

**Royaume du Maroc**  
Secrétariat d'État chargé de la Jeunesse



# Mise en place et animation d'un Point d'Information Jeunesse

**Guide de l'animateur**

**Avec le soutien de UNFPA et de l'UNESCO**  
Bureau de l'UNESCO à Rabat  
Juin 2006



## Table des matières

Pourquoi ce guide ?.....	4
Rôle de l'animateur du point d'Information Jeunesse.....	5
Fonctions de l'animateur du PIJ.....	5
Qualités de l'animateur/animatrice du PIJ.....	5
Accueil des visiteurs des PIJ.....	7
Composantes des PIJ.....	8
1. Base de données.....	9
2. Produits diversifiés.....	10
3. Personnel formé et informé.....	11
4. Espace géographique adéquat.....	12
5. Partenariat.....	13
Suivi des PIJ : assurer la continuité.....	13
Modèle d'un plan d'action pour l'opérationnalisation des PIJ .....	14

« Quand on met l'information à la disposition des gens qui la recherchent, nous les aidons à relever des défis, à être créatifs dans tous les domaines »  
William Schram

## **Pourquoi ce guide ?**

Le guide vise à fournir à l'animateur/l'animatrice d'un Point d'Information Jeunes (PIJ) des outils pratiques et nécessaires à la redynamisation des maisons de jeunes et des foyers féminins au Maroc. L'ensemble des outils permettra à l'animateur/l'animatrice du PIJ de renforcer ses capacités et d'améliorer ses compétences en matière d'animation des activités au sein des maisons de jeunes et des foyers féminins.

Qu'est-ce qu'un PIJ ? Quelles en sont les composantes ? Quels sont les moyens de travail susceptibles de faciliter les tâches assignées à l'animateur/l'animatrice lors de la préparation des informations recherchées par les visiteurs – garçons et filles ? Et enfin, quel est le rôle qu'un animateur ou animatrice est appelé à jouer au sein de cet espace ?

Ce sont là quelques questions auxquelles le guide tente d'apporter des éclaircissements et réponses dans un style simplifié.

Ce guide de l'animateur est complémentaire à la formation sur la mise en place et l'animation des Points Information Jeunesse, formation développée par le Secrétariat d'Etat chargé de la Jeunesse pour les animateurs des maisons de jeunes, et si besoin est, des foyers féminins.

## **Rôle de l'animateur/animatrice du PIJ**

- Fournir des informations concernant les services offerts au sein du PIJ ;
- Accueillir les jeunes et les orienter ;
- Faciliter la recherche de l'information pour les jeunes...

## **Rôle du PIJ au sein de la maison de jeunes**

Un PIJ est sensé servir d'espace d'information et de documentation pour les jeunes. Il s'agit de leur fournir toutes les informations relatives à l'éducation et à la formation, à l'emploi et à la distraction, ou tout autre information qui puisse leur être utile.

Le visiteur du PIJ est celui qui cherche des documents de références et/ou d'orientation dans le cadre de la recherche sur un thème particulier, et/ou pour se fixer sur le choix de l'université où il souhaite effectuer ses études supérieures, ou encore rechercher les possibilités d'obtenir des bourses. Le jeune cherchant un emploi, consulterait toutes les annonces d'offre d'emploi, de stages que comporte les tableaux d'affichage conçus à cette fin. Les visiteurs du PIJ peuvent également se référer aux documents sur les thèmes qui portent sur l'éducation sexuelle, la santé de la reproduction, le sida et autres.

Le PIJ doit remplir les tâches suivantes :

- accueillir les jeunes;
- mettre à leur disposition les informations dont ils ont besoin ;
- les orienter et les assister.

## **Fonctions de l'animateur/animatrice du PIJ**

L'animateur/l'animatrice du PIJ peut, grâce à ses compétences personnelles et professionnelles, accueillir les jeunes et les encourager à l'utilisation des services et prestations offerts au sein du PIJ et qui ont trait aux études, à l'éducation, aux opportunités de travail/emploi et aux moyens de divertissement/distraction.

Il est évident que l'animateur/l'animatrice a des tâches et fonctions de type éducatif, culturel et social. Mais la responsabilité principale de l'animateur/animatrice du PIJ réside dans les services d'accueil et de présentation des informations accessibles et faciles que les jeunes recherchent.

