

Garantir la qualité dans l'information et le conseil des jeunes

Conseils pratiques pour mettre en œuvre la Charte européenne

de l'Information Jeunesse



Rédactrice en chef :

Eva Reina

Rédacteurs :

Imre Simon, Beatriz Terreros

Contributeurs :

Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member
Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services
Sophie Girardeau, CIDJ, France
Maria José Monzó, IBOVE, Spain
Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg
Eva Reina, ERYICA, Luxembourg
Imre Simon, ERYICA, Luxembourg
Claire Conlon, CIDJ France

Traduction de l'anglais vers le français :

Claire Conlon, Sophie Girardeau – CIDJ

Publié en septembre 2020 par le CIDJ,
101 quai Branly F-75015 Paris, France – www.cidj.com

**Mise en page et illustrations :**

Marina de los Ángeles Ferragut
<https://www.marinadelosangelesart.com/>

Version originale par ERYICA. ERYICA ne peut être tenu responsable de l'exactitude de la traduction.



Copyright : ERYICA a.s.b.l.

Creative Commons CC-Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International
2019

Cette publication a été réalisée avec le soutien du Conseil de l'Europe.



Publié dans le cadre de l'accord de partenariat entre le Conseil de l'Europe et ERYICA, Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes.

Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement les vues du Conseil de l'Europe.

Cher lecteur, chère lectrice,

Lors de mon élection à la présidence d'ERYICA, en avril 2016, je me suis demandé quelles étaient les grandes questions auxquelles je souhaitais apporter mon expérience et mes connaissances. L'une des questions-clé était la **Charte européenne de l'Information Jeunesse**. J'ai toujours pensé qu'elle a beaucoup d'importance et que c'est un outil puissant pour promouvoir l'information et le conseil des jeunes. J'ai donc été ravie que les membres d'ERYICA décident de créer un groupe de travail pour renouveler la Charte.

Ayant participé à la précédente mise à jour de la Charte en 2004 et à la création des Principes pour l'Information Jeunesse en ligne en 2009, j'avais la conviction que ces deux documents avaient toute leur utilité à cette période-là. Maintenant que les services en ligne et les environnements numériques font partie intégrante de notre travail au quotidien, il est difficile de justifier l'existence de deux documents. En effet, notre vie et notre comportement en ligne ne sont plus séparés de notre réalité hors ligne.

Lorsque nous avons entamé le processus de renouvellement, j'ai constaté avec plaisir à quel point tous les principes étaient encore pertinents et à jour ! Il ne manquait rien de crucial, mais il était **temps d'ajuster notre message et nos lignes directrices**. Cela a été aussi une excellente occasion de discuter et de nous poser quelques questions :

- Sommes-nous toujours sur la même longueur d'onde en ce qui concerne l'information et le conseil des jeunes ?
- Comment la Charte s'intéresse-t-elle au monde et à la vie des jeunes d'aujourd'hui et de demain ?
- Comment répond-elle aux besoins des professionnels, des services et des structures nationales ou locales IJ de qualité ?
- La Charte et la nouvelle stratégie d'ERYICA se soutiennent-elles mutuellement ?
- Devons-nous utiliser un langage et une structure plus clairs pour la Charte ?

Le rôle de la Charte est de fournir des **lignes directrices pour un travail éthique dans le domaine de l'information et du conseil des jeunes**. C'est la base pour la création et le développement de services d'Information Jeunesse aux niveaux national, régional et local. Elle définit des standards professionnels et des principes de qualité de base pour les professionnels de l'Information Jeunesse. La Charte est aussi un **outil de promotion et de lobbying !**

Cette brochure est un **document explicatif** qui facilite l'application de la Charte et rapproche ses principes du travail quotidien de nos services. Elle constitue, avec l'outil ERYICA d'auto-évaluation de la qualité et le futur label qualité européen pour l'Information Jeunesse, l'un des trois piliers de l'Information Jeunesse en Europe. J'ai la conviction que cette brochure contribuera à une application réussie des principes de la Charte.



Jaana Fedotoff
Présidente d'ERYICA



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Qu'est-ce que l'Information Jeunesse ?

Qu'est-ce que la Charte européenne de l'Information Jeunesse ?

