou de colloque proposé sous l'impulsion de la COIJ et du cabinet de la ministre de la jeunesse, s'intéresser à la question des inégalités face à l'information

II. Au niveau de l'organisation du secteur :

L'état des lieux réalisé met en lumière la multiplicité d'acteurs participant à l'information de la jeunesse (administrations, acteurs privés, écoles, asbl subventionnées par les pouvoirs publics, etc.). On y décrit également l'option contractuelle adoptée en matière d'information jeunesse par la FWB au travers de l'agrément et du subventionnement d'associations d'origine privée, organisés par le Décret du 20 juillet 2000 relatif aux centres de jeunes. Un parallèle peut être opéré entre ce mode de fonctionnement et la concurrence qui existe entre les trois fédérations du secteur des Centres d'information jeunesse. Des organes de concertation existent (CCMCJ, COIJ) mais leurs dysfonctionnements sont dénoncés dans l'état des lieux réalisé, ces instances apparaissant en fait davantage comme des lieux de confrontation.

De ces constats organisationnels découlent certaines faiblesses du secteur, en termes de visibilité, de coopération et d'ouverture aux acteurs extérieurs. Ces trois versants s'avèrent liés : la coopération interne favorise les coopérations externes, les collaborations internes et externes sont bénéfiques à la visibilité du secteur et la visibilité du secteur induit davantage d'opportunités de coopérations extérieures. Ces trois aspects doivent donc être envisagés en parallèle.

Proposition 7 : Concrétiser le projet de colloque ou séminaire sur l'information jeunesse proposé par le cabinet de la ministre de la jeunesse et par le COIJ, et y aborder les trois enjeux de la visibilité, des collaborations internes et des coopérations avec des acteurs extérieurs au secteur

II.1 Faible visibilité des centres et services d'information jeunesse

Le manque de visibilité du secteur est un constat posé par tous les acteurs interrogés. Pour y remédier, il conviendrait non seulement de faire mieux connaître les services existant en matière d'information des jeunes, mais aussi de les rendre plus accessibles. L'étude préconise dans ce but d'aller à la rencontre des jeunes, d'aller les interpeller dans leurs lieux de vie en multipliant les synergies locales au niveau du « bassin de vie » du jeune, pour toucher aussi les jeunes « non-organisés ». Mais, de manière plus large, les Centres d'information jeunesse doivent aussi chercher à étendre leur visibilité aux personnes ressources auprès desquelles les jeunes pourraient aller chercher de l'information. Il s'agit d'encourager ces intermédiaires à renvoyer les jeunes vers les CIJ. Dans une approche encore plus globale, l'état des lieux lie la visibilité des CIJ à la question

de la diffusion d'une image positive de la jeunesse, entre autres dans les médias, de sorte que les services destinés aux jeunes soient revalorisés.

Concernant la visibilité du secteur, l'état des lieux a en outre abordé la question de la plus-value que pourrait offrir un portail web conjoint pour l'information jeunesse en FWB. Lors du focus group réalisé, il est ressorti de la concertation des acteurs qu'un tel site devrait éviter de n'être qu'une couche supplémentaire se superposant aux outils existant. Les participants du focus group se sont plutôt penchés sur l'idée d'un site généraliste dédié à la jeunesse. Cinq fonctions que pourrait remplir ce site web ont été identifiées :

- une simple « gare de tri » renvoyant aux différents opérateurs (fonction minimale) ;
- une fonction de médiation portant les problèmes et demandes des jeunes à la connaissance d'un large public dans une perspective de revendications politiques ;
- en tant que lien entre les opérateurs et professionnels du secteur ;
- une fonction d'éducation à la citoyenneté et à l'engagement, en soutien aux jeunes souhaitant passer d'une action individuelle à une action collective ;
- une fonction pédagogique d'éducation à l'information.

