

Référentiel métier Informateur·trice Jeunesse

ÉDITO

Les transformations et les évolutions de notre société, quel qu'en soit le domaine, sont une constante de notre mode de vie. Nous avons appris à vivre avec.

Dès lors, face à la complexité croissante de nos organisations sociale, économique et juridique, nous devons proposer aux jeunes des éclairages simples, des lectures du monde apaisées, des solutions encourageantes et valorisantes, des opportunités sur-mesure.

Bien plus qu'un accompagnement, il faut emporter leur confiance et leur adhésion, les surprendre dans les solutions proposées, leur montrer de l'empathie et du respect, leur donner le goût de la vie...

Informé les jeunes est donc un processus à la fois complexe et subtil. Car, si tout un chacun est capable de renseigner un jeune, seuls les professionnels savent transformer l'information en savoir.

Le Référentiel métier rend compte de cette profession particulière, sous toutes ses multiples composantes.

Notre jeunesse est constituée d'une mosaïque de personnalités singulières, qui se distinguent par leurs origines, leurs milieux sociaux, leurs moyens et, enfin, par les ressources dont elles peuvent disposer.

Elle est en constante évolution et prend la vague des mutations socio-économiques. Mais si, certains jeunes montrent une capacité d'adaptation formidable, d'autres décrochent et s'isolent par manque de repère. L'Information Jeunesse est là pour aider chaque jeune à s'adapter et à relever le défi d'une transition vers une vie d'adulte autonome et engagé.

En ce sens, l'Union nationale de l'Information Jeunesse et son réseau accomplissent une mission d'intérêt général dans les conditions d'un service public, sur la base d'un Référentiel métier qui ne restera jamais figé : c'est sa force.

Ce Référentiel a été mis à jour par un groupe de travail réunissant des professionnels des CRIJ Auvergne-Rhône Alpes, Bretagne, Nouvelle Aquitaine, Provence-Alpes Côte d'Azur et du CIDJ. Je tiens ici à les remercier sincèrement pour leur implication au service de l'Information jeunesse et de ses informateurs.

Emmanuel Mourlet

Président de l'Union nationale de l'Information Jeunesse

PRÉAMBULE

Le Référentiel métier Informateur Jeunesse 2019 est une mise à jour du référentiel réalisé en 2012. Cette mise à jour était devenue indispensable du fait de l'évolution des besoins de nos publics combinée à l'évolution des moyens d'information, en particulier avec l'essor des services numériques.

Un outil souple, accessible et évolutif

Ce Référentiel métier est articulé autour de deux axes :

- un référentiel « activités »
- un référentiel « compétences »

L'ensemble se présente sous la forme d'une liste énumérant l'ensemble des activités du métier d'Informateur·trice Jeunesse et des compétences attendues et à acquérir pour les mener à bien. Il définit ce qui fait la cohérence du métier pour l'ensemble des acteurs du réseau national.

À ce titre, le Référentiel métier permet la description des traits distinctifs de la fonction d'Informateur·trice Jeunesse, en particulier par rapport aux autres métiers exercés au sein de l'ensemble des réseaux AIO.

C'est un document évolutif, actualisé en fonction des besoins.

L'hétérogénéité (tailles, statuts et contextes) des 1 500 structures du réseau Information jeunesse nécessitait qu'il en soit tenu compte. Le réseau est riche de sa diversité, le référentiel devait refléter cette force et non, à l'inverse, formater un métier dont la vertu est de savoir s'adapter à son environnement. C'est pourquoi nous avons retenu l'option consistant à définir un cadre d'activités ajustable.

Un outil au service de l'ensemble des acteurs du réseau information jeunesse

Le Référentiel métier s'articule, dans un souci de complémentarité, avec l'ensemble des documents de cadrage qui définissent les missions, la déontologie et les règles de l'Information Jeunesse : chartes française et européenne de l'IJ, Référentiel de bonnes pratiques AFNOR, cahier des charges du label IJ...