### **Les qualités d'un animateur modèle de PIJ :**

- Un bon animateur de PIJ doit connaître parfaitement les personnes avec qui il travaille et à qui il offre ses services : besoins, tendances et caractère. De même, il doit accepter leurs perceptions des choses sans jugement de valeur et faire la part des choses selon leur âge, niveau social et capacités intellectuelles ;
- Un bon animateur de PIJ recourt au dialogue pour faciliter le processus d'échange et enrichir l'action d'animation et pour résoudre les conflits et amortir les tensions. L'animateur exemplaire se doit de les responsabiliser et les mettre en confiance, corrige les erreurs au moment opportun. Ceci permet de renforcer l'esprit solidaire au sein du groupe et assure la réussite de l'opération de redynamisation du PIJ ;

- Le bon animateur de PIJ doit être doté de capacités de gestion et de création de toute sorte d'activités d'animation, afin de mettre en place le dispositif nécessaire pour l'exécution de ces activités, et de pouvoir travailler avec des moyens limités. L'animateur est appelé à faire des recherches sans cesse pour découvrir des méthodes modernes d'animation ;
- L'animateur doit être en mesure d'exprimer oralement et par écrit ses idées et points de vues et doit pouvoir les transmettre clairement aux autres et les impliquer pour rendre ces idées positives et réalisables. La capacité d'expression de l'animateur permet de renforcer la communication entre lui et le groupe qu'il souhaite animer. Il doit être capable de faire une évaluation de l'activité à travers la préparation de comptes rendus et de rapports ;
- Un bon animateur doit répondre aux attentes des jeunes (informations et autres). Il doit également connaître parfaitement le contenu de l'activité et l'utiliser pour inciter les jeunes à l'optimisme et à la participation dans la vie active ;
- L'animateur doit faciliter l'échange entre lui et le public (les jeunes) et tenter de répondre aux attentes de tout le monde. Pour y arriver, l'animateur peut recourir à la concision lors de présentations, l'explication à travers des exemples et les citations et le recours au passé et à l'histoire ;
- Le bon animateur doit s'assurer que la communication passe bien et laisser les jeunes exprimer leurs points de vues sur ce qu'on leur offre. Enfin, l'animateur est sensé comprendre les attentes réelles du récepteur qui collent à la société et lui donne les outils pour affronter la vie et ses défis.

### **Accueil des visiteurs du PIJ**

L'accueil des visiteurs du PIJ repose sur six techniques. Elles sont présentées ci-après :

**Le langage gestuel (expressions et gestes) :** Le gestuel du corps et les expressions du visage complètent les maillons de la chaîne de communication. Toutes les expressions avec lesquelles nous accueillons le visiteur exercent une influence sur son comportement et ses perceptions sur la personne qui est en face de lui et sur l'environnement où il se trouve. L'animateur s'applique également lors de la visite du jeune au PIJ pour que la langue qu'il utilise soit accessible et claire et qu'elle soit accompagnée par des gestes et expressions qui signifient bienvenue et disposition pour rendre service.

Quand l'individu est dans un milieu qui ne lui est pas familier, il éprouve des sentiments de crainte et d'hésitation, c'est pourquoi, il est vivement conseillé que l'animateur accueille le visiteur du PIJ avec le sourire. Un sourire qui va conforter et rassurer le visiteur et l'encourager à exprimer ses attentes.

**L'écoute :** le visiteur éprouve le besoin d'être attentivement écouté. C'est ce qui lui permet d'ailleurs d'exprimer ses besoins d'une manière fluide et sans difficulté. Une bonne écoute

permet également à l'animateur une meilleure compréhension des besoins du jeune, asseoir des relations basées sur la confiance et le gain du temps.

**La reformulation :** l'animateur se charge de reformuler ce qui a été dit par le visiteur afin que ce dernier s'assure que sa requête a été comprise. La reformulation offre au visiteur d'écouter, à son tour, son interlocuteur et s'apprête à accepter conseils et orientations.

