

service
ami
des jeunes





Service ami des jeunes

Décembre 2012



Préface

Nos jeunes constituent une forte proportion dans la structure démographique de Madagascar. Toutefois, il faut reconnaître qu'ils font souvent l'objet d'une certaine négligence qui les mène à des situations précaires et à risques notamment sur le plan éducatif et sanitaire. L'insuffisance de structures de prise en charge et de services adéquats qui répondent à leurs besoins spécifiques en est parmi les raisons constatées et maintes fois évoquées par les acteurs œuvrant dans le secteur de la santé et le développement des jeunes.

Pour y pallier, le Ministère de la Jeunesse et des Loisirs appuyé par ses partenaires dont UNICEF, UNFPA et MSIS projette de déployer des Services Amis des Jeunes ou SAJ à travers tout le pays. Le présent document est élaboré pour servir de cadre afin d'harmoniser la compréhension de ce nouveau concept et mieux le vulgariser auprès des entités offrant des services pour les jeunes. En tant que guide, il fournit les connaissances nécessaires pour la mise en place des SAJ et en stipulent les principales conditions à respecter ainsi que les différents critères à répondre.

A travers ce document cadre SAJ, le MJL n'entend pas forcer les acteurs à s'engouffrer dans des engagements dont ils ne pourront jamais tenir, mais plutôt les aider à considérer de façon optimale les besoins des jeunes et à les adresser conformément aux moyens dont ils disposent ou ils peuvent mobiliser. Le Ministère ose ainsi espérer que si chacune des entités ou des organisations fait son propre effort à répondre progressivement aux critères stipulés dans ce document cadre et que si ces entités et organisations se mettent en réseau pour fédérer leurs efforts, les jeunes auront plus d'opportunités d'avoir des réponses qui vont les aider à mieux affronter les aléas de la vie dont ils sont obligés de faire.

Sommaire

Préface	5	Fiche technique par domaine d'activités	25
Sommaire	6	Centre de santé ami des jeunes	29
Acronymes	7	école amie des jeunes	32
		Centre culturel ami des jeunes	35
Bien connaître pour mieux servir	13	Association sportive amie des jeunes	37
Des réalités à prendre en compte	14	Centre d'insertion socio-économique ami des jeunes	39
Vers des services appropriés	15	Brigade de gendarmerie, commissariat ami des jeunes	41
SAJ... de quoi s'agit-il ?	16	Centre de protection sociale ami des jeunes	43
Des opportunités à saisir	17	Service administratif ami des jeunes	45
		Maison des jeunes amie des jeunes	47
		Medias amis des jeunes	49
Définition et critères	21		

Acronymes

ARV	: antirétroviral
CDV	: Conseil et Dépistage Volontaire
CECJ	: Centre d'Écoute et de Conseil Juridique
CISCO	: Circonscription Scolaire
CSB	: Centre de Santé de Base
DREN	: Direction Régionale de l'Éducation Nationale
ILO	: International Labor Organisation
IST	: Infection Sexuellement Transmissible
JPE	: Jeunes Pairs Éducateurs
MdJ	: Maison des Jeunes
MEN	: Ministère de l'Éducation Nationale
MJL	: Ministère de la Jeunesse et des Loisirs
MSIS	: Multi Sector Information Service
OMS	: Organisation Mondiale de la Santé
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PTME	: Prévention de la Transmission Mère-Enfant
PVVIH	: Personne Vivant avec le VIH
SAJ	: Service Ami des Jeunes
SIDA	: Syndrome d'Immuno-Déficience Acquise
SRA	: Santé de la Reproduction des Adolescents
UNICEF	: United Nations Children's Fund
UNFPA	: United Nations Fund for Population
VIH	: Virus de l'Immuno-Déficience Humaine

Depuis l'année 2010, un Comité Interministériel « Jeune, Santé et Développement », piloté par le Ministère de la Jeunesse et des Loisirs a été mis en place pour coordonner les interventions et assurer la synergie des actions liées à la promotion et à l'amélioration du bien être des jeunes.

Un des objectifs du Comité est de renforcer la collaboration des différents acteurs et secteurs impliqués dans la santé et le développement des jeunes, pour une utilisation optimale des ressources afin d'améliorer certains indicateurs clés nationaux concernant les jeunes. Pour l'adresser, une des stratégies adoptées et privilégiées est la mise en place et la mise en réseaux de services pour les jeunes qui répondent à leurs besoins, les attirent et les mettent à l'aise. Des services où ils peuvent participer et s'affirmer. C'est dans le cadre de la concrétisation de cette stratégie que le Comité Interministériel a décidé de s'inspirer des expériences probantes au niveau mondial dans le secteur de santé pour initier la mise en place des « Services Amis des Jeunes » ou SAJ à Madagascar.

A ce titre et afin de développer une compréhension partagée du SAJ à Madagascar, le Comité s'est convenu de commencer par l'élaboration d'un document cadre qui va servir :

- de **document de plaidoyer** pour que les services existants prennent en considération les spécificités relatives aux problématiques des jeunes et que les services offerts aux jeunes se développent et s'adaptent progressivement à leurs besoins ;
- de **référence pour l'octroi du label « Service Ami des Jeunes »** aux institutions et organismes œuvrant pour la santé et le développement des jeunes.

Le document a été élaboré de manière participative et consensuelle. Il a suivi plusieurs étapes dont :

- des séries de réunions techniques au niveau national avec les membres du Comité interministériel pour se mettre d'accord sur les grands principes associés au SAJ ;
- des séances de travail technique réalisées par un Comité restreint pour traduire ces grands principes afin de produire un premier draft de document relatif au SAJ ;
- un atelier de restitution au niveau national des résultats des travaux du Comité restreint ;

- des séries d'ateliers au niveau des régions (Alaotra Mangoro/Moramanga, Atsinanana et Analanjirofo) pour intégrer et adapter les principes, stratégies et contenu du document par rapport aux réalités du terrain et impliquer/recueillir les avis des acteurs, prestataires de services de proximité ;
- et un atelier national de validation après corrections et intégration des résultats des ateliers régionaux.

A l'issue de toutes ces étapes, le présent document qui définit les principes, critères et caractéristiques d'un SAJ à Madagascar a été produit.