Le Référentiel métier s'adresse :

- aux employeurs et/ou gestionnaires de ressources humaines pour :
 - contribuer à la gestion des ressources humaines, rédiger les profils de poste lors des recrutements et mener les entretiens préalables à l'embauche ;
 - définir le plan de formation des Informateur·trice·s Jeunesse.
- aux CRIJ pour définir un programme de formation.
- aux Informateur·trice·s Jeunesse pour leur permettre :
 - de définir le cadre de leurs missions ;
 - de faire reconnaître leur métier, en interne et en externe ;
 - d'identifier leurs compétences (acquises et à acquérir) pour faciliter leur mobilité professionnelle.

Autres appellations repérées pour un même métier

- Chargé·e d'information jeunesse (code Rome K 1205 Information et médiation sociale)
- Chargé·e d'accueil et d'information
- animateur·trice-informateur·trice
- Informateur·trice-conseil
- Conseiller·ère en information
- Responsable de structure IJ
- ...

SOMMAIRE

LE RÉFÉRENTIEL « ACTIVITÉS »

I. Assurer les conditions de mise en œuvre du projet IJ de la structure.....	5
Connaître son territoire et le public	5
Associer le public jeune dans le projet de la structure.....	6
Développer des partenariats	6
Production et mise à disposition de l'information.....	7
Organiser l'espace	7
Communiquer (Se faire connaître).....	8
Évaluer son activité	9
II. Assurer les activités d'accueil et d'information du public	10
Gérer l'espace d'accueil	10
Recevoir le public.....	10
Accompagner les usages du numérique	11
Mener des entretiens individuels d'information (en présentiel ou à distance).....	12
Animer l'information.....	13

LE RÉFÉRENTIEL « COMPÉTENCES »

I. Recherche d'information et expertise en information	14
Techniques de recherche d'information.....	14
Expertise en information.....	14
II. Relation aux publics et promotion de la structure	15
Travailler en interaction avec des publics (usagers et partenaires)	15
Communiquer sur le projet d'information jeunesse	15
III. Compétences transversales	15
Conception d'une action.....	15
Posture et principes	15
Environnement de travail.....	15
IV. Compétences Multimédias.....	16
1. Informations et données.....	16
2. Communication et collaboration.....	16
3. Création de contenu.....	17
4. Protection et sécurité	17
5. Environnement numérique	17

LE RÉFÉRENTIEL « ACTIVITÉS »

Le référentiel « activités » décline l'ensemble des missions partagées par les structures du réseau Information Jeunesse. Le document se présente sous la forme de trois colonnes :

- la première colonne définit un socle commun d'activités, elle est intitulée « activités incontournables pour tous »
- la deuxième colonne anticipe la question des moyens, variables selon les structures, elle est intitulée « activités associées si les moyens le permettent »
- la troisième colonne tient compte de la spécificité des structures Information Jeunesse (IJ), elle est intitulée « activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure »

I. Assurer les conditions de mise en œuvre du projet IJ de la structure

Connaître les besoins, préparer sa structure, développer les partenariats, se faire connaître

CONNAÎTRE SON TERRITOIRE ET LE PUBLIC		
Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none">• Concevoir des outils d'enquête et/ou d'évaluation adaptés et utiliser ceux mis à disposition par le réseau IJ (IJ Stats, enquête de satisfaction)• Analyser les besoins du public, en utilisant les données statistiques, le diagnostic du territoire, les enquêtes et l'analyse des besoins et des pratiques du public : public cible/public réel, comportements, besoins d'information...• Exploiter et valoriser les données recueillies (fréquentation, satisfaction) afin d'éclairer les politiques locales de jeunesse• Exploiter les commentaires et les suggestions du public recueillis par différents moyens (sur place, via les réseaux sociaux...)	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer à des études destinées à mieux connaître les besoins des jeunes, y compris des jeunes ne fréquentant pas la structure IJ	

