

*Dématérialisation des démarches administratives :  
les centres sociaux de Seine-Saint-Denis tirent la sonnette d'alarme !*

**GROUPE DE TRAVAIL FÉDÉRAL**

# LES USAGES DU NUMÉRIQUE EN CENTRE SOCIAL



Fédération de  
Seine-Saint-Denis

**NOVEMBRE 2018**





# SOMMAIRE

## **PROPOS INTRODUCTIFS**

Une problématique principale : un accompagnement inéluctable des habitants éloignés du numérique dans l'accès à leurs droits ?  
Methodologie

**4**

**4**

**5**

## **DÉMATÉRIALISATION : QUELLES CONSÉQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DES CENTRES SOCIAUX ?**

Des professionnel·le·s sursollicité·e·s par les demandes des habitant·e·s

**6**

Des moyens humains et matériels à renforcer pour pouvoir répondre à la demande croissante d'accompagnement

**7**

Un partenariat centres sociaux / institutions nécessaire pour faire face à la complexité de certaines demandes

**8**

## **LES CENTRES SOCIAUX : NOUVEAUX ACTEURS INCONTOURNABLES DE LA MÉDIATION SOCIALE NUMÉRIQUE**

**9**

## **ANNEXES**

**10**

Référentiel d'action : la médiation numérique en centre social

**10**

Référentiel de compétences du médiateur social numérique

**12**

# PROPOS INTRODUCTIFS

## UNE PROBLÉMATIQUE PRINCIPALE : UN ACCOMPAGNEMENT INÉLUCTABLE DES HABITANT·E·S ELOIGNÉ·E·S DU NUMÉRIQUE DANS L'ACCÈS A LEURS DROITS ?

La dématérialisation généralisée des démarches administratives suppose un accompagnement renforcé en direction des publics les plus fragilisés et les plus éloignés en matière d'usages numériques. En effet, nous nous trouvons aujourd'hui confrontés à une logique cumulative des inégalités : avec un revenu faible on note une difficulté à s'équiper / avec un capital culturel éloigné des pratiques numériques on observe des usages et des compétences limitées. La dématérialisation renforce les clivages sociaux préexistants, notamment en termes d'accès aux droits. **En ce sens, 4 compétences sont nécessaires pour pouvoir effectuer des démarches en ligne : la maîtrise de la lecture, de la langue française, du langage administratif, de l'outil informatique. Or, une partie non négligeable d'usager·ère·s des centres se retrouve en difficulté concernant une, ou plusieurs de ses compétences.**

**57% des thématiques des ateliers numériques sont liées à la réalisation de démarches administratives en ligne**

Que ce soit l'ouverture d'une adresse mail, l'accès aux prestations sociales en ligne, la recherche d'emploi ou la prévention des dérives des usages d'internet, le numérique s'est immiscé dans la relation usagers/salariés-bénévoles. L'usage des outils numériques est devenu incontournable dans l'accompagnement des habitant·e·s.

**80% des centres sociaux animent un atelier numérique**

A ce contexte, s'ajoute le fait que la dématérialisation n'a pas été suffisamment pensée en amont compte tenu de l'accompagnement humain qu'elle nécessite.

**100% des centres sociaux se déclarent impactés par la dématérialisation des démarches administratives**

Ceci amène plusieurs questions : le centre social a-t-il vocation à se substituer aux administrations ? Comment gérer le cumul de trois postes de travail (coordinateur·trice numérique, animateur·trice numérique et écrivain·e public numérique) en un et souvent en plus de son poste de base ? Comment accompagner la montée en compétences des bénévoles concernés par les actions d'accès aux droits ? Quel soutien des institutions dans ce travail d'accompagnement supplémentaire ?

Si l'usage du numérique fait désormais partie intégrante des pratiques professionnelles des champs du social et du socioculturel, des prémices de réflexion, issues d'acteurs institutionnels ou associatifs, tendent à accompagner cette évolution. **Ce vadémécum a pour objectif d'y contribuer. C'est pourquoi, les centres sociaux de Seine-Saint-Denis lancent une démarche afin de penser l'accompagnement des professionnels et des bénévoles par le biais de formations, de reconnaître leurs savoir-faire et d'impulser une réflexion sur leur reconnaissance-équivalence en termes de qualification, de les soutenir financièrement pour renforcer leurs moyens humains et matériels.**

### MÉTHODOLOGIE

*La Fédération s'est saisie de la question du numérique à travers différents niveaux d'action dont la mise en place d'un groupe de travail sur les usages du numérique. Ce groupe de travail a élaboré un référentiel d'action de la médiation numérique en centre social et un référentiel de compétences du médiateur social numérique en centre social afin de mieux appréhender l'action et l'interpellation des centres sociaux sur cette question.*

**Données chiffrées :** 26 centres sociaux ont répondu à un questionnaire lancé en décembre 2017 sur 54 centres adhérents à la Fédération, soit un taux de réponses de 48%.