**L'analyse instantanée :** l'animateur doit être capable de comprendre la psychologie et l'imaginaire du visiteur dans un temps record pour qu'il puisse cerner à temps toutes les situations ambiguës et délicates et apporter les solutions adéquates. Exemple des choses sur lesquelles il faudra s'arrêter l'expression : « **on m'a dit** », oser poser la question : « **qui vous a dit ?** »

**Les expressions positives :** L'animateur peut recourir à certaines expressions qui donnent espoir au visiteur qui cherche des informations comme s'exprimer au présent au lieu du futur. Le mode du présent exprime l'action et donne confiance. De même, il est appréciable de bannir de son vocabulaire les termes qui signifient la négation (**impossible, difficile, problème, absent...**) ce qui permet de donner une image positive de l'institution dans laquelle travaille l'animateur.

Des expressions telles « **vous pouvez compter sur moi** » engage personnellement l'animateur et fait dissiper les craintes du visiteur.

Il faut éviter le silence ainsi que les expressions qui n'encouragent pas le visiteur comme par exemple « **Nous ne disposons pas de l'information que vous cherchez...** ». Au contraire, il faut orienter la personne vers d'autres sources d'informations...

### **Les composantes du PIJ**

Le PIJ se compose de cinq unités qui se complètent et s'enchevêtrent. Ces unités sont :

- 1. Une base de données :** comporte des documents de références (livres, revues, guides, dépliants, catalogues, listes d'adresses, etc);
- 2. Des produits diversifiés :** lecture, mise en vente de billets pour les voyages organisés et les spectacles;
- 3. Un espace géographique** pour l'accueil des jeunes et pour exposer tous les produits culturels, artistiques et autres afin d'encourager les jeunes à l'utilisation des PIJ;
- 4. Des animateurs formés et informés** ayant des connaissances sur la jeunesse et un savoir-faire et être et disposant de grandes qualités d'écoute et de communication;
- 5. Le renforcement du partenariat** aidera à l'organisation d'activités autour des PIJ, la gestion et l'accès à l'information sous toutes ses formes. L'implication, en effet, de partenaires locaux et des jeunes de quartiers à renforcer le rôle du PIJ.

## **1. Une base de données**

Le visiteur peut obtenir les informations qui l'intéressent par les nouvelles technologies de communication et d'information. Il ou elle peut également obtenir ces informations par l'animateur/l'animatrice qui les partage oralement avec la personne.

Afin de s'assurer que la base de données est à la hauteur des besoins et des attentes des visiteurs du PIJ, il vaut mieux veiller à ce que les documents et livres mis à la disposition des visiteurs répondent effectivement à ces attentes et préoccupations.

L'actualisation des sources documentaires disponibles dans le PIJ requiert la mise en place d'un système/ d'inventaire des journaux, magazines, catalogues et livres qui sont susceptibles d'intéresser les jeunes et d'effectuer des abonnements ; car les dites sources vont contribuer à augmenter le nombre des visiteurs et les fidéliser au PIJ.

Il est préférable que les demandes d'abonnement auprès d'institutions du secteur publique ; semi publique et les ambassades pour recevoir régulièrement des documents qui intéressent les jeunes, soient faites par correspondance et suivies par des appels téléphoniques ou des visites aux organisations concernées.

Les rayons et étagères nécessitent des opérations d'actualisation de la part de l'animateur : tout document jugé dépassé devrait être échangé par d'autres documents plus récents.

Il faut également lier le PIJ avec les autres services de la Maison de jeunes comme l'espace Internet et l'espace de lecture car cela va permettre au visiteur du PIJ d'enrichir et approfondir une information qu'il a eu au PIJ. Ces espaces servent de lieux où les visiteurs peuvent être orientés pour plus d'informations et de données.

L'animateur du PIJ a aussi la tâche de vérifier les sources des informations qu'il reçoit afin de préserver sa crédibilité auprès des partenaires. Dans ce cadre, des relations de coopération entre le PIJ et le CJJD devraient être renforcées via l'Internet.