La fréquentation relativement importante du portail bruxellois d'information jeunesse « Bruxelles J » encourage à poursuivre les investigations relatives à un portail jeunesse pour la FWB. Il devrait être pensé en lien avec la recherche de la visibilité du secteur auprès d'un public aussi large que possible et être intégré dans une démarche générale de communication adaptée à un public jeune.

Proposition 8 : En préalable, mieux référencer les sites des Centres d'information jeunesse, notamment a minima depuis le site du service jeunesse de la FWB

Proposition 9 : Initier le site portail de l'information en FWB dans sa forme minimale en tant que projet-pilote et évaluer son succès pour décider s'il doit évoluer vers des fonctions plus audacieuses

II.2 Faibles collaborations avec des acteurs extérieurs au secteur de l'information jeunesse

L'état des lieux cible la faiblesse des collaborations extérieures mises en œuvre par le secteur de l'information jeunesse, collaborations qui profiteraient pourtant à la visibilité des CIJ. Des coopérations potentielles sont envisageables entre les services d'information et les organisations de jeunesse et les maisons de jeunes, mais aussi avec les PMS, les AMO, les CPAS, le CJCF, les mutuelles, le monde académique, les écoles, les administrations, etc. Une attention particulière devrait être portée aux coopérations locales, afin d'assurer la présence des CIJ dans l'environnement immédiat des jeunes.

L'analyse comparative réalisée sur base du portail Youth Partnership montre par ailleurs que ce travail en réseau constitue une des priorités de l'information jeunesse en Flandre.

Proposition 10 : Associer divers secteurs ayant un rôle à jouer dans la politique informationnelle lors de l'éventuel séminaire ou colloque prévu sur l'information jeunesse, notamment les OJ, MJ, services de la santé, de l'enseignement, de la culture, de l'aide à la jeunesse, etc.

II.3 Manque de coopération entre les opérateurs de l'information jeunesse

Au niveau de la coopération interne, plusieurs pistes ont émergé de l'état des lieux afin de lutter contre les concurrences contre-productives au sein du secteur des Centres d'information jeunesse, telles que : la mutualisation des données du secteur (notamment les demandes des jeunes, cf. *supra*) ; l'organisation commune de modules de formation ; la promotion et le soutien de collaborations de terrain liées à des projets particuliers ; la mise en place de lieux voués à la collaboration, à l'échange de bonnes pratiques, à une prise de recul et à une réflexion de fond sur les orientations du secteur. Il serait à cet égard intéressant que les organes regroupant les différentes fédérations (CCMCJ, COIJ) puissent contribuer à l'amélioration des collaborations intra-sectorielles.

Proposition 11 : Présenter l'état des lieux et la présente note en COIJ pour susciter le débat au sein du secteur. En fonction de l'accueil reçu, proposer de prolonger cette démarche par l'organisation annuelle d'une journée d'étude et de réflexion sur les orientations du secteur dans le cadre de la COIJ

Proposition 12 : Encourager la COIJ à poursuivre le travail de définitions des quatre priorités dégagées en son sein pour l'information jeunesse (Cohésion/Dynamique du secteur ; Information, Nouvelles Technologies et Médias ; Production/Diffusion ; Formation de CRACS)

Comme cela a déjà été évoqué plus haut, l'état des lieux identifie certaines causes de concurrence entre fédérations au sein même du Décret du 20/07/2000 organisant le secteur en ce qu'il crée une compétition dans la course aux subventionnements, pour l'octroi desquels les opérateurs du secteur sont par ailleurs juges et parties. Mais cet état des lieux reprend également de nombreuses autres critiques émises par le secteur de l'information jeunesse à l'encontre de ce Décret : pas d'attention portée à l'activité de production d'information, pas d'incitants à l'innovation, pas de prise en considération des inégalités de situations entre les différents types de centres de jeunes, pas d'organisation d'une mutualisation des informations, pas de prise en compte des NTIC et de leurs implications sur le secteur, organisation généraliste du secteur.

Proposition 13 : Dans le cadre de l'évaluation du Décret CJ, apporter une réponse aux remarques émises dans le cadre de l'étude, notamment quant au lien entre le mécanisme d'attribution des bourses et la concurrence entre les acteurs du secteur.