# DÉMATÉRIALISATION : QUELLES CONSÉQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DES CENTRES SOCIAUX ?

## DES PROFESSIONNEL·LE·S SURSOLLICITÉ·E·S PAR LES DEMANDES DES HABITANT·E·S

**100%** des centres sociaux sont impactés par la dématérialisation des démarches administratives.

**73%** des demandes liées aux démarches administratives en ligne se font de manière informelle et impactent fortement les centres.

**69%** des centres déclarent qu'elles entravent leur fonctionnement quotidien, voire qu'elles entraînent une paralysie partielle du centre pour 31% d'entre eux.

*« La question du numérique est cruciale. Nous avons du mal à aller plus avant sur la question, faute de temps. Avoir une personne dédiée serait indispensable, mais dans notre contexte cela semble être quasi impossible. Dès que l'on veut développer, on se heurte à des murs en tous genre : moyens financiers, humains, de matériel, de méthode et conception de projets...Pourtant la demande est criante. » Une directrice de centre social.*

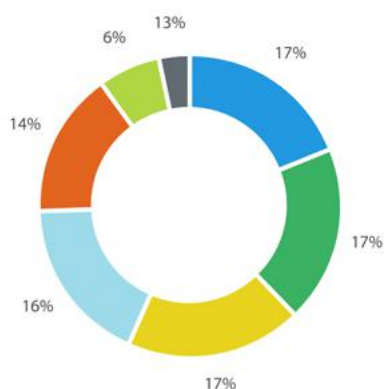
Une des conséquences de la dématérialisation est la multiplication des actions autour du numérique dans les centres. **Près de 80% des centres déclarent animer un atelier numérique.** La mise en place d'ateliers numérique tend à devenir incontournable.

**Par ailleurs, les résultats du questionnaire confirment cette tendance en mettant en avant le fait que les principales thématiques de ces ateliers sont directement liées à la réalisation des démarches administratives en ligne.**

**65%** des ateliers sont dédiés à :

- la création et l'utilisation de boîte mail
- aux démarches administratives en ligne
- la navigation internet (recherche, achat en ligne, sécurité ...)
- l'utilisation d'un ordinateur

### Principales thématiques abordées dans le cadre de ces ateliers



# DÉMATÉRIALISATION : QUELLES CONSÉQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DES CENTRES SOCIAUX ? (SUITE)

## DES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS A RENFORCER POUR POUVOIR RÉPONDRE A LA DEMANDE CROISSANTE D'ACCOMPAGNEMENT ?

L'ABSENCE FRÉQUENTE DE POSTE DÉDIÉ À LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, PREMIER OBSTACLE A L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

*Confrontés à une demande croissante de la part des habitant·e·s, le manque de moyens humains ou l'absence d'une personne exclusivement dédiée à la médiation numérique, posent des difficultés dans la gestion du quotidien des structures.*

Trop souvent, la médiation numérique ne repose que sur une personne dans le centre social dont la formation initiale et le poste occupé au sein du centre n'ont pas toujours de lien direct avec la médiation numérique. Ce « médiateur numérique » peut être amené à combiner les postes de coordinateur, d'animateur numérique et d'écrivain public numérique. **Le cumul de ces 3 postes en 1, nous a amené à qualifier ce poste sous la dénomination de « médiateur·trice social·e numérique ».**

## L'ENJEU DE LA RECONNAISSANCE DE LA FONCTION DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE EN CENTRE SOCIAL

La fonction de médiateur social numérique en centre social est assurée par des personnes aux profils variés, qui ne sont pas médiateur de formation initiale (animateurs jeunesse, socioculturels, coordinateurs socioculturels, chargés d'accueil, d'insertion, animateur multi-média, vacataire, bénévole ...). Il n'existe pas à ce jour de formation spécifique ni de reconnaissance métier à la fonction de médiateur social numérique en centre social. Le métier d'animateur numérique est apparenté mais ne recouvre pas l'ensemble des compétences spécifiques liées à la dimension d'animation globale propre aux centres sociaux. C'est pourquoi, le groupe de travail a réalisé un référentiel de compétences (en annexes).