ASSOCIER LE PUBLIC JEUNE DANS LE PROJET DE LA STRUCTURE

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Associer le public dans les choix d'aménagement de l'espace • Mise en place de modalités participatives pour permettre au public jeune notamment de s'investir dans la construction des projets de la structure (ambassadeurs, comités d'usagers, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un espace de travail partagé et/ou s'inscrire dans une dynamique de Tiers- Lieu • Impliquer le public dans la production de l'information (sur le fond et sur la forme) • Accueillir des réalisations de jeunes 	

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les acteurs de l'environnement institutionnel et associatif, leurs champs d'intervention et leurs compétences pour faire émerger des partenariats opérationnels, institutionnels ou financiers... • Participer à la dynamique locale du réseau des partenaires, impulser de nouveaux projets et/ou partenariats, en se situant comme structure ressource pour les acteurs de l'AIO et de la jeunesse • S'inscrire dans les politiques publiques de Jeunesse (Service public régional de l'orientation - SPRO, Boussole des Jeunes...) et participer au développement de la dynamique partenariale • Contribuer à la dynamique du réseau IJ : être acteur, échanger, produire, mutualiser ses ressources, ... lors des rencontres et réunions et via les outils collaboratifs proposés • Se professionnaliser en participant aux actions de formation du réseau IJ et d'autres réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter/initier des temps d'échanges et/ou de formation avec les réseaux de proximité autour des thèmes de l'IJ et des préoccupations des jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> • S'inscrire dans des réponses d'appel à projet multi-partenariaux

PRODUCTION ET MISE À DISPOSITION DE L'INFORMATION

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les besoins du public et identifier les sources d'information complémentaires à Actuel-CIDJ pouvant contribuer à y répondre • Collecter et vérifier l'information pour la rendre pertinente (complète, impartiale, exacte, pratique et actualisée), la classer et l'organiser pour la rendre accessible • Maintenir une veille et mettre à jour l'information (en particulier la documentation Actuel-CIDJ) • Mettre à disposition des supports facilitant l'appropriation de l'information de manière autonome • Informer les éditeurs de produits Information Jeunesse (CIDJ ou CRIJ) de modifications à apporter ou de manques constatés dans leurs éditions 	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et réaliser des supports d'information adaptés au public • Créer des tutoriels ou des outils pour faciliter les démarches de recherche : index, listes de favoris... • Développer de nouvelles modalités de travail impliquant le public dans la production de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille informative en direction des professionnels de la jeunesse

ORGANISER L'ESPACE

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Aménager l'espace de manière modulable : optimiser en fonction des comportements du public et de l'offre de services, en particulier des nouvelles pratiques numériques • Disposer le mobilier de façon à faciliter la circulation et l'appropriation des outils • Sécuriser l'espace selon la réglementation en vigueur pour les ERP (espaces recevant du public) • Mettre en place une signalétique intérieure et extérieure adaptée pour faciliter la lisibilité de l'espace • Rendre l'espace attractif et convivial par un choix approprié de mobilier, de couleurs, d'éclairage et d'affichage... • Mettre en place des espaces pour faciliter la consultation autonome de la documentation • Prévoir et organiser un espace permettant la confidentialité de certains entretiens 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'espaces collaboratifs, de télétravail, de partage et de mutualisation de compétences (notamment en facilitant l'accès à des outils bureautiques et numériques) • Prévoir un espace d'exposition pour les réalisations de jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des espaces thématiques spécialisés : initiative des jeunes, aide aux projets, santé...

COMMUNIQUER (SE FAIRE CONNAÎTRE)