La base de données regroupe toutes les sources d'information susceptibles d'intéresser le jeune. L'opération de recherche, de collecte et de l'utilisation des informations devrait obéir à un processus de collecte et d'archivage organisé selon les principes suivants :

1. la recherche et la collecte de l'information susceptible d'intéresser les jeunes ;
2. l'organisation et le classement des informations par thème ou par ordre alphabétique;
3. l'indexation ;
4. la diffusion de l'information et sa mise à la disposition des jeunes ;
5. l'observation du feed-back pour l'amélioration des services ;
6. l'analyse de besoins potentiels ;
7. la recherche des sources d'information ;
8. comment les acquérir ;
9. sélection des informations recherchées par les jeunes
10. Documentation et classement de ces informations dans des listes ;
11. indexation des informations.

Dans le cadre de la recherche de l'information, le jeune visiteur du PIJ peut également recourir aux techniques d'information et de communication afin de combler les informations incomplètes ou enrichir ses connaissances dans les divers domaines. Mais, avant d'accéder aux espaces qui existent au sein de la MDJ, le jeune peut s'adresser directement à l'animateur du PIJ, qui lui, de son côté, l'accueille et lui fournit oralement toutes les informations nécessaires.

Par ailleurs, l'utilisation des services du PIJ dépend largement des informations et des documents qui sont mis à la disposition des jeunes et de leur actualisation. Pour une pérennisation des services offerts par le PIJ, nous proposons que chaque MDJ puisse à travers le système de partenariat, s'abonner à des magazines, journaux et périodiques qui traitent des thèmes pouvant intéresser les jeunes et garantir en partie la fidélisation des visiteurs.

D'autre part, la recherche de l'information effectuée par l'animateur du PIJ à travers les administrations, les représentations diplomatiques et les centres culturels étrangers peut se faire dans un premier temps par le biais de courrier (lettre adressée aux services concernés expliquant les actions du PIJ et l'importance des documents et informations demandés pour les jeunes visiteurs du PIJ. C'est un courrier personnalisé, envoyé généralement par la voie de la poste. L'envoi du courrier par la voie électronique permet d'obtenir les mêmes résultats, en plus de son aspect pratique et peu onéreux.)

Si l'animateur du PIJ n'obtient pas de réponse (qu'elle soit positive ou négative), il relance la requête à travers un appel téléphonique ou par l'envoi d'un fax, bien sûr, tout en mentionnant les références de la première lettre envoyée et en expliquant, de nouveau, l'importance de la demande formulée. La dernière étape du suivi de cette opération est la visite de la personne chargée de la diffusion des informations et de la documentation pour reformuler la demande directement et chercher ensemble s'il y'a des possibilités pour renforcer les liens d'échange et de partenariat.

Dans le processus de recherche de l'information, le travail de l'animateur ne se limite pas uniquement au stade de la collecte, car il doit en plus, s'assurer de toutes ses sources d'informations et de leur crédibilité, ce qui lui vaudra sa réputation au cas où ces informations s'avèrent incorrectes.

Pour contourner ces risques, l'inauguration du Centre d'Information et de Documentation des Jeunes pourrait se constituer en centre central qui fait la collecte et la diffusion des informations à tous les PIJ. Les animateurs des PIJ peuvent également partager les informations entre les PIJ à travers la mise en place d'un système internet.

## **2. Des produits diversifiés**

Nous désignons par « produit » tout service offert par l'animateur du PIJ que ce soit une information à caractère culturel, de distraction ou de sensibilisation, notamment :

- fournir des informations qui intéressent les jeunes et qui concernent les études, la recherche d'emploi ou le divertissement ;
- la mise en vente de billets pour des spectacles organisés par la MDJ : l'impact du spectacle sur le spectateur est certes indéniable. C'est pourquoi, l'animateur du PIJ coordonne avec les autres membres de la cellule chargée d'appuyer le travail de l'animateur du PIJ pour l'organisation de spectacles. L'animateur peut également

demander l'appui logistique et matériel d'un ou des partenaires telles les autorités locales, les délégations et autres;

- l'inscription des jeunes souhaitant bénéficier des visites de sites touristiques et de voyages organisés : la personnalité du jeune se forge à travers les voyages mieux que tout autre. Le jeune apprend à gérer les situations les plus difficiles et à compter sur ses propres ressources et atouts comme il apprend à accepter l'autre dans sa différence ;
- l'encouragement des jeunes à s'exprimer librement à travers toutes les formes d'expression et à les sensibiliser à leur utilisation ;
- l'invitation des jeunes à participer à la découverte de leurs talents notamment la peinture, le théâtre, la danse, le chant etc.