La reconnaissance et le soutien de cette fonction de la part des institutions publiques représentent un réel enjeu dans la capacité des centres sociaux, et plus globalement des structures de proximité, à répondre aux besoins d'accompagnement engendrés par la dématérialisation.

**61%** des centres mettent à disposition 1 personne pour animer ces ateliers.

**69%** des personnes occupant la fonction de médiateur social numérique sont des salarié·e·s, 23% sont vacataires.

**28%** mettent à disposition 2 personnes.

**9%** mettent à disposition plus de 2 personnes.

Les ateliers sont divisés par niveaux dans **76%** des cas.

En moyenne, **20** personnes fréquentent les ateliers par semaine. Dans certaines structures, jusqu'à **50 à 65** personnes peuvent y assister (ces chiffres correspondent à 2 des centres mettant en place plus de 3 ateliers par semaine).

*« Les cours informatiques sont assurés par un collègue de la cyberbase (salarié de la ville, mais non du centre social) »*

## UNE QUALITE D'ÉQUIPEMENT À FORTS CONTRASTES, UN SECOND OBSTACLE

La question de la qualité du matériel est cruciale. Certains centres sont relativement bien équipés (parc informatique récent, tableaux numériques, tablettes etc.) tandis que d'autres peinent à avoir une connexion internet appropriée et ont un matériel obsolète. Ils se retrouvent alors dans l'incapacité de répondre à l'ensemble des demandes.

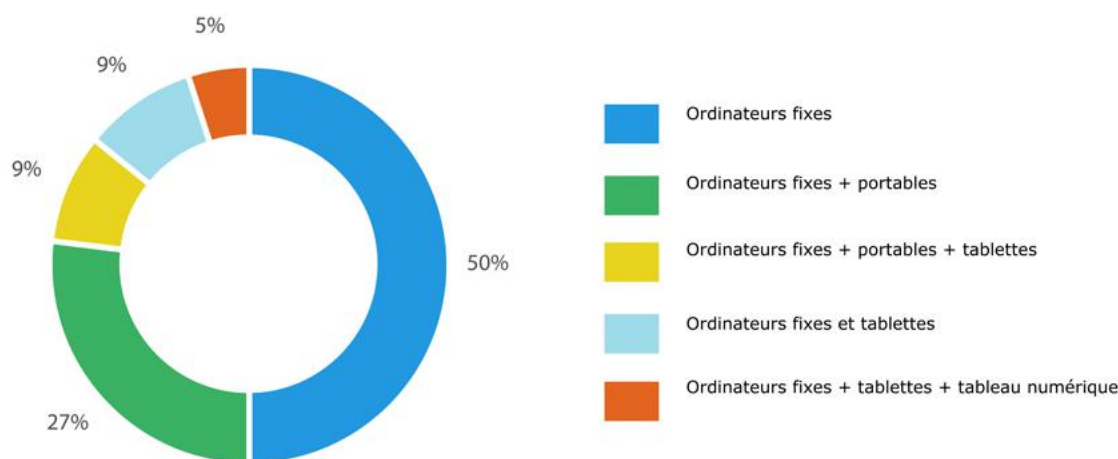
**81%** des centres ont une salle dédiée aux ateliers informatique. En moyenne, les centres possèdent **8 ordinateurs**.

La qualité du parc informatique est relativement correcte bien que **36%** des centres déclarent tout de même posséder un parc informatique en mauvais, voire très mauvais état.

En ce qui concerne la qualité du débit, la moitié des centres déclarent avoir un faible débit, dont **12%** disent avoir un débit extrêmement faible, ce qui entrave leur fonctionnement.

*“ Il y a une nécessité urgente à renouveler le parc informatique et améliorer la connexion.” Un directeur de centre.*

### Types de matériels



### UN ACCÈS LIBRE ENCADRÉ ET GÉNÉRALISÉ

**95%** des centres déclarent avoir un espace en accès libre dont **65%** avec des plages horaires définies et **35%** avec un animateur présent.