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la définition d'une stratégie de communication interne et externe ainsi qu'à l'identification des cibles • Identifier les supports les plus appropriés (affiches, réseaux sociaux, rapports d'activités, pages ou sites Web, ...) en fonction des cibles et des sujets (la structure elle-même, de nouveaux services, des événements ...) • Contribuer à la conception des contenus des supports de communication (affiches, flyers, plaquettes, messages Web...) initiée le cas échéant par les services de communication • Identifier les relais, partenaires et prescripteurs de nos services (parents d'élèves, enseignants, professionnels éducateurs, travailleurs sociaux, emploi-formation) sélectionner l'information qui les concerne. • Diffuser les supports de communication et s'assurer qu'ils atteignent leurs cibles. • Animer les outils multimédias, communiquer en temps réel ou en absence d'outil propre à la structure, communiquer via celui du CRIJ • Mettre en valeur les activités de sa structure auprès des usagers, partenaires, notamment les décideurs et financeurs, en s'appuyant sur les éléments de bilans et d'évaluation (rapport d'activité, enquête, statistiques...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Animer les actions de la structure sur les réseaux sociaux : création d'un compte, d'une page, utilisation des applications tierces, insertion des supports multimédias, suivi des « fans » • Associer les jeunes à la conception et l'utilisation de ces modes de communication événementielle • Suivre et analyser la fréquentation des sites, pages web et réseaux sociaux de sa structure pour adapter la communication aux pratiques des usagers • Réaliser les outils et supports de communication (ou participer à leur réalisation) • S'appuyer sur les modes de communication des autres services : Éducation, CMJ, service jeunesse... 	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et utiliser des supports événementiels affichages numériques, totems extérieurs, kakémonos... • Concevoir un plan de communication

ÉVALUER SON ACTIVITÉ

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les données de fréquentation de la structure IJ au regard de ses objectifs (quantitatif, public réel/public cible, relais avec les structures du territoire, champs d'intervention...) • Participer aux campagnes annuelles de mesure de la satisfaction des usagers en s'appuyant sur l'enquête nationale à disposition du réseau IJ • Mesurer et analyser la pertinence, l'efficacité et l'efficience : <ul style="list-style-type: none"> – des actions d'animation mises en place ; – du partenariat ; – de la stratégie de communication de la structure (impact des modes de communication, mesure d'image et de notoriété...) • Faire évoluer mon projet de structure en fonction de l'évaluation réalisée • Rendre compte régulièrement de l'action au sein de la structure (hiérarchie, collègues, collaborateurs) et auprès des partenaires mobilisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la démarche d'amélioration de la qualité de service adoptée par le réseau IJ en utilisant les outils disponibles (référentiel de bonnes pratiques AFNOR et son guide d'auto-évaluation, enquêtes qualité, bilans annuels...) 	

II. Assurer les activités d'accueil et d'information du public

Dans une démarche d'éducation à l'information, accueillir l'utilisateur, jeune et/ou adulte, l'informer, adopter une posture adaptée à ses besoins ou à sa demande dans une logique d'accès à l'autonomie (sur place, via des outils numériques, à distance), mettre en œuvre une démarche de pédagogie de l'information adaptée au public et à son rythme.

GÉRER L'ESPACE D'ACCUEIL

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les ressources IJ et autres supports d'information papiers et multimédias • Sélectionner/mettre à jour régulièrement les affichages : petites annonces, infos culturelles, affiches sur les forums ou les salons, ... 		<ul style="list-style-type: none"> • Gérer et accueillir des permanences de partenaires

RECEVOIR LE PUBLIC

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir l'utilisateur (en face-à-face ou de façon dématérialisée) en mettant en œuvre une posture conforme à la déontologie de l'IJ • Se présenter et présenter la structure, son rôle et son fonctionnement (de façon individuelle ou collective) • Accompagner le public dans l'appropriation de l'espace • Veiller au respect des règles de fonctionnement de l'espace d'accueil (règlement intérieur, charte d'utilisation...) • Gérer les flux, orienter l'utilisateur vers et au sein de l'espace • Adapter sa posture aux comportements du public et faire face, le cas échéant, aux situations de tension 		