Il décrit successivement :

- le contexte de mise en place du SAJ ;
- la justification de la mise en place du SAJ, les cadres politiques et institutionnels ;
- les principaux critères et caractéristiques globales d'un SAJ ;
- et des fiches techniques de quelques entités (services techniques de l'Etat et Organisations Non-Gouvernementales) sectorielles fournissant des services aux jeunes.

... La plus grande richesse de l'Afrique [Madagascar] est la jeunesse de sa population, ... par la participation pleine et active de celle-ci, les Africains peuvent surmonter les difficultés auxquelles ils sont confrontés...

... La jeunesse représente un partenaire et un atout incontournable pour le développement durable, la paix et la prospérité de l'Afrique [Madagascar] avec une contribution unique à faire au développement présent et futur.

(Charte Africaine de la Jeunesse, 2006)



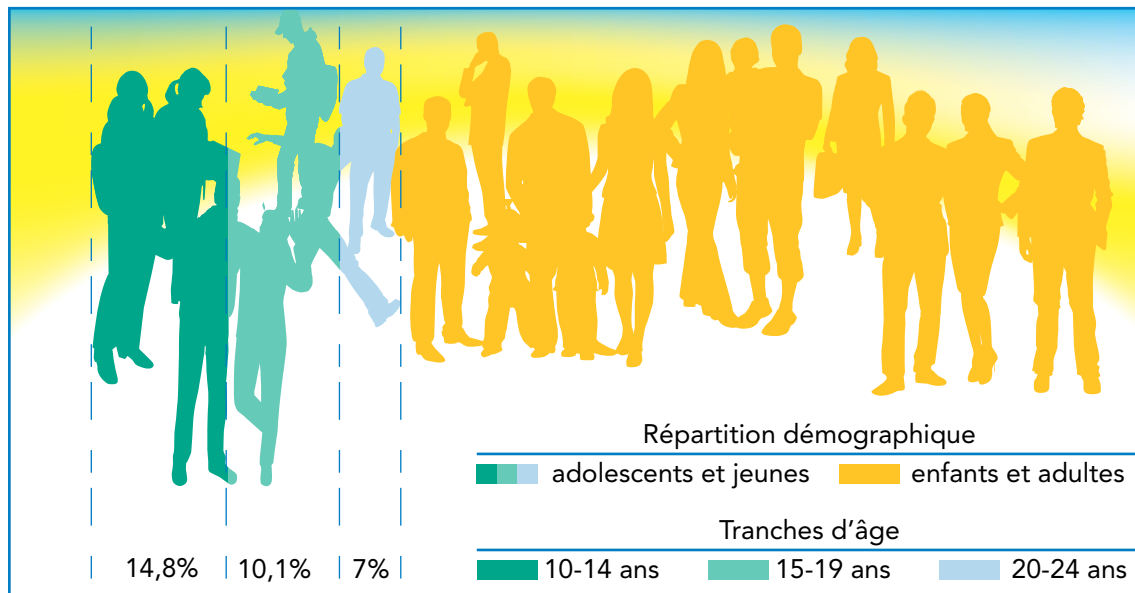
Ankazobe

... Garantir aux jeunes la jouissance et l'exercice de droits que le droit positif malagasy leur reconnaît en tant que citoyens à part entière, vecteurs de progrès et moteurs de développement.

(Politique Nationale de la Jeunesse, 2004)



bien connaître pour mieux servir



La jeunesse est la période de la vie d'un individu qui s'étale entre 15 et 24 ans. Elle est marquée par la période d'adolescence qui est caractérisée par des transformations physiques, psychologiques et sociales.

Ces transformations induisent l'acquisition de schémas de comportement qui durent toute la vie, affectent l'avenir des jeunes, ainsi que la santé et le bien-être des enfants à venir. Ces schémas sont entre autres les relations avec l'autre sexe, le comportement sexuel, la consommation de tabac, d'alcool et d'autres drogues, les habitudes alimentaires et la façon d'affronter les conflits et les risques.

des réalités à prendre en compte

Santé de la reproduction des adolescents

32% des jeunes filles de moins de 18 ans ont au moins un enfant ou sont enceintes et, 54,7% des femmes enceintes séropositives sont âgées de 15 à 24 ans ; 12% des jeunes de 15 à 19 ans et 33,5% des jeunes de 20 à 24 ans utilisent une méthode contraceptive ; le taux de la syphilis est de 7% pour les jeunes hommes de 15 à 24 ans et 4,7% pour les jeunes filles du même groupe d'âge selon l'enquête démographique de santé IV (EDS 2008-2009). L'âge médian aux premiers rapports sexuels est de 17 ans.

Éducation

L'abandon scolaire est élevé et constitue un facteur aggravant la vulnérabilité des jeunes et réduit leurs perspectives de développement. A Madagascar, le taux brut de scolarisation est de 59% avec une parité genre quasi-égale au niveau national mais avec des disparités au niveau

régional. A l'école primaire, le taux d'achèvement est de 66%.

Au niveau secondaire, le taux d'achèvement est de 25,1%. (Service statistique – Direction de la Planification de l'éducation – MEN 2009).

Situation socio-économique

En 2008, il est rapporté que 68,7% de la population totale vivent en dessous du seuil de la pauvreté dont 73,1% des adolescents de 10 à 14 ans et 67,3% des jeunes de 15 à 19 ans (ODEROI 2008).

En matière d'accès à l'emploi, à 15 ans en milieu rural, 17 ans en milieu urbain, la moitié des adolescents de 10 à 19 ans sont sortis du système scolaire et se retrouvent sur le marché du travail (ODEROI 2008). L'ILO estime que 28% des enfants âgés de 5 à 17 ans travaillent dans le secteur de l'agriculture et dans les travaux domestiques dans le milieu urbain.

vers des services appropriés

Malgré l'importance relative des jeunes dans la démographie, les services qui leur sont dédiés restent précaires, insuffisants, peu adaptés à leurs besoins. Si depuis 1985, 42 Maisons des Jeunes ont été implantées dans le pays, 20 seulement sont opérationnelles actuellement et réparties dans 20 communes sur les environ 1500.

Ce que cherchent les jeunes aujourd'hui, ce sont des espaces amis et ce, quel que soit le service ou l'activité offerte. Ces espaces obéissent à un ensemble de critères tels que la disponibilité et l'accessibilité. Bref, un endroit où les

services leur sont appropriés, adaptés et où ils se sentent à l'aise.