### UN ACCÈS WIFI PEU DÉVELOPPÉ ET PEU SECURISÉ

**52%** des centres spécifient avoir un accès wifi et près de la moitié ont rencontré des problèmes liés à cet accès.

# DÉMATÉRIALISATION : QUELLES CONSÉQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DES CENTRES SOCIAUX ? (SUITE & FIN)

## UN PARTENARIAT CENTRES SOCIAUX / INSTITUTIONS NÉCESSAIRE POUR FAIRE FACE A LA COMPLÉXITE DE CERTAINES DEMANDES

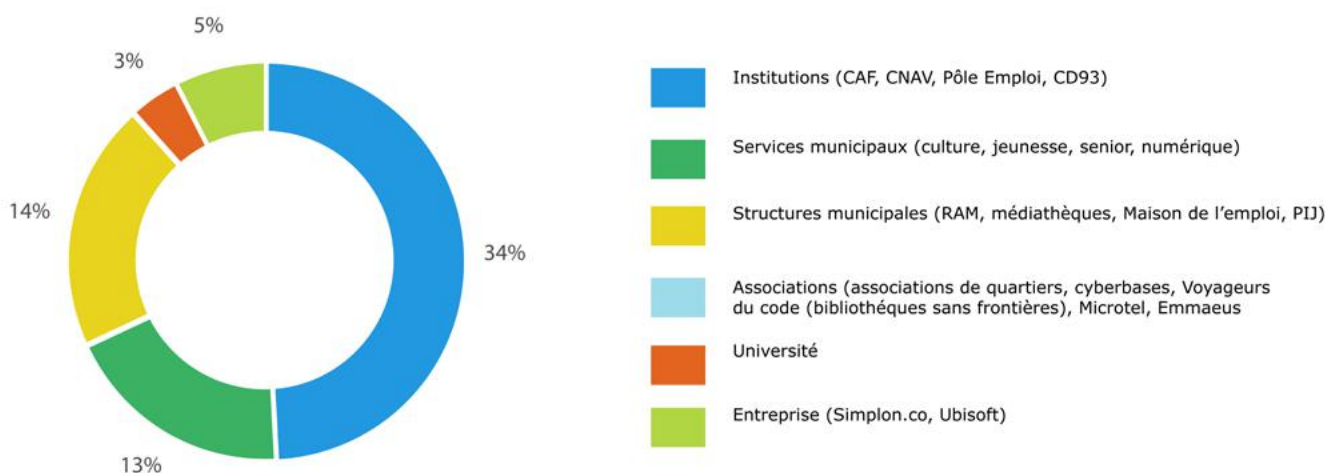
S'ajoutant au manque de moyens humains, la complexité de certaines demandes renvoie à la formation des équipes des centres. Se posent dès lors les questions de savoir : est-ce que cela relève des missions des équipes des centres ? Est-ce que les équipes des centres sont habilitées, d'un point de vue déontologique, à répondre aux demandes liées à des situations sociales complexes ? Pour tenter d'apporter une réponse, certaines institutions ont pris l'initiative de mettre en place des permanences dans les centres. Ce partenariat centres/institutions se révèle nécessaire mais il reste loin d'être suffisant. En effet, plus de la moitié des permanences sont co-animées, ce qui ajoute une mobilisation supplémentaire des équipes au temps déjà consacré aux ateliers numériques et à la prise en charge des demandes en informel.

**Un peu plus de la moitié des centres (51%) déclarent accueillir des permanences d'institution dans ces locaux, dont 64% d'entre elles sont co-animées par le centre et l'institution.**

**34%** des partenariats développés se font avec les institutions (CAF93, CNAV-IDF, Pôle Emploi et CD93).

**Pour les centres n'accueillant pas de permanences, seulement 3 travaillent en lien avec des institutions dans le cadre de dispositifs particuliers (dialogue de gestion CNAV-FCS93, Promeneurs du Net – CAF93).**

### Types de partenariat développés



**61%** des centres travaillent en partenariat autour du numérique.

**4** centres déclarent avoir connaissance d'un projet numérique sur leur territoire.

**Seul 1** centre travaille avec un correspondant informatique et liberté.



# LES CENTRES SOCIAUX : NOUVEAUX ACTEURS INCONTOURNABLES DE LA MÉDIATION SOCIALE NUMÉRIQUE

## RÉFÉRENTIEL D'ACTION (VOIR ANNEXE)

### **Pour une reconnaissance du savoir-faire des centres sociaux en termes d'action autour du numérique**

La médiation numérique en centre social est transversale. Elle irrigue l'ensemble des actions et secteurs des centres. **Un des objectifs du référentiel d'action conçu par le groupe de travail fédéral est de faire apparaître le rôle clé que peut jouer le médiateur social numérique dans la mise en œuvre du projet numérique du centre.** Ce projet numérique est essentiel, car il garantit cette transversalité.