Objectifs de ce guide

LA CHARTE

Préambule de la Charte européenne de l'Information Jeunesse

Principes de la Charte européenne de l'Information Jeunesse

LES PRINCIPES DE LA CHARTE – DE LA THÉORIE A LA PRATIQUE

Indépendante

Accessible

Inclusive

Basée sur les besoins

Renforce les capacités d'action

Participative

Éthique

Professionnelle

Proactive



Qu'est-ce que l'Information Jeunesse ?

Les services d'information et de conseil des jeunes proposent **des informations et une orientation de haute qualité** et aident les jeunes à prendre des décisions éclairées pour mener leur vie de manière constructive.

Ces services :

- Proposent de manière professionnelle **une information indépendante, fiable et complète**
- Donnent un aperçu des options et des possibilités, en fonction des **besoins** des jeunes
- Reposent sur la **pluralité et la vérification des sources**, en utilisant une grande variété de **canaux de communication** pour être **accessibles** à tous les jeunes
- Aident les jeunes à **faire face à la surabondance d'information** et à améliorer leur **maîtrise des médias et de l'information**
- Veillent à ce que les jeunes connaissent leurs **droits** et soient en mesure **d'évaluer de manière critique les informations** auxquelles ils ont accès
- **Donnent aux jeunes les moyens de prendre leurs propres** décisions et de trouver les meilleures options qui s'offrent à eux

Qu'est-ce que la Charte européenne de l'Information Jeunesse ?

En 1993, l'assemblée générale ERYICA a adopté la **Charte européenne de l'Information Jeunesse**, qui est devenue la référence en matière de principes et de lignes directrices professionnelles pour l'information et le conseil des jeunes dans toute l'Europe.

Les principes de la Charte sont destinés à être appliqués à toutes les formes d'Information Jeunesse généraliste et visent à garantir le droit des jeunes à une information complète, fiable et actualisée. Ils constituent une **base de standards minimum et de mesures de qualité** qui doivent être établis dans chaque pays, en tant qu'éléments d'une approche globale, cohérente et coordonnée de l'information et du conseil des jeunes.

La 29^{ème} assemblée générale ERYICA a adopté en 2018 une version actualisée de la Charte européenne de l'Information Jeunesse.

Plus d'informations sur la Charte et ses traductions: eryica.org



Objectifs de ce guide :

- Expliquer dans les grandes lignes la mise en œuvre des principes de la Charte européenne de l'Information Jeunesse
- Définir une série de fonctions essentielles pour proposer aux jeunes des services d'information et de conseil de qualité
- Fournir une assistance sur la manière de planifier et de mettre en place de nouveaux services
- Soutenir la poursuite du développement et de l'évaluation des services existants d'information et de conseil des jeunes
- Guider les acteurs et les décideurs politiques impliqués dans le soutien à l'information et au conseil des jeunes
- Renforcer l'importance de l'offre et du financement de services d'information et de conseil des jeunes auprès des financeurs et des décideurs politiques

Ce guide n'a pas pour but de :

- Préconiser un moyen unique d'informer et de conseiller les jeunes
- Constituer un guide complet sur la mise en place et le fonctionnement de services d'Information Jeunesse

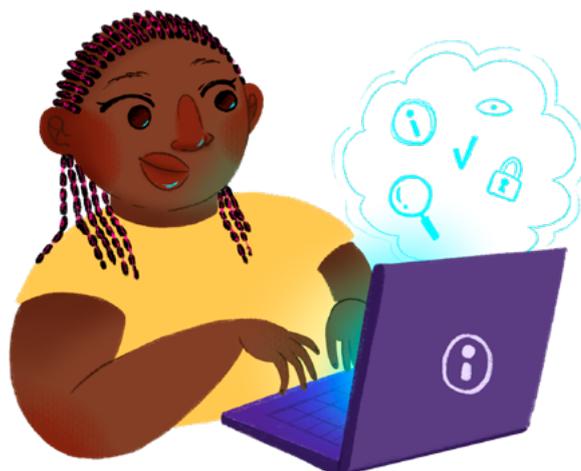
Pour cela, consultez le **Kit de démarrage pour l'information des jeunes** et le **Compendium des structures nationales pour l'information et le conseil des jeunes**. Ces deux publications sont en ligne sur eryica.org.