ACCOMPAGNER LES USAGES DU NUMÉRIQUE

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner à la recherche d'information numérique ainsi qu'à la réalisation de démarches en ligne • Faciliter l'appropriation de services en ligne, des outils bureautiques, l'accès aux e-démarches administratives • Mettre à disposition une sélection de sites de référence (listes de favoris...) • Rappeler et veiller au respect des règles d'usage en matière de protection du matériel ainsi qu'à l'application des règles de fonctionnement du point d'accès à Internet • Sensibiliser à la protection des données personnelles et à l'identité numérique • Organiser l'accès aux services multimédias : gestion des impressions, utilisation des clés USB et autres périphériques, courrier électronique • S'assurer de la maintenance de base des outils informatiques : vérifier les protections (pare-feu, anti-virus...) • Vérifier la conformité des services au regard des obligations légales (RGPD, licences, conservation des données de connexion conformément à la loi) 		

MENER DES ENTRETIENS INDIVIDUELS D'INFORMATION (EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE)

Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et analyser la demande : repérer les besoins exprimés ou non, reformuler et évaluer le niveau de réponse à apporter • Informier : communiquer les éléments d'information répondant à la demande de l'utilisateur, présenter l'éventail des possibilités et donner les moyens de faire des choix • Conseiller : proposer un premier niveau d'aide au choix en sélectionnant avec le jeune les possibilités les plus adaptées à sa situation, en fonction du contexte • Repérer les structures les mieux à même de répondre à des demandes spécifiques du public, orienter l'utilisateur vers ces structures lorsque nécessaire après l'avoir informé du rôle, des missions et des modalités d'accueil de chacune • Vérifier l'appropriation de l'information et de la démarche à entreprendre pour la suite de son parcours • Recueillir des données statistiques (fréquentation et satisfaction) dans le but de formaliser et analyser les stratégies d'information et parcours des jeunes pour adapter son offre de services et sa posture aux pratiques du public • Répondre aux demandes d'information via les supports numériques 	<ul style="list-style-type: none"> • En lien avec les partenaires locaux, développer l'offre d'information hors les murs (établissements scolaires, forums et salons, tout lieu jugé pertinent) pour aller, en particulier, vers les jeunes les plus éloignés de l'information • Compléter l'entretien par la remise d'une note de synthèse si besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • Solliciter et organiser l'intervention de partenaires à même de répondre au mieux aux besoins spécifiques des usagers

ANIMER L'INFORMATION		
Activités incontournables pour tous	Activités associées si les moyens le permettent	Activités associées selon les projets et les missions spécifiques de la structure
<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mettre en œuvre des séances d'information collectives (ateliers, accueil de groupes, conférence...) : planifier les séances, en organiser le déroulement (contenu, support, matériel pédagogique) • Concevoir et mettre en œuvre des actions d'animation de l'information (forum, journées thématiques, café débat...) dans ou hors les murs, en développant des approches à la fois attractives, mobiles et participatives. • Identifier, mobiliser et organiser l'intervention des partenaires et/ou des intervenants spécialisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mettre en œuvre des séquences/ateliers participant de l'éducation à l'information et aux médias • Animer l'info sur le Web (réseaux sociaux, forum de discussion, Web tv...) • Animer l'espace : créer des aménagements temporaires liés à une actualité ou à une animation événementielle • Proposer des services d'offres et de mise en relation (jobs, logement, missions de volontariat, baby-sitting, aide aux devoirs, covoiturages...) • Proposer des ateliers d'accompagnement : rédaction CV et LM, aide aux démarches administratives, usages du numérique, du multimédia... • Accompagner le public, individuellement ou collectivement, dans la mise en œuvre d'une démarche de projet d'initiatives personnel et/ou professionnel (projets associatifs et entrepreneuriaux) 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des supports d'animations : expositions, maquette pédagogique, jeux sérieux... • Valoriser les initiatives de jeunes par une présentation dynamique de leurs projets individuels ou collectifs • Mettre en œuvre des dispositifs locaux à destination des jeunes (bourses BAFA, Pass Culture ou Loisirs, séjour de vacances, bourses permis de conduire...)

LE RÉFÉRENTIEL «COMPÉTENCES»

Le référentiel « compétences » est défini sur la base des activités de l'Informateur-riche Jeunesse définies dans la première partie de ce document.