Au-delà de ce projet global, l'action numérique en centre social peut être répartie en deux dimensions :

- **une dimension collective** liée à certaines thématiques des ateliers numériques et aux projets collectifs mobilisant des compétences relatives aux usages du numérique,
- **une dimension individuelle** rattachée aux traitements des demandes individuelles et aux permanences.

La spécificité du numérique en centre social se trouve aussi dans la capacité de ce dernier à **mettre au service de l'inclusion numérique son savoir-faire en tant qu'acteur phare du développement des territoires.** En effet, le centre social, en la personne du médiateur social numérique, peut être à l'origine et partie prenante de la mise en place de **projets numérique de territoire.**

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES (VOIR ANNEXE)

### **Pour une reconnaissance et une pérennisation du métier de médiateur social numérique en centre social**

Ce savoir-faire spécifique aux centres sociaux en termes de médiation numérique repose en grande partie sur les compétences et savoirs du médiateur social numérique. **Or, cette fonction n'est pour l'heure pas reconnue et reste très peu soutenue financièrement par les institutions ou collectivités ;** alors même que ce sont ces dernières qui sont à l'origine de la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives et de l'impact de ce processus sur l'accès aux droits des habitant·e·s les plus éloignés du numérique.

Les travaux de la stratégie nationale pour un numérique inclusif ne sont pas suffisant à cet égard car ils ne proposent pas de moyens humains pour répondre aux enjeux de la dématérialisation de l'accès aux droits.

**C'est pourquoi, il est primordial que la reconnaissance de cette fonction soit au cœur des réflexions relatives à l'accompagnement de la dématérialisation et plus particulièrement le volet de compétences spécifiques aux centres sociaux et à la dimension d'animation globale de ces derniers.**

## RÉFÉRENTIEL D'ACTION : LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN CENTRE SOCIAL

### ► LÉGENDE

#### La médiation numérique en centre social, une question transversale

Le numérique est l'affaire de tous. Différents usages du numérique se retrouvent au sein du centre social au travers ou non de l'atelier informatique : accès libre, accompagnements individualisés, projets collectifs, permanences ... Le numérique touche plus ou moins directement l'ensemble des secteurs (famille, jeune, enfant, senior). En ce sens, il est partie prenante du concept d'animation globale. Le coordinateur numérique est garant de la prise en compte transversale du numérique dans le centre social au travers de l'élaboration partagée et la mise en œuvre d'un projet numérique.

#### Deux dimensions

Deux dimensions se dégagent : une dimension collective tournée autour des ateliers de médiation et la dynamique projets liés aux TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et une dimension individuelle avant tout constituée des permanences d'accès aux droits. L'accès aux droits reste la pierre angulaire de l'action numérique dans les centres sociaux quelle que soit la dimension de l'action.

#### Typologies des actions

Plusieurs pistes sont actuellement explorées par le groupe de travail fédéral afin de ne pas penser le numérique comme une fatalité mais bien de le façonner pour qu'il corresponde à notre manière d'agir, à savoir favoriser la participation des habitant•e•s et leur pouvoir d'agir (DPA) :