- Fournir un outil d'assurance qualité pour les services d'Information Jeunesse.

Pour cela, consultez le manuel « **Quality Management in Youth Information and Counselling - A Competency Development Framework** » sur eryica.org. ERYICA constitue également un label qualité européen pour l'Information Jeunesse en coopération avec le Conseil de l'Europe.

- Détailler la mise en œuvre de bonnes pratiques

Pour cela, consultez les **brochures d'ERYICA sur les bonnes pratiques en Information Jeunesse** sur eryica.org.



Charte européenne de l'Information Jeunesse

Adoptée à **Cascais le 27 avril 2018** par la **29^{ème} Assemblée générale** de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA)

Préambule

Nous vivons dans des sociétés complexes, numériques, et dans un monde interconnecté qui offre de nombreux défis et opportunités. L'accès à l'information et la capacité à l'analyser et à l'utiliser sont de plus en plus importants pour les jeunes en Europe et ailleurs. L'Information Jeunesse les aide à réaliser leurs aspirations et encourage leur participation comme membres actifs de la société. L'information doit être dispensée de manière à élargir les choix offerts aux jeunes, et à promouvoir leur autonomie et leur capacité à penser et agir par eux-mêmes.

Le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales implique le droit, pour tous les jeunes, d'avoir accès à une information complète, objective, compréhensible et fiable sur toutes leurs questions et tous leurs besoins. Ce droit à l'information a été reconnu dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, par la Convention relative aux Droits de l'Enfant, et dans la Convention européenne pour la Protection des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales. L'importance de l'Information Jeunesse est aussi énoncée dans les Recommandations du Conseil de l'Europe CM/Rec (1990)7 et CM/Rec(2010)8 concernant l'information et le conseil pour les jeunes, CM/Rec(2015)3 sur l'accès des jeunes issus des quartiers défavorisés aux droits sociaux, CM/Rec(2016)7 sur l'accès des jeunes aux droits et CM/REC(2017)4 sur le travail de jeunesse. Ce droit est également la base des actions en Information Jeunesse entreprises par l'Union européenne.

Le travail d'Information Jeunesse généraliste couvre tous les sujets qui intéressent les jeunes et peut inclure un éventail d'activités : information, conseil, accompagnement, coaching, formation, travail en réseau, et orientation vers des services spécialisés, dans l'optique de les encourager à s'engager et à développer leur capacité à penser et agir par eux-mêmes. Ces activités peuvent être proposées par des centres d'Information Jeunesse ou par des services d'Information Jeunesse au sein d'autres structures ou environnements. Les principes de cette Charte sont destinés à être appliqués à toutes les formes de travail d'Information Jeunesse généraliste. Ils constituent une base de standards minimums et de mesures de qualité qui doivent être établis dans chaque pays, en tant qu'éléments d'une approche globale, documentée, cohérente et coordonnée du travail d'Information Jeunesse, ce dernier faisant partie de la politique de jeunesse.



PRINCIPES

1. INDÉPENDANTE

- 1.1 L'information offerte est complète, donne l'aperçu des différentes options disponibles et repose sur la pluralité et la vérification des sources.
- 1.2 L'information offerte est indépendante de toute influence religieuse, politique, idéologique ou commerciale.
- 1.3 Les sources de financement de l'Information Jeunesse ne compromettent l'application d'aucun des principes de la présente Charte.

2. ACCESSIBLE

- 2.1 Les services d'Information Jeunesse garantissent l'égalité d'accès.
- 2.2 Les services et centres d'Information Jeunesse sont faciles d'accès, attrayants et visibles pour les jeunes.
- 2.3 L'Information Jeunesse est compréhensible par les jeunes.

3. INCLUSIVE

- 3.1 Les services d'Information Jeunesse sont ouverts à tous les jeunes, sans aucune forme de discrimination.
- 3.2 Les services d'Information Jeunesse sont gratuits pour tous les jeunes.
- 3.3 Les centres et services d'Information Jeunesse s'efforcent de toucher tous les jeunes et développent les moyens efficaces et adaptés aux différents groupes et différents besoins.