Le référentiel des compétences contribue à identifier les compétences nécessaires pour le bon exercice des fonctions confiées, et celles que l'apparition d'activités nouvelles ou associées nous appelle à développer, notamment par le biais de la formation continue.

L'ensemble de ces compétences ne constitue pas un préalable à l'exercice de la fonction d'Informateur Jeunesse. Le Référentiel métier contribue à identifier à la fois les compétences nécessaires au bon exercice des fonctions confiées et celles qu'il convient de développer par la formation continue, en particulier dans le cadre des formations proposées par les CRIJ.

I. Recherche d'information et expertise en information

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'INFORMATION

- Capacité à connaître et utiliser les techniques documentaires de base
 - Utiliser les outils d'information du réseau IJ (Actuel-CIDJ et complément régional, cartes métiers, guides IJ, sites internet...)
 - Rechercher les autres sources d'informations pertinentes, au niveau national, régional et local, quel qu'en soit le support
 - Vérifier l'adéquation des informations collectées avec les besoins des utilisateurs, ainsi que leur fiabilité et leur actualité
 - Utiliser les outils de veille informationnelle

EXPERTISE EN INFORMATION

Expertise minimum en information (le SMIC : Savoir Minimum Indispensable à Connaître) L'Informateur-riche Jeunesse doit être en capacité d'acquérir un savoir minimum sur un certain nombre de sujets de l'IJ et de mettre à jour ses connaissances. Cette liste est susceptible d'ajustement selon les besoins du public.

Études/Formation <ul style="list-style-type: none">– L'organisation des études (avant et post-bac)– Les étapes de l'orientation scolaire– La formation en alternance– Techniques et outils de recherche de stage– Les principaux dispositifs de formation professionnelle	Métiers <ul style="list-style-type: none">– Les secteurs professionnels,– Les outils et supports d'aide ou d'information sur les métiers, diplômes et certifications professionnelles.
Emploi-Jobs <ul style="list-style-type: none">– Notions de droit du travail– Les dispositifs d'insertion et d'aide à l'emploi– Techniques et outils de recherche d'emploi– Situation du marché de l'emploi, des jobs d'été et des secteurs qui recrutent	Accès aux droits <ul style="list-style-type: none">– Connaissance des relais et des ressources (justice, logement, santé...)– Les démarches de la vie quotidienne
Engagement <ul style="list-style-type: none">– Les aides aux projets et initiatives– Les dispositifs de volontariat– Le bénévolat– Les principes de non-discrimination– Les principes de l'éducation aux médias et à l'information	Citoyenneté <ul style="list-style-type: none">– Les principes de laïcité– Les principes de non-discrimination– Les principes de l'éducation aux médias et à l'information
Loisirs-Culture-Sports-Vacances <ul style="list-style-type: none">– L'offre locale de loisirs et d'activités sportives– Les aides à la pratique sportive, culturelle et aux vacances	Europe-International <ul style="list-style-type: none">– Les relais spécialisés d'information– Les principaux dispositifs de mobilité à l'international et les aides locales

II. Relation aux publics et promotion de la structure

TRAVAILLER EN INTERACTION AVEC DES PUBLICS (USAGERS ET PARTENAIRES)

- **Capacité à faciliter l'interaction avec un public**
 - Maîtriser l'expression écrite et orale en français ;
 - Manifester une attitude de **disponibilité**, une capacité à entrer spontanément en relation avec tous les publics ;
 - Maîtriser les techniques de base de la communication interpersonnelle : écoute active, empathie, attitude de compréhension, reformulation... ;
 - Adapter son attitude et sa **posture professionnelle** selon le public ;
 - Gérer la dynamique d'un groupe (susciter et entretenir la motivation, encourager et relancer la participation de tous, cadrer et réguler les interventions, guider le groupe vers ses objectifs...);
 - S'exprimer en public (capter son public, placer sa voix, adapter son vocabulaire...).