Les différentes facettes de l' « adolescent » et du « jeune » appellent une réponse interministérielle coordonnée et concertée. La participation des différents secteurs dans la planification, dans l'offre de service visant le développement des adolescents et des jeunes s'impose.



SAJ...

de quoi s'agit-il ?

Respecter les droits des jeunes

en agissant sur l'ensemble des facteurs clés qui influencent leurs choix et les problématiques qui les affectent et en faisant converger les actions de façon cohérente et complémentaire.

Associer les objectifs de la santé, de l'éducation et du loisir avec ceux des autres domaines liés au développement des jeunes

en tenant compte de leur interdépendance, et en nous préoccupant des conditions de santé et de bien-être qui améliorent les résultats de l'éducation, laquelle est un important facteur de protection de la santé.

Partir de l'existant et valoriser les acquis

en renforçant et en maximisant le potentiel des interventions déjà amorcées par tous les

acteurs, y compris les jeunes, de telle sorte qu'elles contribuent encore davantage à la création d'un environnement favorable à leur santé et à leur développement.

Coordonner les efforts pour éviter l'éparpillement et prévenir l'essoufflement

en intégrant dans un cadre cohérent, coordonné et harmonieux aux objectifs partagés les actions de promotion, de prévention et de prise en charge déployées par chaque intervenant.

Traduire dans l'action les conditions de réussite

en revoyant nos façons de faire, capitalisant et traduisant en actions les bonnes pratiques.

des opportunités à saisir

Investir pour la santé et l'éducation des jeunes contribue à l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement en assurant la lutte contre le VIH/SIDA la promotion de l'égalité en augmentant la prévalence contraceptive (OMD 2-3-4-5-6).

Offrir aux jeunes et adolescents des services visant leur développement et leur épanouissement traduit la mise en œuvre de la résolution lors de la Conférence Internationale sur la Population et le Développement du Caire en 1994.

En 2002, les recommandations de l'OMS pour le respect des droits des adolescents et des jeunes exigent une description des caractères que doivent être les services de santé adaptés aux adolescents et jeunes.

La Charte Africaine de la Jeunesse adoptée en 2006 et à laquelle Madagascar s'est adhérent offre aux gouvernements, à la jeunesse, aux partenaires, aux différents secteurs clés un cadre qui précise les droits, les devoirs, l'autonomisation de la jeunesse dans les domaines stratégiques

(éducation, santé, paix, maintien de l'ordre, le développement durable et la protection de l'environnement).

La Politique Nationale de la Santé des adolescents et des jeunes à Madagascar précise qu'il importe de promouvoir et de protéger la santé des adolescents et des jeunes.

La Politique Nationale de la Jeunesse, législation adoptée en 2004 garantit une vision de société ouverte pluraliste. Parmi ses objectifs ont été mentionnés :

- prévenir les jeunes contre toutes formes d'exploitation, d'exclusion, de déviance sociale, d'activités compromettant leur épanouissement ;
- rendre les jeunes capables de jouir et d'exercer pleinement leur droit.

Le décret 2011/628 du 11/10/11 sur la création du Comité Interministériel pour la Jeunesse garantit une synergie des actions en vue de la promotion et de l'amélioration du bien-être des jeunes.

ADOLESCENCE

TRANSFORMATIONS SEXUELLES

- ⇒ Caractères sexuels secondaires déconcertants
- ⇒ Conquête de la sexualité
- ⇒ Engagement sexué pour ceux de son sexe

TRANSFORMATIONS SOCIALES

- ⇒ Se sentir incompris et inadapté au monde des adultes
- ⇒ Besoin de distanciation par rapport aux parents :
 - S'éloigner des parents pour pouvoir s'identifier à soi
 - Besoin de s'identifier aux parents avec la crainte de perdre son identité à soi
- ⇒ Développement du processus d'autonomisation
- ⇒ Développement des capacités de diriger, de coopérer

TRANSFORMATIONS AFFECTIVES

- ⇒ Instabilité humorale avec hyperémotivité accusée
- ⇒ Développement des sentiments et de la vie intérieure
- ⇒ Développement de l'amitié et de l'amour
- ⇒ Attachement aux sentiments religieux et moraux

TRANSFORMATIONS COGNITIVES

- ⇒ Enjeu psychique principal :
 - Sentiment de continuité d'existence dans un corps en continuel changement
 - Nécessité d'intégrer les transformations dans le psychisme
- ⇒ Développement de la rêverie
- ⇒ Grande activité mentale
- ⇒ Affermissement de la volonté
- ⇒ Devenir avide de connaissances



OBSTACLES

Problèmes de santé

Manque de connaissances

Barrières entre les sexes

Pression des pairs

Mauvaise qualité des offres de services

Services peu suffisants

Restrictions juridiques ou culturelles

Restrictions physiques ou logistiques

Contexte socio-économique et politique

SERVICE AMI DES JEUNES

D R O I T S

Droit à la vie

Droit à la liberté, à la sécurité et à la protection

Droit à l'éducation de bonne qualité

Droit à la plus haute norme de santé

Droit à la planification familiale

Droit de se marier et de fonder une famille

Droit à la vie privée

Droit à des avantages du progrès scientifique

Droit de recevoir et de répandre des informations

Droit d'exprimer librement ses idées et ses opinions

Droit à la non-discrimination fondée sur le sexe

Droit de posséder une propriété et le droit à l'héritage

Droit de circuler librement

Droit au développement social, économique, politique et culturel

Droit de participer librement aux activités de sa société

Droit à la prise de décisions les concernant

Droit à la planification de projets les concernant

Définition et critères

Définition

Service Ami des Jeunes : structure qui offre un ensemble de prestations répondant aux besoins des jeunes et contribuant à leur développement.

Doit être accessible, équitable, reconnu utile, sécurisant, efficace, efficient, et approprié aux jeunes.