### **3. Une équipe formée et informée**

L'équipe qui sera chargée des PIJ doit avoir des compétences et un savoir-faire en matière de gestion et d'organisation et doit également disposer de connaissances et d'un back-ground dans le domaine de la jeunesse et savoir quels sont les centres d'intérêts de celle-ci.

Cette équipe se compose des membres du Conseil de la maison de jeunes, des animateurs et des éducateurs pairs et ce dans le cadre d'une cellule de coordination des programmes, points de vues et propositions.

En plus de la coordination, cette cellule sera appelée à tenir régulièrement des réunions avec les autorités locales, avec les délégations des différents départements et plus particulièrement celle de l'éducation nationale ainsi qu'avec les associations. Ces réunions se tiendront suite à des accords de partenariats conclus avec le Secrétariat d'Etat Chargé de la Jeunesse ou dans le cadre de la coordination et de la concertation.

Quant à la manière de fidéliser les jeunes, l'animateur du PIJ est sensé impliquer ces derniers dans des activités du PIJ ainsi que dans toutes les activités sportives, artistiques et éducatives tout en les encourageant à exprimer leurs opinions librement et à faire jaillir leurs talents et créativité. L'implication des jeunes sera de cette manière exemplaire pour leur intégration dans les activités du PIJ.

### **4. Un espace géographique adéquat**

Cet espace est supposé être attrayant et propre, situé à l'entrée de la maison de jeunes, ouvert, éclairé et organisé selon les composantes du PIJ. Il doit contenir un bureau d'accueil des jeunes, des casiers où mettre toute la documentation relative aux jeunes, un espace aménagé pour placer les tableaux d'affichage et un endroit assez visible pour fixer la boîte à idées.

Tout ceci pour offrir aux jeunes visiteurs du PIJ un lieu qui leur permettra de se mouvoir et de s'exprimer sans aucune contrainte, demander et rechercher l'information dont ils ont besoin. Pour renforcer le rôle du jeune visiteur dans la dynamique de production et de création et lui faire sentir que cet espace lui appartient réellement, il est conseillé de l'impliquer par exemple dans la décoration des murs du PIJ.

De ce fait, l'espace géographique du PIJ se compose de :

- **Un bureau d'accueil** : le jeune visiteur se rendra une deuxième fois au PIJ si l'accueil est à la hauteur de ses attentes. Par accueil, nous voulons mettre l'accent sur l'espace géographique où il est reçu. La propreté et la lumière en plus l'aspect esthétique sont des éléments à prendre en considération dans l'aménagement de cette partie du PIJ. Si les moyens le permettent, il est souhaitable de doter le bureau d'accueil d'un ordinateur, un téléphone et une imprimante.
- **Des casiers** : comportant toutes les magazines et revues, guides, dépliants et listes des contacts susceptibles d'intéresser les jeunes dans le domaine de l'éducation, de l'emploi ou de loisirs. L'organisation de ces documents peut se faire par ordre alphabétique ou thématique pour simplifier la recherche pour les jeunes. Voici une proposition des thèmes qui peuvent être retenus dans les PIJ :
  - l'orientation scolaire ;
  - la formation professionnelle ;
  - la création de la petite et moyenne entreprise ;
  - la jeunesse et l'enfance ;
  - l'environnement ;
  - santé et conselling ;
  - l'action sociale ;
  - les services qui comportent également des informations sur la ville où se trouve la maison de jeunes;
  - la citoyenneté et les droits de l'homme (voir liste des annexes).
- **un espace pour les tableaux d'affichage** : les tableaux d'affichages sont suspendus directement sur les murs ou posés sur des trépieds. L'animateur décide lui-même de la disposition des tableaux d'affichage et du contenu. L'important est que cette présentation attire les jeunes et suscite leur curiosité pour découvrir leur contenu.