4. BASÉE SUR LES BESOINS

- 4.1 Les services d'Information Jeunesse sont basés sur les besoins des jeunes.
- 4.2 L'information mise à disposition couvre tous les sujets qui concernent les jeunes.
- 4.3 Chaque usager est respecté en tant qu'individu et la réponse à chaque question est individualisée, efficace et appropriée.
- 4.4 Les structures d'Information Jeunesse sont dotées de moyens humains suffisants pour garantir un accompagnement et des services individualisés.

5. RENFORCE LES CAPACITÉS D'ACTION

- 5.1 Les services d'Information Jeunesse visent à renforcer les capacités d'action des jeunes et à encourager leur autonomie.
- 5.2 Les services d'Information Jeunesse apportent aux jeunes les compétences nécessaires au traitement des médias et de l'information pour agir de manière responsable et en toute sécurité.
- 5.3 Les services d'Information Jeunesse encouragent la citoyenneté active et la participation.

6. PARTICIPATIVE

- 6.1 Les jeunes participent à la production, à la diffusion et à l'évaluation de l'Information Jeunesse à différents niveaux et sous différentes formes.
- 6.2 Les services d'Information Jeunesse offrent des plateformes pour les activités par les pairs.
- 6.3 Les retours des jeunes concernant les services d'Information Jeunesse sont encouragés et pris en compte pour l'évolution de leurs services.

7. ÉTHIQUE

- 7.1 Les services d'Information Jeunesse respectent la vie privée des jeunes et leur droit à la confidentialité et à l'anonymat. Les services d'Information Jeunesse constituent un environnement sûr pour les jeunes.
- 7.2 Les critères de sélection de l'information sont transparents et compréhensibles. La mention de l'auteur et l'objet de l'information sont clairs et visibles.
- 7.3 Toute l'information produite ou diffusée est exacte, complète, à jour et vérifiée.

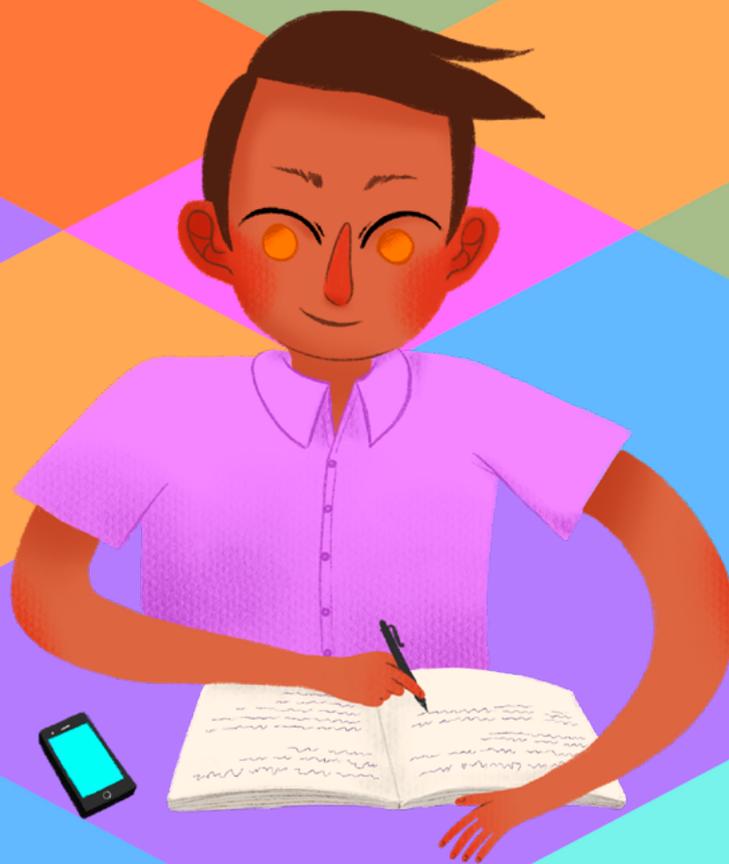
8. PROFESSIONNELLE

- 8.1 Les services d'Information Jeunesse sont offerts de manière professionnelle par du personnel formé à cet effet.
- 8.2 Les professionnels de l'Information Jeunesse ont des compétences en éducation aux médias et à l'information.
- 8.3 Les services d'Information Jeunesse coopèrent avec les acteurs pertinents pour identifier les besoins, rechercher les synergies, partager l'expertise et rendre l'Information Jeunesse visible.
- 8.4 Les professionnels de l'Information Jeunesse coopèrent au niveau local, régional, national, européen, international, et partagent bonnes pratiques et connaissances.
- 8.5 Les professionnels de l'Information Jeunesse veillent à ce que les jeunes aient les connaissances et compétences nécessaires pour utiliser les services numériques qui leur sont destinés.