Critères

Horaires

- Adopter des horaires de services pratiques

Procédures

- Assurer une inscription / enregistrement facilités et confidentiels de même qu'une récupération et un archivage des dossiers

- Assurer un accueil avec ou sans rendez-vous
- Respecter des temps d'attente brefs
- Orienter ou référer rapidement vers un autre service
- Éviter les procédures inutiles

Coûts des services et produits

- Étudiés de manière à être adaptés aux réalités socio-économiques des cibles et faciliter l'accès des jeunes

Service approprié

- Fournir un ensemble de services répondant aux droits et besoins des jeunes en fonction de domaines d'interventions de la structure
- Référer vers d'autres services correspondants aux besoins qui ne sont pas de leur domaine d'intervention

Personnel d'accueil et de soutien, selon ses attributions, sa responsabilité

- Techniquement compétent dans les domaines spécifiques aux jeunes
- Compétent en communication interpersonnelle
- Motivé et soutenu
- Sans préjugés sur la jeunesse
- Attentionné, facile à joindre et digne de confiance
- Consacrant suffisamment de temps aux jeunes
- Agissant au mieux des intérêts de leur client
- Traitant tous les clients avec une attention et un respect égaux

- fournissant des informations et une assistance pour permettre à chaque adolescent et jeune de faire le bon choix pour ses besoins spécifiques

Infrastructure

- Géographiquement accessible aux jeunes
- Implantée dans un lieu pratique et un environnement sûr
- Munie d'un cadre convivial
- Garantissant l'intimité
- Contribuant à éviter la discrimination
- Dotée d'équipements, des fournitures et des services de base essentiels incluant les matériels pédagogiques
- Propre, dotée d'infrastructure et matériels sanitaires et d'assainissement
- Locaux, terrains et matériel respectant les normes de sécurité et d'hygiène

Participation des jeunes

- Informer les jeunes sur les services et leurs droits
- Les impliquer dans la programmation, la mise en oeuvre et l'évaluation des services
- Les inciter à la promotion des services
- Les encourager à respecter les droits humains

Participation de la communauté

- Favoriser la contribution de la communauté
- L'impliquer dans la promotion de l'utilité et de l'efficacité des services
- Encourager le soutien parental et celui de la communauté

Service à base communautaire

- Organiser des services de proximité et de pair à pair, afin d'augmenter la couverture et l'accessibilité

Service efficace

- Disposer et appliquer des protocoles et des directives
- Avoir un processus d'amélioration de la qualité
- Favoriser la culture de soutien du personnel
- Disposer d'un système de gestion et d'exploitation des informations comprenant des informations sur le coût des ressources

Politiques

- Respecter les droits des jeunes et les droits humains
- Tenir compte des besoins spéciaux des différents secteurs de la population, y compris les groupes vulnérables et mal desservis
- Appliquer la politique de la non discrimination : sexe, handicap, ethnie, âge, statut social, ...
- Garantir l'intimité et la confidentialité, promouvoir l'autonomie
- Fournir des services gratuits ou abordables pour les jeunes
- Se mettre en réseau avec d'autres services pour les jeunes
- Veiller à ce que l'accessibilité des coûts ne soit pas un frein à la recherche de bonne qualité de service



Fiche technique par domaine d'activités

centre de santé ami des jeunes

Horaires

- Un minimum de 8 heures de service par jour à l'égard des jeunes
- Prévoir une demi-journée périodique par semaine en faveur des jeunes

Procédures

- Entrée avec ou sans rendez-vous
- Pas de fiche à remplir par le client à l'accueil

Coûts des services et produits

- Consultation gratuite ou à coût abordable aux jeunes
- Médicaments gratuits ou abordables aux jeunes
- Investigations paracliniques abordables aux jeunes
- Dépistages VIH gratuits ou abordables aux jeunes

Services appropriés

- Counselling, sensibilisation, prévention, prise en charge, dépistage (test de grossesse, syphilis, VIH sida, paludisme...), référence vers une structure à plateau technique plus élevé ou vers d'autres services prenant en charge les jeunes (maison des jeunes, CECJ,...)
- Activités spécifiques aux jeunes

Services préventifs

- Prévenir les grossesses précoces et/ou non désirées en informant les jeunes sur :
 - Les notions sur la fécondité
 - Les conséquences des grossesses précoces ou non désirées sur les jeunes
 - Les dangers et les complications de l'avortement
 - Les conséquences de l'avortement
 - Les modes de la prévention de l'avortement
 - La loi en vigueur interdisant l'avortement
- Conseiller les adolescents sur les méthodes contraceptives adaptées aux jeunes :

- Conseiller l’abstinence sexuelle
- Distribuer des contraceptifs adaptés aux jeunes
- Prendre en charge les effets secondaires
- Référer en cas de besoin
- Effectuer la contraception d’urgence au besoin
- Effectuer des tests de grossesse en cas de rapport sexuel non protégé
- Offrir des gammes de services de prévention des IST/VIH/SIDA :
 - Donner des informations sur les IST : les signes, les modes de transmission, les moyens de prévention, et sur les risques, les récives, les complications et les séquelles aux jeunes
 - Donner des informations sur le VIH/SIDA : les signes, les modes de transmissions, les moyens de prévention, et les avantages du dépistage volontaire
 - Effectuer le dépistage des IST et VIH et éduquer à garder la séronégativité
 - Conseiller et démontrer le mode d’utilisation des préservatifs
 - Encourager les adolescents à se faire soigner et à notifier leurs partenaires
 - Prévenir la transmission mère enfant
 - Prendre en charge les infections opportunistes

- Prévention de la toxicomanie :
 - Informer les jeunes sur la prévention de toxicomanie
 - Orienter vers les structures spécialisées pour les jeunes à problèmes

Services curatifs

- Prendre en charge les grossesses précoces
 - Aider l’adolescente à surmonter les problèmes dus aux conséquences possibles de la grossesse sur la vie future
 - Informer l’adolescente sur l’importance des soins prénatals
 - Effectuer les consultations prénatales (CPN)
 - Effectuer l’accouchement
 - Référer au besoin
- Prendre en charge et référer les complications d’avortement et d’accouchement
- Prendre en charge et référer les cas d’IST/VIH-SIDA
- Prendre en charge, signaler et référer les clients selon leurs cas :
 - Violences
 - Toxicomanie
 - Maladies mentales
 - Malnutritions au besoin
 - Tout autre problème de santé
- Fournir des soutiens psychologiques
- Toujours inclure le counselling dans la prise en charge

Autres services

- Formations professionnelles : couture, cuisine
- Loisirs : jeux de société, musique, danse ...
- Culture : bibliothèque, vie associative,...
- Social : éducation par les pairs
- Activités sportives (arts martiaux, basket/volley, etc.)