III. Au niveau des pratiques :

Les modifications des pratiques informationnelles des jeunes (cf. *supra*) ont des implications sur le fonctionnement des centres et services d'information jeunesse et sur le métier d'informateur en tant que tel. Les demandes des jeunes sont davantage précises, leur expertise plus grande, mais la profusion d'informations peut aussi les désorienter. Face à la multiplication des sources d'information, des supports et des contenus informatifs générés par les NTIC, les CIJ conservent un rôle déterminant mais il convient de réfléchir leurs pratiques et leurs missions d'accueil et de conseil en lien avec les nouveaux besoins des jeunes. Les Centres d'information jeunesse devraient notamment aller chercher eux-mêmes les jeunes qui ne les incluraient plus dans leurs démarches informationnelles. Ils sont également invités à continuer de développer la plus-value de leur mission de conseil en décelant les besoins existant derrière les demandes verbalisées.

Mais les évolutions sociétales imposent aussi aux les Centres d'information jeunesse d'épauler les jeunes dans leurs pratiques informationnelles. Il ne suffit plus de délivrer des informations factuelles, directement consommables : il faut accompagner les jeunes dans leurs démarches en vérifiant la fiabilité des informations, en orientant vers des interlocuteurs adéquats, en reformulant les demandes de manière plus précise et en les inscrivant dans des contextes plus larges, etc. Les services et centres d'information doivent continuer à investir dans une transmission didactique de l'information pour permettre aux jeunes de s'informer de manière complète et pertinente au milieu d'une information surnuméraire. Les accompagner dans leurs démarches informatives doit viser à susciter chez eux réflexion et esprit critique vis-à-vis de l'information.

Plus précisément, les CIJ pourraient notamment prendre en charge une mission d'éducation aux médias. Les études recensées ont démontré que, s'ils maîtrisent techniquement les NTIC, les jeunes manquent de connaissances quant aux législations y afférant, ainsi que de compétences en matière d'appropriation critique de l'information. L'éducation aux médias apparaît dès lors comme un besoin majeur des jeunes.

Quant aux professionnels, face aux demandes plus précises et mieux documentées des jeunes, ils doivent engager des compétences nouvelles et faire preuve d'une plus grande expertise sur des sujets nombreux et variés. Ces attentes croissantes à l'égard des informateurs couplées à l'adaptation des missions des CIJ, notamment concernant la pédagogisation de l'information et l'éducation aux médias, nécessitent tout d'abord une formation en conséquence. De plus, l'évolution continue des nouvelles technologies nécessite une mise à jour constante des connaissances dans ce domaine. Pour rappel, la question de la formation des informateurs a déjà été évoquée ci-dessus comme un des moyens possibles pour favoriser les coopérations intra-sectorielles.

Proposition 14 : Mettre sur pied un groupe de travail ayant pour objet la formation des informateurs, notamment en ce qui concerne la maîtrise des NTIC et l'éducation aux médias, dans un cadre commun aux différentes fédérations de CIJ

Il est important de développer une communication adaptée aux jeunes si l'on veut les toucher. Cet aspect communicationnel concerne à la fois la question de la visibilité des CIJ (cf. *supra*), mais aussi celle de la transmission de l'information. L'état des lieux met en lumière à cet égard d'une part que les jeunes intègrent mieux l'information qui leur est transmise par la voie d'une appropriation pragmatique, que ce soit dans le cadre de stages, de témoignages ou d'autres apprentissages concrets. Des outils existent pour travailler à une appropriation critique de l'information par le biais d'un apprentissage par la pratique, mais cela demeure à l'heure actuelle à l'état d'initiatives ponctuelles. D'autre part, l'état des lieux souligne le poids de l'image comme média de communication à l'attention des jeunes. Les photos, vidéos, animations visuelles, spots télévisuels, etc. constituent autant de canaux de communication appréciés par un jeune public.