9. PROACTIVE

- 9.1 Les services d'Information Jeunesse sont innovants dans leurs choix de stratégies, de méthodes et d'outils pour atteindre les jeunes.
- 9.2 Les professionnels de l'Information Jeunesse ont connaissance des nouveaux développements, des lois en vigueur et se tiennent informés des tendances de la jeunesse.
- 9.3 Les professionnels de l'Information Jeunesse sont des acteurs proactifs dans le domaine des médias et de l'information afin de garantir la visibilité d'une Information Jeunesse de qualité.

Les principes de la Charte
De la théorie à la pratique



1. INDÉPENDANTE

Les services d'Information Jeunesse sont indépendants dans leur offre d'information complète et restent neutres, quelle que soit la source de financement.

- Proposer des informations indépendantes de toute influence religieuse, politique, idéologique ou commerciale.
- Éviter d'orienter les jeunes dans le processus de prise de décision.
- Comparer les faits aux opinions.
- Aider les jeunes à développer leur esprit critique.
- Proposer des sources d'information diversifiées et vérifiées.

BONNE PRATIQUE

« Nous clarifions les différentes options dont disposent les jeunes dans une situation donnée. Nous ne leur disons pas ce qu'ils doivent faire. Nous les encourageons au contraire à faire des choix indépendants et réfléchis en fonction des informations qu'ils ont et de leurs propres valeurs. Nous utilisons des sources fiables et donnons aux jeunes des informations complètes et neutres sur les différentes options possibles. Nous orientons les jeunes vers d'autres informations et services fiables s'ils souhaitent recevoir davantage de soutien ».

Riina Papinaho, Conseillère en information @ [Service IJ Nuorteneämä.fi](#), Finlande

TÉMOIGNAGE

« Je vais au Centre Information Jeunesse depuis 10 ans. Cela m'a tellement apporté que je pourrais probablement écrire un livre à ce sujet ! Quand je suis confronté à différents défis dans la vie, il n'y a pas de meilleur endroit où aller. Les informateurs jeunesse sont toujours neutres et aident à trouver des solutions quand on pense que tout espoir est perdu ! ».

Jay (24 ans) – Letterkenny, Irlande



2. ACCESSIBLE

Les services et centres d'Information Jeunesse sont faciles d'accès, attrayants et visibles pour les jeunes.

- Rendre les services accessibles à tous les jeunes, y compris ceux qui ont des besoins particuliers et moins d'opportunités.
- Proposer des informations par le biais de divers canaux en ligne et hors ligne.
- Employer un langage et des descriptions visuelles adaptées aux jeunes et compréhensibles.
- Prévoir des horaires de service flexibles pour s'adapter à la disponibilité des jeunes.
- Placer les centres et les services dans des lieux facilement accessibles, visibles et adaptés aux jeunes.
- Créer une atmosphère chaleureuse, accueillante et conviviale pour les jeunes.

BONNE PRATIQUE

« Le centre Information Jeunesse de Letterkenny vise à être un centre largement accessible, tant pour l'accès à ses locaux que du point de vue humain. Les membres de notre équipe ont des origines culturelles et linguistiques diverses, ce qui leur permet de rompre de nombreuses barrières lorsqu'ils communiquent avec les jeunes. Pour ce qui est des horaires, le CIJ est ouvert 5 jours par semaine, y compris tôt le matin et tard le soir, ce qui nous permet de toucher différents groupes de jeunes de 12 à 30 ans ».

Gareth Gibson, Responsable Information Jeunesse @ Service Jeunesse du Donegal, Irlande

TÉMOIGNAGE

WAT WAT a organisé en mai 2019 une simulation des élections européennes et des élections nationales en Belgique. Il y avait sur chaque stand une vidéo avec une courte explication et des arguments pour et contre.