Personnel d'accueil

Présence au moins de médecins, paramédicaux :

- Ayant la capacité à accueillir les jeunes avec écoute et empathie, soutien psychologique
 - Formé sur les situations, les besoins et les droits et la protection des jeunes
 - Forte capacité d'écoute et d'analyse de situation
 - Motivé et appuyé pour plus d'engagement
 - Respectant l'éthique professionnelle et de la déontologie
 - Informé des services d'orientation
- Personnel administratif, personnel d'appui (servants, gardiens) ayant la capacité à accueillir les jeunes avec empathie, sans préjugés

Infrastructure

- Situé au centre de la ville ou du village
- Existence au moins de salle de consultation et de counselling, de salle d'attente, de pharmacie, de salle d'accouchement pour les CSBs ruraux et de laboratoire
- Environnement propre et disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.

Organisation efficace

Infrastructures déconcentrées du Chef lieu de la Région jusque dans les communes rurales

Implication des jeunes

- Considération des avis des jeunes dans la planification, la mise en oeuvre et le suivi des activités

Politiques

- Respect et promotion des droits des jeunes
- Consultation gratuite
- Développement de partenariats avec d'autres secteurs pour garantir la gratuité et/ou l'abordabilité des médicaments et des services

Horaires

- Respectant les normes définies par les autorités publiques tout en considérant les réalités des utilisateurs
- Coins jeunes accessibles en-dehors des heures de classe et lors des heures creuses

Procédures

- Accès aux coins jeunes sans inscription
- Remplissage simplifié des fiches d'utilisations du matériel et des infrastructures

Coûts

- Informations, conseils et orientations gratuits
- Accès à la bibliothèque et aux loisirs à moindre coût (cotisation, jumelage, subvention, etc.)
- Coûts des activités parascolaires abordables

Services appropriés

- Programme scolaire suivant les normes définies par les autorités publiques
- Coin Jeune :
 - Accueillir, informer, conseiller, encadrer et orienter les jeunes
 - Offrir des activités culturelles, sportives et de loisirs à tous les jeunes scolarisés : bibliothèque, jeux de société, musique, danse etc.
 - Organiser des séances d'animations et d'activités autour des thèmes de la santé et développement des jeunes en fonction de la situation sanitaire et sociale du lieu d'implantation (lavage des mains au savon, etc.)
- Infirmerie
 - Soins primaires et références
 - Conseils et orientations
- Activités parascolaires :
 - Voyages d'études et visites d'échanges
 - Jardin potager
 - Offrir des activités culturelles, sportives et de loisirs à tous les jeunes scolarisés :

- bibliothèque, jeux de société, musique, danse, arts de la scène etc.
- Autres services possibles :
 - Cantine scolaire
 - Cybercafé
 - Cours de couture, menuiserie, informatique, etc.
- Autres infrastructures disponibles et accessibles aux jeunes
 - Salle d'activités parascolaires
 - Terrains de sport
 - Espaces pour les autres services
- Environnement propre et éclairé, disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.
- Lieu d'implantation sécurisé

Personnel d'accueil et de soutien

- Enseignants, personnel administratif et personnel d'appui :
 - Compétents dans leurs domaines d'activités respectifs
 - Impliqués dans la conception et la mise en oeuvre des activités
 - Participant dans les activités d'encadrement
 - Communiquant aisément avec les jeunes
 - Dignes de confiance
- Jeunes pairs éducateurs
- Personnel médical ou paramédical
- Assistante sociale

Infrastructure

- Coin jeunes et salle de counselling situés dans l'enceinte de l'établissement.
- Salle de counselling garantissant l'intimité et la confidentialité

Organisation efficace

- Éviter les files d'attente
- Veiller à la présence effective des responsables en mettant en place un système de rotation
- Favoriser le bénévolat des parents d'élèves et des élèves

Implication des jeunes

- Counselling, animation et sensibilisation par les JPE
- Décoration et entretien des locaux par les jeunes
- Recueil des avis des jeunes sur la qualité des services offerts
- Considération des avis des jeunes dans la planification, la mise en oeuvre et le suivi des activités

Politiques

- Promotion des droits des jeunes
- Mise en place d'un système de parrainage et d'entraide entre élèves
- Développement de partenariats avec d'autres secteurs pour garantir la gratuité et/ou l'abordabilité des produits et des services
- Collaborations et interactions avec d'autres établissements
- Mise à jour continue des outils, documents et matériels utilisés
- Système de motivation ou de renforcement de capacité correspondant aux niveaux d'engagement et responsabilités du personnel



Centre culturel ami des jeunes

Horaires

- Lundi au samedi, 8 h à 12 h et 14 h à 18 h
- Horaires et jours d'ouverture flexibles incluant les dimanches et jours fériés en cas de besoins spécifiques (spectacles, expositions, etc.)

Procédures

- Inscription sur fiche d'adhésion simplifiée avec assistance du personnel
- Adhésion non exigée pour certains services
- Fiche à remplir simplifiée avec assistance du personnel pour les consultations de documents et utilisations de matériels sur place
- Temps d'attente bref (moins de 15 minutes)
- Orientation rapide des utilisateurs

Coûts des services et produits

- Adhésion à moindre coût par système de cotisation
- Accès gratuit au service ou à coût abordable aux jeunes

Services appropriés

- Documents diversifiés, mis à jour régulièrement
- Matériels suivant les normes
- Conseil et orientation personnalisés sur l'accès et l'utilisation des services, outils et matériels
- Référence vers d'autres services en cas de besoin
- Animations régulières pour promouvoir le service et initier les jeunes à des activités qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils n'ont pas l'habitude de pratiquer

Personnel d'accueil et de soutien

- Personnel (bibliothécaire, danseur / acteur professionnel, etc.) :
 - compétents dans leurs domaines d'activités respectifs
 - impliqué dans la conception des activités
 - participe dans les activités d'encadrement
 - communique aisément avec les jeunes (souriant, accueillant, disponible, etc.)