#### Collectives

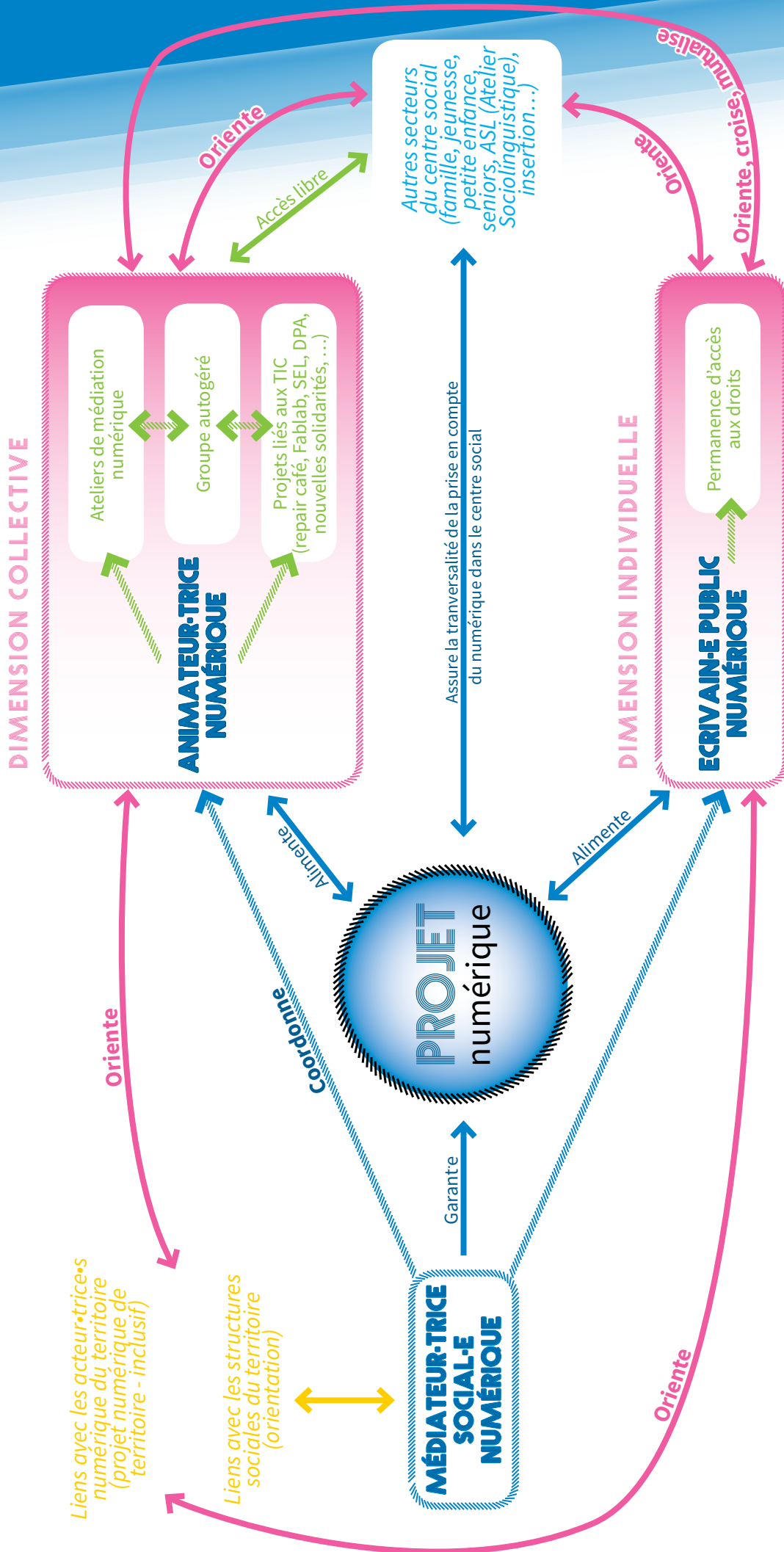
- **Ateliers de médiation numérique** : travailler sur l'autonomie des usager•ère•s en les rendant acteur•trice•s de l'accompagnement numérique, prioriser l'accompagnement en direction des personnes qui rencontrent le plus de freins, proposer une approche non stigmatisante et ludique afin de dédramatiser et déculpabiliser
- **Groupes autogérés** : développer les temps d'accompagnements collectifs comme levier au développement du pouvoir d'agir
- **Projets liés aux TIC** : s'appuyer sur le numérique comme levier pour développer les projets, envies et initiatives (Repair Café, SEL (Système d'Echanges Locaux), convivialité, entraide de proximité, intergénérationnel, bénévolat numérique, facilitateur•trice de rencontres et de lien social, levier à l'insertion professionnelle des jeunes ...)

#### Individuelle

Permanences d'accès aux droits : repenser les permanences au regard de la dématérialisation des démarches administratives (émergence d'un nouveau profil de poste > écrivain public numérique)

#### Territoriale

La médiation numérique en lien avec le territoire d'intervention du centre social, une question primordiale : le centre social en tant qu'acteur du développement territorial et de proximité est légitime à ancrer une **partie** de son action numérique dans une dynamique de projet de territoire numérique à l'échelle d'une commune/quartier. Pour cela les liens avec les structures sociales et les acteurs numériques de son territoire d'intervention sont primordiaux pour la cohérence d'une action numérique inclusive locale. Le centre social a un rôle pivot et incontournable dans l'élaboration et la mise en place des projets de territoire numérique.



## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR•TRICE SOCIAL•E NUMÉRIQUE

### Définition

Le médiateur•trice social•e numérique en centre social accompagne, assiste et oriente des publics différents dans l'appropriation des outils informatiques et des usages numériques, au travers d'actions de médiation individuelles et collectives. Il élabore et met en place un projet numérique pour le centre social et agit en transversalité avec l'ensemble des secteurs. Il peut être amené à combiner les postes de coordinateur•trice, d'animateur•trice numérique et d'écrivain•e public numérique, ou, si les ressources de la structure le permettent, à coordonner une équipe dédiée au numérique (animateur•trice•s et écrivain•e•s publics numériques).