COMMUNIQUER SUR LE PROJET D'INFORMATION JEUNESSE

- **Capacité à concevoir un message adapté selon les publics et les supports de communication**
 - Maîtriser les techniques et outils de communication (événementielle, relations médias...);
 - Maîtriser les normes rédactionnelles et éditoriales (communiqué, Web, brochure, spécificités des « réseaux sociaux »);
 - Appliquer les règles d'utilisation du logo IJ.

III. Compétences transversales

CONCEPTION D'UNE ACTION

- **Capacité à proposer et concevoir une action selon une méthodologie de projet**
 - **Maîtriser les différentes phases de la réalisation d'un projet d'actions** : identifier un besoin, formuler des objectifs, identifier les moyens nécessaires disponibles ou à dégager (humains, matériels, financiers), mobiliser des partenariats, choisir les actions appropriées, en organiser la planification et le déroulement, gérer les moyens alloués, concevoir les outils de suivi et d'évaluation.

POSTURE ET PRINCIPES

- **Capacité à mettre en œuvre les principes de l'IJ**
 - Capacité à mettre en place une démarche d'éducation à l'information et aux médias à travers sa pratique professionnelle
 - Comprendre, appliquer et promouvoir le **principe de laïcité** dans l'exercice de sa mission

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- **Capacité à aménager un espace pour donner l'envie de s'informer, permettre de se repérer et faciliter l'appropriation de l'information**
 - Connaître les notions de base en matière **d'aménagement d'espace**, d'ergonomie, de sécurité et de signalétique (code couleur, circulation des usagers, choix des mobiliers...)
- **Capacité à appréhender sa structure IJ dans son environnement immédiat**
 - Savoir **présenter sa structure**, son rôle et son fonctionnement ;
 - Connaître son **environnement professionnel** (convention collective, fiche de poste, instance représentative du personnel et des employeurs...)
 - Connaître les éléments de cadrage du métier :
 - Les enjeux de l'éducation populaire (accès à l'autonomie, à la citoyenneté...);
 - Le positionnement des structures IJ dans les politiques jeunesse locales (politique de la ville, politiques locales de jeunesse, connaissance des dispositifs locaux...);
 - La mission, les principes déontologiques de l'IJ, le référentiel métier, les chartes française et européenne, le guide AFNOR, les modalités de labellisation, le rôle des services de l'État, le fonctionnement et l'organisation du réseau IJ.

- **Capacité à développer le partenariat**

– Inscrire sa structure dans une démarche de partenariat (savoir repérer les acteurs de son territoire, se faire connaître, mobiliser et animer un réseau de partenaires, conduire une réunion, faire preuve d'adaptabilité et de flexibilité, être force d'initiative, disposer d'un sens relationnel...).

IV. Compétences Multimédias

<https://pix.fr/competences>

Les compétences attendues de l'Informateur·trice Jeunesse en multimédia répondent pour partie aux exigences de la certification PIX. La certification PIX est retenue comme cadre de référence pour des raisons pratiques, mais en être titulaire n'est pas un prérequis à l'exercice du métier d'Informateur·trice Jeunesse.

1. INFORMATIONS ET DONNÉES

- 1.1. **Mener une recherche et une veille d'information**, se tenir au courant de l'actualité d'un sujet (avec un moteur de recherche, au sein d'un réseau social, par abonnement à des flux ou des lettres d'information, ou tout autre moyen).
- 1.2. **Gérer des données**, les stocker et les organiser, pour les retrouver, les conserver et en faciliter l'accès et la gestion (avec un gestionnaire de fichiers, un espace de stockage en ligne, des tags, des classeurs, des bases de données, un système d'information, etc.), en particulier connaître et/ou utiliser les bases de données spécifiques à l'IJ.