– digne de confiance

- Personnel formé en langage des signes (sourds-muets)

Infrastructure

- Situation géographique accessible par rapport à la population cible
- Lieu et ambiance agréables (animés, propres)
- Doté de matériel audiovisuel (radio, télé, etc.)
- Aménagement pour les personnes en situation de handicap
- Espaces bien aménagés pour les utilisations sur place des matériels (lectures, jeux, multimédia, etc.), les emprunts et les restitutions
- Environnement propre et éclairé, disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.
- Lieu d'implantation sécurisé

Organisation efficace

- Gestion des documents, matériels et services adaptée à l'affluence des utilisateurs
- Personnel disponible pendant les heures de pause par système de rotation
- Mise en place de boîtes à idées pour recueillir les suggestions et les doléances des jeunes

Implication des jeunes

- Décoration et entretien des locaux par les jeunes
- Recueil des avis des jeunes sur la qualité des services offerts
- Prise en compte des avis des jeunes dans la planification, la mise en oeuvre et le suivi des activités

Politiques

- Développement de partenariat avec d'autres secteurs pour pérenniser les services
- Mises à jour régulières des collections, matériel et outils selon le contexte, y compris les évolutions technologiques
- Système de recueil d'informations pour connaître les besoins et la satisfaction des jeunes
- Définition des tarifs « abordables » d'accès aux services correspondant uniquement aux coûts de fonctionnement et de pérennisation
- Pas de discrimination (âge, sexe, religion, origine ethnique, situation socio-économique, etc.)

Association sportive amie des jeunes

Horaires

- Adaptés aux besoins et disponibilités des bénéficiaires (scolarisés ou non)
- Jours fériés

Procédures

- Inscription sur fiche d'adhésion simplifiée avec assistance du personnel ;
- Remplissage de la fiche de renseignement après intégration

Coûts des services et produits

- Gratuit ou abordable (système de cotisation)

Services appropriés et complets

- Contribuent au développement et l'épanouissement personnel de ses membres
- Fournit des services variés : éducation physique, éducation morale, éducation à la santé, éducation à l'hygiène, savoir vivre
- Visites médicales régulières

Personnel d'accueil et de soutien

- Entraîneurs ou coach :
 - compétents dans leurs domaines d'activités respectifs
 - impliqués dans la conception et la mise en oeuvre des activités
 - communiquent aisément avec les jeunes
 - attentionnés, faciles à joindre et dignes de confiance
- Bénéficient de recyclages dans leurs disciplines

Infrastructure

- Infrastructure adaptée et sécurisant ; suivant des normes de sécurité et d'hygiène ;
- Dotée de matériels et équipement suivant les normes
- Environnement propre et disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.

Participation des jeunes

- Entretien des lieux par les membres,
- Implication des membres dans l'organisation d'activités de levée de fonds.

Participation de la communauté

- Implication des parents dans l'organisation de levée de fonds,
- Encourager le soutien parental et celui de la communauté.

Organisation efficace

- Efforts pour mettre les équipements, des fournitures et des services de base essentiels aux disciplines pratiquées à la disposition des membres
- Résultat concret, mesuré par des évaluations régulières internes et par des participations à des tournois.
- Mise en place d'un système d'évaluations régulières
- Participation à des tournois
- Assurer la visibilité de l'organisation au sein de la communauté

- Disponibilité des renseignements au niveau des Fokontany et du bureau de liaison à fonder au niveau de la Direction Régionale des sports.

Politique

- Respect des droits des jeunes,
- Considération des besoins spéciaux des différents secteurs de la population, y compris les groupes vulnérables et mal desservis,
- Définition des prestations des services veillant éviter les discriminations liées au sexe, à un handicap, à l'origine ethnique, à la relation ou à l'âge (à moins que cela ne soit strictement approprié)
- Implication des encadreurs nationaux formés
- Processus d'amélioration de la qualité pour créer et maintenir une culture du soutien du personnel
- Développement de partenariats avec d'autres secteurs pour se doter d'infrastructures et de matériels et pour garantir la gratuité et/ou l'abordabilité des matériels et des services

Centre d'insertion socio-économique ami des jeunes

Horaires

- Horaire : Lundi au Vendredi de 8h à 12h et 14h30 à 18h
- Si possible Samedi et Dimanche selon des besoins spécifiques

Procédures

- Consultation sans rendez-vous
- Inscription sur fiche d'adhésion simplifiée avec assistance du personnel

Coûts des services et produits

- Adhésion payante avec avantages des jeunes, selon concertation avec les bénéficiaires
- Service gratuit

Services appropriés

- Sensibilisation, Counselling et Accompagnement
- Orientation et référence
- Activités de formations (alphabétisation, formations professionnelles)
- Activités Life Skills
- Appui à la recherche d'emploi et placement
- Soutien mutuel et action sociale

Personnel d'accueil

- Salariés ou bénévoles, pairs éducateurs intégrant des jeunes :
 - compétents dans leurs domaines d'activités respectifs
 - formés à prendre en charge leurs catégories de cibles (TDS, MSM, personnes

différemment capables, chômeurs, mères célibataires, etc.)

- impliqués dans la conception et la mise en oeuvre des activités
- communiquent aisément avec les jeunes
- attentionnés, faciles à joindre et dignes de confiance
- bénéficient de recyclages dans leurs disciplines

Infrastructure

- Bureau avec salle d'attente et salle de conseil propres et éclairées.
- Au bord de route, proches des bénéficiaires
- Environnement propre disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.

Participation des jeunes

- Responsabilisation des membres dans la mise en oeuvre des activités : levée de fonds, entretien des infrastructures et matériels, etc.
- Responsabilisation dans l'orientation des jeunes marginalisés (TDS, CTDS, MSM, personnes porteurs de handicaps, etc.)
- Participation effective des membres dans les activités de formation, de sensibilisation et de plaidoyer

Organisation efficace

- Association avec des réseaux éparpillés dans les Fokontany
- Équipements et fournitures adéquats à chaque structure avec un système d'information opérationnel : CIP, VAD, DP, affiches, dépliants
- Partenariat avec d'autres organisations pour se doter de matériels, infrastructures, et personnel

Politiques

- Respect des droits des jeunes,
- Considération des besoins spéciaux des différents secteurs de la population, y compris les groupes vulnérables et mal desservis,
- Définition des prestations des services veillant éviter les discriminations liées au sexe, à un handicap, à l'origine ethnique, à la relation ou à l'âge (à moins que cela ne soit strictement approprié)
- Processus d'amélioration de la qualité pour créer et maintenir une culture du soutien du personnel
- Développement de partenariats avec d'autres secteurs pour se doter d'infrastructures et de matériels et pour garantir la gratuité et/ou l'abordabilité des matériels et des services

Brigade de gendarmerie, commissariat ami des jeunes

Horaires

- 7 jours sur 7, 24h/24h

Procédures

- Sans inscription
- Temps d'attente bref et orientation rapide après identification des besoins
- Consultation sans rendez-vous par simple signalement.
- Possibilité de consultation par téléphone. Chaque entretien est inscrit dans un registre.