### Périmètre d'intervention

En vertu de la dimension d'animation globale spécifique au fonctionnement des centres sociaux, le•a médiateur•trice social•e numérique en centre social est susceptible d'intervenir sur l'ensemble des secteurs de la structure (famille, jeune, enfant, senior, insertion, accès aux droits ...). Les actions du centre social sont concernées à différents degrés par le numérique. Cela se traduit en plusieurs axes d'intervention et de médiation : accès libre, accompagnements individualisés, projets et ateliers collectifs, permanences. Le•a médiateur•trice social numérique est garant•e de la prise en compte transversale du numérique dans le centre social (cf. référentiel d'action).

### Formation

La médiation numérique en lien avec le territoire d'intervention du centre social, une question primordiale : le centre social en tant qu'acteur du développement territorial et de proximité est légitime à ancrer une **partie** de son action numérique dans une dynamique de projet de territoire numérique à l'échelle d'une commune/quartier. Pour cela les liens avec les structures sociales et les acteurs numériques de son territoire d'intervention sont primordiaux pour la cohérence d'une action numérique inclusive locale. Le centre social a un rôle pivot et incontournable dans l'élaboration et la mise en place des projets de territoire numérique.

- La **médiation sociale** est définie comme un « processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ». Cette définition a été adoptée par 43 experts de 12 pays européens, lors d'un séminaire européen organisé en 2000 à Créteil par la Délégation interministérielle à la Ville (aujourd'hui le Commissariat général à l'égalité des territoires).

- La **“médiation numérique”** désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est à dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises. Elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. (Extrait de la Charte du réseau national de la médiation numérique)  
Il existe un titre professionnel de niveau III de conseiller/ère médiateur/trice numérique. Les conseillers médiateurs en numérique ont pour mission de mettre en œuvre des actions de médiation à destination d'un large public pour favoriser l'autonomie des utilisateurs avec les pratiques, les usages, les technologies et les services numériques. Ils accompagnent également des entreprises locales et des acteurs territoriaux pour leur développement dans l'économie numérique. Il s'agit d'un nouveau titre professionnel (juin 2016) dont les trois missions principales sont de :

1. accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques
2. assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique
3. collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet

Autre appellation possible pour ce métier : Animateur de communauté dit « community manager »; Animateur d'espace public numérique ; Assistant de projet numérique ; Assistant de valorisation numérique du territoire ; Assistant d'usages mobiles ; Coordinateur local EPN ; Forgeron numérique ; Formateur TIC ; Médiateur Internet ; Médiateur numérique. Plus d'informations sur [www.afpa.fr](http://www.afpa.fr).

# COMPÉTENCES DE BASE

## Savoir-faire – 3 dimensions

### Coordination/gestion des équipements

#### DIAGNOSTIC

- Analyser les données d'activité de la structure et du territoire et identifier des axes d'intervention
- Identifier les ressources et les contraintes de l'environnement professionnel
- Elaborer un plan d'action pour la conduite d'animation sociale autour de l'inclusion numérique
- Concevoir des scénarios d'animation et des méthodes pédagogiques autour de la culture numérique et de l'usage des TIC en fonction des besoins des publics, des objectifs définis avec la collectivité, de l'environnement local social, culturel, éducatif, économique
- Assurer une veille informative, technologique et pédagogique en fonction des projets, des usages
- Concevoir un projet d'actions socioculturelles utilisant des technologies numériques, gérer un budget, trouver des financements

#### ACTIVITÉ

- Etablir un programme d'animations / d'activités pédagogiques
- Concevoir et mettre en œuvre l'évaluation des ateliers, des acquis des participant•e•s, des scénarios et des pratiques d'animation
- Gérer les modalités de fonctionnement (inscriptions, règlement intérieur, planning des activités, gestion des salles, coordination de l'équipe d'animation...)