2. COMMUNICATION ET COLLABORATION

- 2.1. **S'insérer dans le monde numérique**, maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne, et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique, en lien avec ses règles, limites et potentialités, et en accord avec des valeurs et/ou pour répondre à des objectifs (avec les réseaux sociaux et les outils permettant de développer une présence publique sur le Web, et en lien avec la vie citoyenne, la vie professionnelle, la vie privée, etc.).
- 2.2. **Interagir avec des individus** et de petits groupes pour échanger (avec une messagerie électronique, une messagerie instantanée, un système de visio-conférence, etc.).
- 2.3. **Partager et publier des informations** et des contenus, collaborer dans un groupe pour réaliser un projet, coproduire des ressources (avec des plateformes de partage, de travail collaboratif, des réseaux sociaux, des blogs, etc.). L'usage des réseaux sociaux implique la maîtrise de compétences spécifiques :
 - Connaître précisément le sujet qui anime la communauté : l'environnement socioculturel des membres (langage, codes « sociaux », jargon...), les acteurs clefs (personnalités influentes, blogueurs reconnus...), les plateformes de discussion...

- Maîtriser les nouveaux médias de communication : médias communautaires, réseaux sociaux professionnels ou non, blogs, forums...
- Maîtriser les outils de veille et de mesure de l'e-réputation : (moteurs sociaux, moteurs de blogs, moteurs d'actualités, suivi et recherche de commentaires, moteurs de forums et microblogging, agrégateurs...).
- Maîtriser les techniques de veille et de recherche permettant de fournir de l'information, de susciter le débat et d'analyser les retours (techniques d'enquêtes qualitatives, sémiotiques...) et des outils associés.
- Avoir une bonne pratique des outils de mesure d'audience et/ou de statistiques permettant de suivre la notoriété d'une marque sur les différents supports de discussion.

3. CRÉATION DE CONTENU

- 3.1. Développer des **documents textuels** (maîtriser les outils bureautiques) et **multimédias** (avec des logiciels de capture et d'édition d'image / son / vidéo / animation, etc.) pour communiquer ses idées et créer ses propres productions.
- 3.2. **Exploiter des programmes** de développement informatique pour répondre à un besoin (tâche répétitive), et pour développer un contenu riche (élaborer des formules pour les tableurs, présenter de manière efficace des données, réaliser un publipostage...)

4. PROTECTION ET SÉCURITÉ

- 4.1. **Sécuriser l'environnement numérique**, les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet...
- 4.2. Protéger les **données personnelles et la vie privée** en conformité avec le RGPD. Maîtriser ses traces et gérer les données personnelles pour protéger sa vie privée et celle des autres, et adopter une pratique éclairée (avec le paramétrage des paramètres de confidentialité, la surveillance régulière de ses traces par des alertes ou autres outils, etc.).
- 4.3. **Protéger la santé, le bien-être et l'environnement**. Prévenir et limiter les risques générés par le numérique sur la santé, le bien-être et l'environnement mais aussi tirer parti de ses potentialités pour favoriser le développement personnel, le soin, l'inclusion dans la société et la qualité des conditions de vie, pour soi et pour les autres.

5. ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

- 5.1. **Résoudre des problèmes techniques** pour garantir et rétablir le bon fonctionnement d'un environnement informatique (avec les outils de configuration et de maintenance des logiciels ou des systèmes d'exploitation, et en mobilisant les ressources techniques ou humaines nécessaires, etc.).



Référentiel métier Informateur·trice Jeunesse – 2020

Une publication du réseau Information Jeunesse

Direction de la publication : Emmanuel Mourlet (UNIJ)

Coordination : Julie Francioli (UNIJ), Nicolas Vaslin (CIDJ)

Comité de rédaction : Sylvain Benvenuto (CRIJ Provence-Alpes-Côte d'Azur), Vincent Boutin (CRIJ Nouvelle-Aquitaine), Rozenn Daniel (CRIJ Bretagne), Mirya Duran (CRIJ Auvergne Rhône-Alpes), Éric Obon (CIJ Val-d'Oise), Nicolas Vaslin (CIDJ)

Secrétariat de rédaction : Valérie Lajoinie (CIDJ)

Réalisation graphique : Aneta Vuillaume (CIDJ)

Document réalisé avec le réseau Info Jeunes et le CIDJ

© UNIJ / CIDJ 2020