« J'ai regardé toutes les vidéos du début à la fin. Elles m'ont vraiment aidée à me faire une opinion. J'ai fait d'autres simulations, mais les questions n'avaient jamais été aussi claires. Cette fois-ci, il y avait des explications pour toutes les questions. C'était vraiment bien ! ».

Noa (16 ans)- Environs d'Anvers, Belgique



3. INCLUSIVE

Les services d'Information Jeunesse inclusifs ne pratiquent pas de discrimination fondée sur la race, la couleur, l'ethnie, le genre, l'âge, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale, sociale ou géographique, le handicap, la naissance, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre ou tout autre statut établi par les normes relatives aux droits de l'homme.

- S'efforcer d'être sensible aux différences et d'inclure tous les jeunes.
- Garantir des services d'information gratuits et sans but lucratif pour les jeunes.
- Être à l'écoute des jeunes et les aider à identifier leurs besoins et préoccupations lors du premier contact, puis les orienter vers un autre service si nécessaire.
- Avoir une approche à multiples facettes pour garantir des services innovants et des canaux de diffusion adaptés à l'âge des jeunes.
- Toucher tous les jeunes là où ils se trouvent, notamment ceux qui ont moins d'opportunités, ceux qui sont menacés d'exclusion sociale et les jeunes non engagés.
- Mettre en place un partage d'informations et des renvois appropriés avec d'autres services internes et externes.

BONNE PRATIQUE

« Notre réseau de Centres Information Jeunesse (CIJ) participe, soutient et promeut des projets et actions de niveaux local et régional visant à intégrer les jeunes des communautés roms. Nous travaillons également avec les jeunes migrants, les jeunes réfugiés et les jeunes d'autres milieux défavorisés. Par exemple, le CIJ de Lisbonne a soutenu la 3^{ème} édition de la formation internationale Young Migrant Voices qui visait à renforcer les capacités et à partager les connaissances sur la manière de réduire le fossé entre les jeunes issus de l'immigration et les institutions locales ».

Margarida Saco, Formatrice et Informatrice Jeunesse @ Institut portugais des sports et de la jeunesse, Portugal

TÉMOIGNAGE

« Pour moi qui vivais dans un petit village rural à Chypre, le Centre Information Jeunesse d'Agros était l'endroit où je trouvais toutes les informations dont j'avais besoin. Leurs services m'ont aidé pour ma vie personnelle, mon éducation et ma vie professionnelle. C'est pareil pour plusieurs autres jeunes que je connais dans la zone rurale de Troodos ».

Stelios (24 ans) – Agros, Chypre



5. RENFORCE LES CAPACITÉS D'ACTION

L'Information Jeunesse permet aux jeunes de prendre pleinement conscience de leur potentiel en les aidant à identifier leurs propres aspirations et à faire des choix de vie éclairés.

- Ne pas influencer les jeunes, encourager leur autonomie pour qu'ils prennent leurs propres décisions.
- Proposer des mécanismes de soutien pour que les jeunes soient des citoyens informés et actifs.
- Faciliter l'engagement des jeunes dans les processus décisionnels à différents niveaux.
- Promouvoir l'éducation aux médias et à l'information pour permettre aux jeunes de faire des choix éclairés et de développer des comportements positifs en ligne.
- Informer les jeunes sur les autres services offerts et sur les opportunités qui leur sont destinées.

BONNE PRATIQUE

« Les professionnels qualifiés de l'Information Jeunesse sont constamment à la disposition des jeunes pour les aider à trouver des solutions adéquates et suivre leurs progrès. Une attention particulière est réservée aux jeunes de l'immigration, à la recherche d'informations pertinentes, notamment dans le domaine de l'intégration culturelle, sociale et politique. Cela permet d'aider les enfants et les adolescents à améliorer de façon durable leurs résultats scolaires, de renforcer les opportunités de formation, de bonnes perspectives d'emploi, une plus grande cohésion sociale, l'acceptation des communautés locales, une meilleure offre d'information et la mise en réseau ».

Matjaž Medvešek, Conseiller et Informateur Jeunesse @ MISSS, Slovénie

TÉMOIGNAGE

« Je tiens à remercier le groupe Facebook BORSA DE FEINA - INFOJOVE ; grâce à vos publications, j'ai trouvé un emploi ! Aujourd'hui, c'est mon premier jour au travail et je suis très heureuse. Pour ceux qui cherchent encore, n'abandonnez pas ! Il y a une place pour chacun d'entre nous ».