Proposition 15 : Initier et soutenir des échanges de bonnes pratiques entre CIJ en matière de communication adaptée aux jeunes : recours à l'image, appropriation concrète de l'information, adaptation des sites web en fonction du public-cible, délocalisation de l'information, diversification des médias utilisés, projets d'inclusion des publics situés hors des circuits organisés, etc. ; supporter les initiatives innovantes.

Questionner les pratiques des CIJ conduit également à réfléchir à la production de l'information, et plus particulièrement à la participation des jeunes à cette production. Si la première vision de la participation, c'est-à-dire la prise en considération de l'avis des jeunes, fait consensus, nous nous situons ici dans une seconde approche de la participation, pour laquelle les jeunes sont véritablement acteurs de l'information. Or cette approche de la participation est l'objet de réticences et reste encore très peu développée en FWB. Des exemples de bonnes pratiques existent au niveau européen : organisation de focus group, de forums, analyse des demandes des jeunes, rédaction d'articles, blogs ou de spots radios par les jeunes, etc. Internet et les applications web 2.0, dont les jeunes sont familiers, semblent par ailleurs ouvrir des perspectives de participation renouvelée et effective des jeunes à l'information. L'état des lieux réalisé investigate différentes pistes de participation des jeunes à la production des savoirs : production conjointe, consultation en vue de la production, production sur base des demandes des jeunes, ou encore évaluation par les jeunes de la qualité de l'information. Ces réflexions sont à poursuivre car les missions de l'information jeunesse sont indubitablement liées à la participation, en gardant à l'esprit les inégalités de participation qui persistent entre jeunes.

Proposition 16 : Recenser les outils existant au niveau européen en matière de production conjointe de l'information.

Outre les constats présentés ci-dessus, l'état des lieux de l'information jeunesse en FWB identifie également des champs laissés libres en FWB, qu'il conviendrait d'investiguer. Ainsi en est-il de la question de la qualité de l'information. De nombreuses démarches d'appréciation de la qualité existent au niveau européen (auto-évaluation, séminaires réguliers, recherches, rencontres avec des jeunes ou feedbacks par sondage, examens des rapports annuels par l'autorité responsable, vérification des données présentes sur les sites,...), principalement autour des critères de la Charte ERYICA, mais cet aspect se retrouve peu en Fédération Wallonie-Bruxelles. L'état des lieux présenté pourrait servir à identifier des éléments de base en vue d'une évaluation

qualitative. Cette démarche constituerait une suite ambitieuse à donner à cet état des lieux de l'information jeunesse.

Proposition 17 : Investiguer les informations mobilisables pour une évaluation de la qualité des services fournis par les CIJ : construction d'indicateurs, recueil de la parole des usagers à propos de leurs attentes et enquête de satisfaction, recours à l'expérimentation notamment pour la vérification de la qualité des informations fournies.

Proposition 18 : Evaluer la qualité de l'information jeunesse en FWB

TABLEAU SYNTHETIQUE DES PROPOSITIONS DE SUITES A DONNER A L'ETAT DES LIEUX DE L'INFORMATION JEUNESSE EN FWB

Nb. : Les propositions sont classées par ordre croissant, en fonction de la complexité de leur mise en œuvre et des modalités de celle-ci.

➤ **Propositions minimales :**

Proposition 0 : La présente note est proposée à discussion selon les modalités jugées les plus appropriées par les différents acteurs.

Proposition 1 : S'appuyer sur l'état des lieux réalisé par P. Lambert pour compléter le questionnaire du portail Youth Partnership (partenariat du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne en matière de jeunesse) en ce qui concerne la politique d'information jeunesse en FWB

Proposition 8 : En préalable, mieux référencer les sites des Centres d'information jeunesse, notamment *a minima* depuis le site du service jeunesse de la FWB

Proposition 11 : Présenter l'état des lieux et la présente note en COIJ pour susciter le débat au sein du secteur. En fonction de l'accueil reçu, proposer de prolonger cette démarche par l'organisation annuelle d'une journée d'étude et de réflexion sur les orientations du secteur dans le cadre de la COIJ

