



Information Jeunesse

Midi-Pyrénées

www.crij.org



Le réseau IJ MP

- 80 structures dans les 8 départements
 - 1 CRIJ (niveau régional)
 - 7 BIJ (niveau départemental)
 - 70 PIJ (niveau communal et intercommunal)



Le public IJ MP

- Fréquentation annuelle 2007
 - Plus de 200 000 visiteurs dans l'ensemble des BIJ et PIJ
 - Plus de 180 000 visiteurs au CRIJ
- Fréquentation du site www.crij.org,
 - Plus 830 000 visiteurs pour plusieurs millions de pages visitées (classé dans les 10 000 premiers sites nationaux)



La Mission

- Une mission de service public financée par :
 - L'État
 - Les Collectivités Locales et Territoriales
 - La CAF

Garantir l'accès à l'information à tous, sans aucune discrimination.



L'activité IJ MP

- Une ressource de documentation et d'information :
 - Accueil,
 - Journées à thème,
 - Accès à la documentation en libre service,
- Des services associés
 - Annonces (jobs, logements, culture, vie pratique...)
 - Accès Internet,
 - Suivi de dossiers logements (LocaPass, CAF, CIL...)
 - Espace Voyage et mobilité internationale

Les espaces





La mise à disposition des services

- Entre accompagnement et autonomie,
un service gratuit et accessible sans
discrimination :
 - Dans les locaux
 - Sur le site Internet



La qualité dans le réseau IJ MP

- Qualité des services (Référentiels IJ MP – Référentiel de bonnes pratiques AFNOR)
- Qualité de l'accueil (Label Marianne)
- Qualité du management (ISO 9001)



Le plus d'une certification qualité

- Apporter des garanties aux usagers :
 - Une réponse systématique aux réclamations clients
 - Une réponse aux demandes
 - Une écoute client pour progresser et améliorer en permanence les services

Le CALIF

- Porter un regard critique sur l'information trouvée : pertinence et fiabilité
- Etre un internaute avisé





Le CALIF

- Quelques chiffres depuis son lancement (24/04/2006)
 - 1015 prestations fournies
 - 374 certifications délivrées
 - 93% de satisfaction



Merci de votre attention

Des questions ?