Coûts des services

- Gratuit

Services appropriés

- Traitements équitables des personnes qui se présentent au poste :
 - Prévention (sensibilisation des jeunes à risque, signalement, diffusion des lois sur

la protection des enfants et des adolescents)

- Protection de la personne
 - Poursuite (renseignement, enquête)
 - Mise en relation (accueil, écoute attentive, empathie, confidentialité)
 - Dialogue et conseil pour construction de projet de vie
- Contrôles des espaces ouverts aux jeunes (bar, restaurant, hôtel ...)
 - Prise en charge et répression
 - Références (orientation, accompagnement)
 - Sensibilisation des parents, des hôteliers, des personnels (bar, karaoké, restaurant, chambre de passe)

Personnel d'accueil

- Supérieurs hiérarchiques et Agents :
 - formés sur les droits et la prise en charge des jeunes
 - disponibles

- motivés à traiter d’une manière équitable les cas qui leur sont présentés
- suffisamment informés des services d’orientation

- Présence effective de responsables pouvant répondre aux attentes des jeunes considérant l’aspect genre
- Actualisation régulière du répertoire des références

Infrastructure

- Emplacement au centre ville
- Bureau avec salle d’attente
- Chambre de sûreté pour les adolescents
- Dotée d’infrastructures d’assainissement et qui garantissent l’intimité

Participation des jeunes

- Partage et échange avec les jeunes

Organisation efficace

- Équipements et fournitures adéquats à chaque structure

Politiques

- Procédures claires :
 - garantissant le traitement équitable des jeunes visant le respect et la promotion de leurs droits et l’aspect genre
 - priorisant la sensibilisation et le conseil avant la répression
- Collaboration et partenariat avec des associations et ONG
- Collaboration étroite avec le Réseau de Protection des Enfants

centre de protection sociale ami des jeunes

Horaires

- Heures de bureau locales en vigueur avec possibilité de permanence selon les services

Procédures

- Inscription sur fiche d'adhésion simplifiée avec assistance du personnel ;
- Temps d'attente bref, orientation rapide après identification des besoins
- Peu de formalités lors de l'accès
- Entretien sans rendez-vous

Coûts des services

- Gratuits

Services appropriés

- Protection des jeunes vulnérables : réponses appropriées aux besoins
- Réconciliation en cas de conflits sociaux (abandon des foyers, tortures envers les

enfants, maltraitances,...), transfert de dossiers non réconciliés au niveau de la police judiciaire, prêter main forte au chef district et aux autorités judiciaires pour la convocation des récalcitrants

- Prise en charge des cas de violences et de maltraitances envers les enfants, adolescents, femmes et la famille
- Conseil juridique et vulgarisation des lois relatifs aux problèmes sociaux des jeunes
- Prise en charge psychosociale, médicale et nutritionnelle (premiers soins)
- Diffusion des lois sur la protection des enfants et des jeunes
- Orientation systématique et précise vers d'autres services

Personnel d'accueil et de soutien

- Personnel qualifié selon le type de centre (para-juristes, assistant sociale, éducateur spécialisé, etc.), personnel de SDPAS (ser-

vice de district de la population et des affaires sociales) pour les centres publics :

- formé sur les situations, les besoins et les droits et la protection des jeunes
- forte capacité d'écoute et d'analyse de situation
- motivé et appuyé pour plus d'engagement
- respectant l'éthique professionnelle et de la déontologie
- informé des services d'orientation

Infrastructure

- Service de proximité : centre ville avec bureaux de proximité par arrondissement pour les centres publics
- Endroit non isolé (zone non inondable, sécurité assurée, calme, etc.)
- Infrastructure adaptée et sécurisant ; suivant des normes de sécurité et d'hygiène ;
- Dotés de matériels et d'équipements suivant les normes
- Environnement propre et disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.

Participation des jeunes

- Implication de jeunes parajuristes,
- Affiliation au réseau de la protection des droits de l'enfant

- Participation aux réunions bimestrielles du réseau

Participation communautaire

- Encourager la participation parentale
- Mettre en place un système d'éducation par les pairs (parents, femmes, jeunes, etc.)

Organisation efficace

- Organisation opérationnelle dans chaque zone d'intervention
- Système d'information existant opérationnel (dépliants, brochures, etc.)
- Disponibilité du personnel 24h/24 pour les centres d'accueil

Politiques

- Étroite collaboration avec d'autres structures œuvrant pour la protection des droits (réseau de protection des droits de l'enfant, organismes luttant contre la violence faite aux femmes et aux enfants, etc.)
- Appui à la création d'association pour les jeunes vulnérables
- Étroite collaboration avec les services de district chargés de la population

service administratif ami des jeunes

Horaires

- 8h à 12h, 14h à 18 h avec des services d'urgences à toute heure

Procédures

- Il n'y a pas beaucoup de formalités lors de l'accès
- Temps d'attente brefs,
- Orientation rapide après identification des besoins
- Consultation sans rendez-vous sauf avec les élus et hauts-responsables

Coûts des services

- Conseils et entretiens gratuits
- Autres services administratifs payants abordables

Services appropriés

- Conseil et orientation des jeunes qui demandent des services

- Éducation et résolution des problèmes socio-économiques
- Formalités administratives sur les besoins de services des jeunes

Personnel d'accueil

- Secrétaire, employé spécialisé par service :
 - compétents dans leurs domaines d'activités respectifs
 - impliqués dans la conception et la mise en oeuvre des activités
 - participant dans les activités d'encadrement
 - communiquant aisément avec les jeunes
 - Dignes de confiance
- Élus ou responsables disponibles pour recevoir les représentants des jeunes (associations, étudiants, etc.)

Infrastructure

- Au centre ville ou dans le quartier administratif
- Bureau avec salle d'attente

- Lieu pratique et accessible
- Bureau garantissant la confidentialité
- Environnement propre et éclairé, disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.