Laura (27 ans) – Iles Baléares, Espagne



6. PARTICIPATIVE

Les services d'Information Jeunesse participatifs motivent et impliquent les jeunes dans la conception et la mise en œuvre du service.

- Offrir aux jeunes des opportunités et des moyens de participer à la conception et à la mise en œuvre des services.
- Impliquer les jeunes dans la production, la co-conception et la diffusion de l'information.
- Considérer les jeunes comme des démultiplicateurs et des partenaires pour toucher leurs pairs.
- Promouvoir les possibilités pour les jeunes d'être des citoyens actifs et de s'impliquer dans leurs communautés.
- Encourager les jeunes à donner leur avis et à faire des suggestions sur les moyens d'améliorer les services offerts et prendre en compte leur contribution.
- Intégrer des jeunes et les impliquer dans les processus décisionnels.

BONNE PRATIQUE

« La série de podcasts « Teeviit tulevikku » (signe vers l'avenir) contient des informations pour les jeunes de 13 à 26 ans. Les jeunes participent dès la phase de conception. Un expert est présent à chaque émission pour donner des informations et des explications précieuses. Les jeunes sont invités à partager leurs propres expériences combinées à des informations éthiques et fiables sur différents sujets. L'équipe des podcasts (experts, animateurs jeunesse et jeunes) veille à ce que tous les sujets et les émissions ne portent pas de jugement, soient transparents et responsables envers les jeunes ».

Kaie Pranno, Expert en chef @ Centre estonien pour l'animation jeunesse, Estonie

TÉMOIGNAGE

« J'ai rejoint l'équipe de rédaction de The Sprout à 17 ans. J'étais passionnée, mais je manquais de confiance en moi. Au bout de 12 mois, je suis devenue rédactrice en chef de la rubrique Musique de The Sprout et j'ai publié plus d'une douzaine de critiques musicales. L'une d'entre elles a été reprise par l'un des journaux les plus prestigieux du Royaume-Uni, The Guardian, ce qui m'a permis d'obtenir un emploi rémunéré de reporter. C'est avec une confiance renouvelée que j'ai été acceptée pour une formation de journaliste dans une université au Canada ».

Sophie (18 ans) – Cardiff, Pays de Galles, Royaume-Uni



7. ÉTHIQUE

Les services d'Information Jeunesse s'appuient sur l'ensemble des droits définis dans le droit international (comme la Convention des droits de l'enfant de 1989). Le respect du jeune est au cœur du service.

- Garantir un environnement sûr et confidentiel pour que les jeunes puissent explorer et exprimer ouvertement leurs besoins, leurs aspirations et leurs expériences.
- Proposer un service qui respecte la vie privée et l'anonymat des jeunes.
- Etablir une checklist et des critères de transparence pour la sélection des informations.
- Ne pas porter de jugement, être transparent et responsable envers les jeunes.
- Expliquer aux jeunes quels sont leurs droits et obligations en tant que citoyens.
- Lorsque vous n'avez pas la réponse, acceptez de ne pas savoir et orientez vers d'autres services.

BONNE PRATIQUE

« Le guichet unique d'information pour les jeunes de l'Agenzija Zghazagh reçoit un certain nombre de jeunes qui viennent sur le conseil de nombreux partenaires travaillant avec et pour les jeunes avec lesquels nous coopérons en réseau. Les professionnels de l'Information Jeunesse proposent à ces jeunes une aide fiable et sur mesure en fonction de leurs besoins. Nous offrons un soutien éthique et personnalisé, et nous nous assurons que les informations partagées sont protégées conformément aux politiques et procédures de confidentialité établies par le service ».

Sarah Spiteri, Informatrice Jeunesse @ Agenzija Zghazagh, Malte

TÉMOIGNAGE

« Je suis fière de dire que les personnes qui travaillent au Centre Information Jeunesse ont joué un rôle important pour m'aider à me sentir bien en Irlande. Dès le premier jour, il y avait toujours quelqu'un à qui je pouvais parler de ce que je ressentais et de mes problèmes de tous les jours ».