Le tableau d'affichage obéit à plusieurs règles dont :

- Bien choisir l'information à afficher ; elle doit être en rapport avec le thème de la jeunesse ;
- La langue utilisée : la langue (arabe, français) crée une relation avec le visiteur quand elle est facile et appropriée aux préoccupations des jeunes ;
- réserver la partie supérieure à droite (quant le texte est en langue arabe) aux annonces les plus importantes ;
- Diversification du contenu du tableau et la prise en compte des spécificités locales et des besoins des jeunes dans chaque région ;
- La hiérarchisation de l'information et des thèmes : du général au spécifique (annonces scolaires, bourses, opportunités d'emploi) ;

- l'actualisation chaque semaine des thèmes et des annonces en enlevant toutes les informations qui sont dépassées. L'animateur est appelé à encourager les jeunes qui se rendent souvent au PIJ de rédiger des articles qu'il revoit avec eux et les afficher pour enrichir le tableau et pour que le jeune adhère aux objectifs pour lesquels été créé le PIJ. La rubrique consacrée aux articles sera renouvelée tous les mois ;
- « la décoration » du tableau d'affichage s'avère d'une grande importance pour habituer le jeune à le consulter et à y puiser toutes les informations recherchées. L'aspect esthétique du tableau d'affichage repose l'oeil du visiteur et le pousse à passer en revue le contenu du tableau d'affichage. A ce niveau, il est également souhaitable de faire participer les jeunes qui ont des prédispositions artistiques dans la conception et l'amélioration de la forme du tableau d'affichage.
- la boîte à idées : permet de maintenir les liens d'échange et de communication entre l'animateur et les jeunes. C'est un moyen aussi qui offre à l'animateur de découvrir des besoins auxquels il n'y a pas pensé et qu'il faudra combler. A travers la boîte à idées, l'animateur saura si les services présentés répondent ou non aux attentes des jeunes. C'est en quelque sorte un baromètre pour mesurer le degré de satisfaction des « clients » qui sont les jeunes visiteurs.

## **5. Le partenariat**

Les accords de partenariat au niveau local sont conclus entre la Direction de la Jeunesse et de l'Enfance et les partenaires économiques et sociaux.

Ce type d'accord permet de résorber beaucoup de problèmes et de difficultés qui peuvent entraver le bon déroulement du travail du PIJ, particulièrement en ce qui concerne les besoins en matériel et en moyens de travail.

L'animateur du PIJ sera constamment appelé à chercher les moyens pour faire rayonner le PIJ et fidéliser ses « clients » à travers la mise en valeur des services offerts aux jeunes. Des réunions d'information seront organisées dans ce sens pour sensibiliser les jeunes à l'utilisation des services du PIJ.

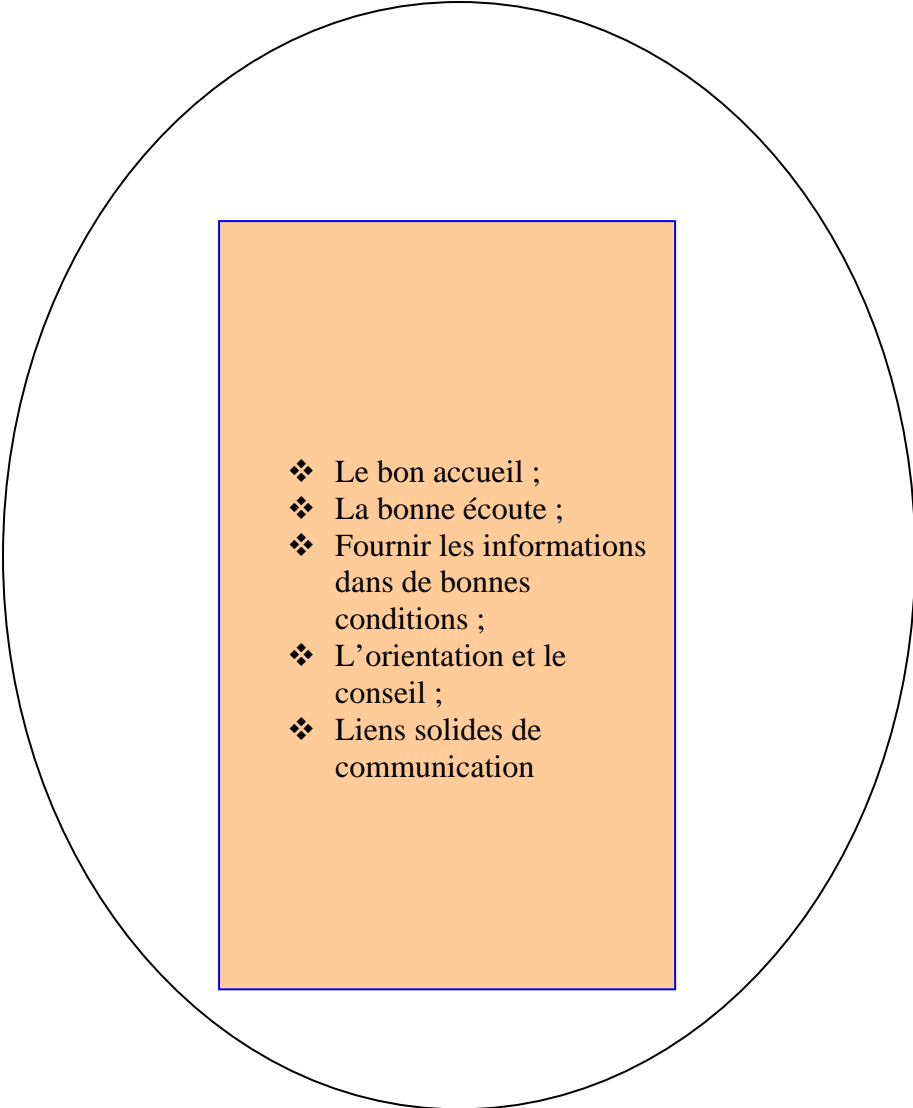
### **Suivi du PIJ : assurer la continuité**