#### COMMUNICATION

- Gérer les relations avec la direction (bilans, tableaux de bord...)
- Concevoir des supports de communication, de valorisation des activités et de la structure
- Organiser et promouvoir des événements

#### PARTENARIAT

- Travailler en réseau avec les autres animateur•trice•s multimédia du territoire, du programme, les partenaires de projets communs
- Mettre en place des actions avec des partenaires
- Animer une réunion
- Coordonner des sorties

#### COMMUNICATION

- Gérer les équipements et assurer la maintenance de premier niveau des postes informatiques et de l'ensemble des moyens technologiques nécessaires aux activités

#### PÉDAGOGIE

- Organiser et conduire des activités d'animation et de médiation collectives (ateliers) ou d'accompagnement individuel, pour expliquer le fonctionnement et le maniement des matériels et des outils, présenter les principaux services de l'Internet (plan de séance)
- Organiser et animer des séances d'échanges avec le public ou de prévention autour des usages du numérique (sensibiliser aux règles de droit, de sécurité et de civilité sur Internet)
- Adapter l'utilisation de l'outil multimédia aux projets et aux publics, en veillant à la sécurité des utilisateurs et à la protection des mineurs
- Repérer, identifier les usages et compétences numériques des usagers
- Développer des solutions technologiques en fonction des projets

#### Savoirs

- Maîtrise des techniques de conduite de réunion
- Maîtrise de la méthodologie et de la gestion de projet
- Connaissance des techniques d'animation d'équipe et de communication
- Maîtrise des outils informatiques et multimédias, en fonction des missions et activités du centre social (systèmes d'exploitation, logiciels bureautiques, Internet, multimédia)
- Bonne culture des technologies de l'information et de la communication et de leurs usages
- Connaissance des principales règles de droit, de sécurité et de civilité sur l'Internet
- Maîtrise de la législation sur la gestion des données personnelles
- Maîtrise des techniques pédagogique et de médiation
- Connaissance des techniques de prévention et de gestion de conflits
- Connaissance des publics
- Notion de management d'équipe
- Maîtrise des normes rédactionnelles
- Connaissance des principaux services de l'administration en ligne
- Connaissances littéraires, juridiques ou administratives
- Connaissance de la législation sociale

## COMPÉTENCES DE BASE

### Savoir-faire – 3 dimensions

#### Coordination/gestion des équipements

##### MÉDIATION

- Assurer l'accueil et l'information du public, analyser ses demandes et ses besoins
- Maîtriser les conduites professionnelles nécessaires à la mise en œuvre d'un support d'animation visant l'expression et le développement de la relation sociale
- Favoriser l'autonomie des personnes dans le groupe
- Réguler le fonctionnement du groupe
- Prévenir les comportements à risques pour l'intégrité des personnes
- Agir en cas de maltraitance dans une action d'animation
- Assurer l'évaluation individuelle des compétences acquises en fonction des référentiels des attestations proposées

##### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL/INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

(accompagnement individuel-permanence)

- Assurer l'accueil et l'information du public, analyser ses demandes et ses besoins
- Maîtriser les conduites professionnelles nécessaires à la mise en œuvre d'un support d'animation visant l'expression et le développement de la relation sociale
- Favoriser l'autonomie des personnes dans le groupe
- Réguler le fonctionnement du groupe
- Prévenir les comportements à risques pour l'intégrité des personnes
- Agir en cas de maltraitance dans une action d'animation
- Assurer l'évaluation individuelle des compétences acquises en fonction des référentiels des attestations proposées
- Assurer l'assistance technique du public

##### Savoirs

##### SAVOIRS-ÊTRE

- Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau
- Qualités relationnelles, capacité d'adaptation à des publics variés
- Qualités pédagogiques, écoute, patience

## COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

### Animation globale

#### Savoir-faire

- Élaborer et mettre en œuvre un projet numérique pour le centre social
- Travailler dans le cadre d'une équipe interdisciplinaire
- Animer et coordonner une équipe de bénévoles et/ou vacataires
- Communiquer sur l'activité de son secteur auprès de l'ensemble des secteurs
- Penser la mise en place d'actions de médiation individuelle et collective en transversalité avec les différents secteurs du centre social
- Être en capacité d'effectuer des tâches relevant de la coordination de projet numérique, de l'animation d'ateliers numérique et de l'accompagnement social résultant des logiques de dématérialisation
- Gérer et accompagner une équipe dédiée au numérique (salarisée ou bénévole - animateurs et écrivains publics numériques)
- Repérer les situations difficiles dans les différents secteurs du centre et accompagner les orientations
- Travailler avec l'ensemble des publics du centre





Fédération de  
Seine-Saint-Denis

Fédération des centres sociaux et socioculturels de Seine-Saint-Denis

21, allée Jules Guesdes - 93320 Les Pavillons-sous-Bois

01 41 50 52 67

[contact@centres-sociaux93.fr](mailto:contact@centres-sociaux93.fr)

[www.seinesaintdenis.centres-sociaux.fr](http://www.seinesaintdenis.centres-sociaux.fr)