Lea (16 ans) – Allemagne, au pair en Irlande



8. PROFESSIONNELLE

Les services d'Information Jeunesse sont proposés de manière professionnelle et respectueuse par du personnel formé à cet effet. L'assurance qualité est une priorité absolue pour toutes les informations produites et diffusées.

- Intégrer des plans de formation et de professionnalisation dans la stratégie du service.
- Garantir que les professionnels de l'Information Jeunesse ont des compétences pointues en éducation aux médias et à l'information.
- Développer une série de procédures opérationnelles centrées sur les jeunes.
- Veiller à ce que les principaux partenariats stratégiques soient développés aux niveaux local, régional, national et international.
- Travailler de manière coordonnée et en réseau avec d'autres services et parties prenantes.

BONNE PRATIQUE

« Pour notre site d'information pour la jeunesse watwat.be, nous travaillons avec plus de 70 experts sur plus de 100 sujets. Chaque expert a un accès personnel au site. Une fois qu'un expert a écrit quelque chose sur le site, un rédacteur de De Ambrassade vérifie si le contenu est adapté aux jeunes. De Ambrassade donne un retour aux experts afin qu'ils apprennent à adapter leurs contenus aux jeunes. Une fois le contenu en ligne, chaque expert peut également voir combien de fois son article a été lu et comment il a été évalué ».

Marian Michielsen, Informatrice Jeunesse @ De Ambrassade, Belgique

TÉMOIGNAGE

« J'étais complètement perdu quand j'ai entendu parler du CIDJ. Je ne savais pas vraiment ce que je faisais ni ce que je voulais faire, et ils m'ont aidé à dresser un panorama de possibilités. Grâce à leur attention et à leur soutien professionnel, j'ai pu prendre la meilleure décision de ma vie ».

Jérôme (23 ans)- Île-de-France, France



9. PROACTIVE

Les professionnels de l'Information Jeunesse sont proactifs et cherchent à être créatifs, innovants et ouverts à l'expérimentation dans leur façon de travailler avec les jeunes.

- Élaborer une stratégie pour suivre les tendances et comprendre la culture, les origines et les préférences des jeunes.
- Chercher à améliorer constamment les compétences et à en acquérir de nouvelles.
- Se familiariser avec les outils numériques innovants et jouer un rôle actif dans le nouveau paysage médiatique.
- Veiller à ce que les services d'Information Jeunesse soient visibles et attrayants pour les jeunes.
- Assurer une veille et informer sur les changements pertinents de la législation qui touche les jeunes.
- Cartographier les espaces, les environnements et les acteurs de la jeunesse.
- Collaborer avec les parties prenantes et établir de nouveaux partenariats à différents niveaux.

BONNE PRATIQUE

« Je suis les actualités et j'assure une veille active sur les études et l'emploi. Je découvre également de nouveaux métiers en allant à la rencontre de ceux qui les créent ou qui les exercent. Je participe à des tables rondes, des travaux collaboratifs et des ateliers de bonnes pratiques. Cela me permet de garantir une information fiable et à jour, et d'offrir aux jeunes que je rencontre une information pertinente pour qu'ils soient en mesure de faire leurs propres choix ».

Valérie Deflandre, Conseillère Jeunesse @ CIDJ, France

TÉMOIGNAGE

« L'Infomobil Tirol – MobilisierBa, c'est amusant et intéressant. Le van vient à différents événements auxquels mes amis et moi assistons, c'est un lieu de rencontre qui donne des informations intéressantes. Quand on est jeune, c'est important de connaître ses droits ».

Simon (17 ans) – Tirol, Autriche





European youth information
and counselling agency



ERYICA a.s.b.l.
www.eryica.org
secretariat@eryica.org

France

CIDJ – Centre Information et
Documentation Jeunesse



www.cidj.com
cidj@cidj.com

Belgique

CIDJ – Centre d'Information et
de Documentation pour Jeunes

www.cidj.be
cidj@cidj.be

Infor Jeunes

www.inforjeunes.be



federation@inforjeunes.be

Luxembourg

ANIJ – Agence Nationale pour
l'Information des Jeunes



www.anij.lu
info@jugendinfo.lu

ISBN 978-2-9199627-7-8



9 782919 962778