- ❖ Préparer des rapports spécifiant le nombre des bénéficiaires des services du PIJ ;
- ❖ Connaître leurs attentes et propositions par le biais de contact direct et la boîte d'idées ;
- ❖ Le suivi des activités organisées concernant le PIJ et ses services (par exemple le nombre de billets vendus) ;
- ❖ Le nombre des jeunes qui bénéficient des : opportunités d'emploi, concours d'enseignement supérieur, stages, formation professionnelle et les documents disponibles au PIJ.

## **Modèle de plan opérationnel pour la redynamisation des PIJ**

- Inventaire des moyens disponibles et des besoins ;
- Préparation d'un plan de travail ;
- Définition du rôle et des objectifs du PIJ et recherche des moyens pour sa redynamisation ;
- Création d'une cellule de coordination composée du directeur de la maison de jeunes, de l'animateur du PIJ, des membres du conseil de la maison de jeunes, des membres des associations actives et des éducateurs pairs ;
- Réalisation d'un sondage d'opinion auprès des jeunes pour connaître leurs besoins en matière d'information qu'ils souhaitent trouver au sein d'un PIJ ;
- Equipement, petit à petit, de l'espace réservé à l'accueil direct des jeunes, réunir toute la documentation et les informations qui seront mis à la disposition des jeunes visiteurs du PIJ, son indexation et son classement et mettre de côté, toute documentation ne répondant plus aux attentes des jeunes ;
- Préparation des matières à insérer dans le tableau d'affichage (annonces de bourses, poursuite des études universitaires, annonces d'offre d'emploi, excursions...) et implication des jeunes dans la préparation du tableau d'affichage à travers la publication des meilleures productions dans le tableau d'affichage ;
- Préparation d'une liste des partenaires réelles et potentielles, associations et jeunes adhérents pour la sensibilisation à l'importance des PIJ à travers des campagnes de sensibilisation et l'organisation de portes ouvertes ;
- L'annonce des horaires d'ouverture et de fermeture du PIJ en prenant en considération la disponibilité de la population-cible et en respectant les spécificités de chaque région ;
- Le suivi des activités culturelles, scientifiques et économiques de la région de manière à ce que l'animateur du PIJ soit au courant de ce qui se passe autour de lui et puise dans toutes les nouveautés afin de les utiliser au profit des jeunes visiteurs ;
- La recherche d'opportunités pour améliorer les capacités et les compétences des jeunes.

La réussite de l'animateur/animatrice du PIJ dépend de :

- 
- ❖ Le bon accueil ;
  - ❖ La bonne écoute ;
  - ❖ Fournir les informations dans de bonnes conditions ;
  - ❖ L'orientation et le conseil ;
  - ❖ Liens solides de communication