Participation des jeunes

- Consultation des avis des jeunes à travers des échanges et des discussions
- Mise en place de boîtes à idées

Participation communautaire

- Parrainage, appui accompagnement de toutes les activités des jeunes
- Implication des utilisateurs des services dans la promotion de nouveaux services et de nouvelles organisations.

Organisation efficace

- Présence effective et opérationnelle dans chaque localité
- Système d'information existant opérationnel (dépliants, brochures, etc.)
- Disponibilité de personnel qui informe, assiste, et oriente les jeunes pendant les périodes d'affluence (avant les rentrées scolaires et universitaires, avant les examens, etc.)

Politiques

- Développement de partenariats stratégiques en faveur des jeunes
- Adaptation des services selon les périodes d'affluence des jeunes (constitution de dossiers avant les rentrées scolaires et avant les examens et concours officiels, etc.)

maison des jeunes

amie des jeunes

Horaires

- Lundi au Samedi : 8h à 12h et 14h à 17h30 mais flexible selon les besoins des jeunes de la localité
- Possibilité d'accès en cas de besoins spécifiques (réunions, événements, etc.)

Procédures

- Cahier d'enregistrement

Coûts des services et des produits

- Services gratuits

Services appropriés

- Sensibilisation, Counselling et Accompagnement
- Orientation et référence
- Activités Life Skills
- Soutien mutuel et action sociale

Personnel

- Responsable maison des jeunes et personnel administratif compétents :
 - disponibles et faciles à joindre
 - accueillants, souriants, sociables
 - communiquent aisément avec les jeunes
 - dignes de confiance, motivés
- Jeunes pairs éducateurs régulièrement formés et disponibles

Infrastructure

- Lieu pratique et accessible aux jeunes
- Salle de counselling garantissant l'intimité
- Bureau avec salle de réunion et salle des jeux
- Équipements et fournitures répondant aux besoins des jeunes : matériels didactiques, de loisirs, sportifs ...
- Environnement propre et éclairé, disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité

Participation des jeunes

- Organisation de toutes les activités
- Programmation et évaluation
- Responsable du recueil, analyse et capitalisation des nouvelles idées dans les boîtes à idées

- Représentation de la Maison des Jeunes dans toutes les sensibilisations menées par le Fokontany
- Orientation rapide selon les besoins
- Accès aux services sans file d'attente
- Affichage des coûts des services

Organisation efficace

- JPE implantés au niveau des Fokontany
- Implication de structures décentralisées dans en fonctionnement : intégration dans le budget alloué aux services appropriés

Politiques

- Promotion des droits des jeunes comme activités principales
- Service gratuit avec une petite contribution périodique pour le fonctionnement du système



médias

amis des jeunes

Horaires

- Heures de bureaux selon les localités

Procédures

- Obtention rapide de rendez-vous après prise de contact préalable
- Programmation avec les responsables d'émission

Coûts des services

- Selon les tarifs en vigueur avec tarifs préférentiels ou possibilité de négociation pour les jeunes

Services appropriés

- Diffusions d'informations relatives à la santé et au développement des jeunes.
- Emissions / articles périodiques dédiés à la santé et au développement des jeunes (au moins 2 heures par semaine pour les Tv et radios et au moins 2 pages par semaine pour la presse écrite)

Personnel

- Directeur, personnel technique, personnel administratif :
 - compétents dans leurs domaines d'activités respectifs

- impliqués dans la conception et la mise en oeuvre des activités
- communiquent aisément avec les jeunes

Infrastructure

- Situation au centre ville
- Bureau avec salle d'attente
- Environnement propre et éclairé, disposant d'infrastructures d'assainissement et qui garantissent l'intimité.

Participation des jeunes

- Consultation des jeunes dans la conception des programmes des médias les concernant

Organisation efficace

- Équipements et fournitures adéquats à chaque structure
- Responsabilisation des jeunes stagiaires

Politiques

- Considération de la promotion des droits des jeunes dans la conception et la réalisation de la ligne rédactionnelle et des programmes
- Information et sensibilisation du personnel à traiter les sujets concernant les jeunes

Bibliographie

Charte Africaine de la Jeunesse 2006

Commission de l'Union Africaine

École en Santé - Guide à l'intention du milieu scolaire et de ses partenaires

Catherine Martin - Lyne Arcand

© Gouvernement du Québec - Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005-04-00756

National Guidelines For Provision Of Adolescent Youth-Friendly Services (Yfs) In Kenya

Ministry Of Health - Division Of Reproductive Health - July 2005

National Standards and Implementation Guide for Youth Friendly Health Services

National STIs and HIV/AIDS program, Department of public health, Ministry of health

Politique Nationale de la jeunesse 2004

Ministère de la Jeunesse et des Loisirs

Training Manual for For The Providers of Youth Friendly Services.

Dr.Magdy Khaled M.D.

© 2008 UNFPA Egypt and Family Health International (FHI).

Youth friendly health services: Responding to the needs of young people in Europe

Dr Hilary Homans

Sites web

www.advocatesforyouth.org

<http://www.unfpa.org/public/home/adolescents/pid/6484>

<http://www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Life-stages/child-and-adolescent-health/adolescent-health/youth-friendly-services>

<http://www.fhi360.org/en/Youth/YouthNet/ProgramsAreas/YouthFriendlyServices/index.htm>

http://www.iywg.org/youth/topics/friendly_services

Le Ministère de la Jeunesse et des Loisirs remercie tous les partenaires
pour leur engagement et leur soutien dans l'élaboration de ce document-cadre

Unicef
UNFPA
UNESCO

Ministère de l'Education Nationale

Ministère de la Santé

Ministère des Sports

Multi-Sector information Service

Sehatra Ivoaran'ny VEhivavy

Jeunes Pairs Educateurs

Police des Moeurs

Ligne Verte

FISA

SAMPATI

et les Jeunes Pairs Éducateurs

Photos : MJL - MSIS - JPE - Unicef

Contacts :

Ministère de la Jeunesse et des Loisirs
Direction de la Promotion de la Jeunesse
Bâtiment Ankorondrano
(derrière Gymnase Couvert)
Antananarivo
www.tanora.gov.mg

Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
Maison Commune des Nations Unies
Zone Galaxy Andraharo
BP 732 Antananarivo 101
www.unicef.org