Proposition 12 : Encourager la COIJ à poursuivre le travail de définitions des quatre priorités dégagées en son sein pour l'information jeunesse (Cohésion/Dynamique du secteur ; Information, Nouvelles Technologies et Médias ; Production/Diffusion ; Formation de CRACS)

➤ **Propositions en lien avec l'organisation d'un colloque ou d'un séminaire sur l'information jeunesse par le cabinet de la Ministre de la Jeunesse :**

Proposition 7 : Concrétiser le projet de colloque ou séminaire sur l'information jeunesse proposé par le cabinet de la ministre de la jeunesse et par le COIJ, et y aborder les trois enjeux de la visibilité, des collaborations internes et des coopérations avec des acteurs extérieurs au secteur

Proposition 6 : Dans le cadre du projet de séminaire ou de colloque proposé sous l'impulsion de la COIJ et du cabinet de la ministre de la jeunesse, s'intéresser à la question des inégalités face à l'information

Proposition 10 : Associer divers secteurs ayant un rôle à jouer dans la politique informationnelle lors de l'éventuel séminaire ou colloque prévu sur l'information jeunesse, notamment les OJ, MJ, services de la santé, de l'enseignement, de la culture, de l'aide à la jeunesse, etc.

➤ **Propositions concernant le recueil de données ou d'informations :**

Proposition 3 : Identifier les données utiles relatives aux publics fréquentant les CIJ et à leurs demandes ; envisager la systématisation de leur recueil, leur centralisation et leur traitement, éventuellement dans le cadre de l'évaluation du décret CJ

Proposition 13 : Dans le cadre de l'évaluation du Décret CJ, apporter une réponse aux remarques émises dans le cadre de l'étude, notamment quant au lien entre le mécanisme d'attribution des bourses et la concurrence entre les acteurs du secteur.

Proposition 4 : Réaliser une recherche bibliographique permettant d'asseoir théoriquement ou de réfuter les hypothèses liées à l'intérêt de l'étude des demandes marginales, par exemple quant aux pratiques existant dans d'autres domaines

Proposition 16 : Recenser les outils existant au niveau européen en matière de production conjointe (c'est-à-dire de production avec les jeunes) de l'information.

Proposition 15 : Initier et soutenir des échanges de bonnes pratiques entre CIJ en matière de communication adaptée aux jeunes : recours à l'image, appropriation concrète de l'information, adaptation des sites web en fonction du public-cible, délocalisation de l'information, diversification des médias utilisés, projets d'inclusion des publics situés hors des circuits organisés, etc. ; supporter les initiatives innovantes.

➤ **Propositions d'approfondissement de l'étude présentée, et notamment de recherches :**

Proposition 9 : Initier le site portail de l'information en FWB dans sa forme minimale en tant que projet-pilote et évaluer son succès pour décider s'il doit évoluer vers des fonctions plus audacieuses

Proposition 14 : Mettre sur pied un groupe de travail ayant pour objectif de repenser la formation des informateurs, notamment en ce qui concerne la maîtrise des NTIC et l'éducation aux médias, dans un cadre commun aux différentes fédérations de CIJ

Proposition 5 : Organiser la centralisation des données relatives aux demandes marginales et procéder à leur traitement qualitatif

Proposition 2 : Davantage approfondir la question des besoins d'information des jeunes :

- quant à l'existence et à l'identification d'un noyau dur d'informations nécessaire à tout jeune ;
- quant aux modalités de livraison de l'information jeunesse, au moment adéquat et sous une forme adaptée.

Proposition 17 : Investiguer les informations mobilisables pour une évaluation de la qualité des services fournis par les CIJ : construction d'indicateurs, recueil de la parole des usagers à propos de leurs attentes et enquête de satisfaction, recours à l'expérimentation notamment pour la vérification de la qualité des informations fournies.

Proposition 18 : Evaluer la qualité de l'information jeunesse en FWB