

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Médiateur numérique

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	1/44

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	37
Glossaire technique.....	39
Glossaire du REAC	41

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	3/44

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Responsable d'espace de médiation numérique » (REMNM) comportait trois blocs de compétences, intégrant des compétences liées à la gestion et au développement d'un espace numérique. Le bilan du titre REMNM a montré que le titre a été utilisé pour certifier les candidats sur le certificat de compétences professionnelles « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques ».

La présente version du titre est donc centrée sur la réponse aux besoins des publics et les services de médiation numérique adaptés.

- Le bloc « Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne » réunit les compétences liées à l'accueil, le diagnostic du besoin, la conception et l'animation des séances de médiation numérique.

- Le bloc « Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial » réunit les compétences liées aux besoins spécifiques de publics éloignés du numérique et au travail en réseau avec des partenaires du territoire.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les travaux de l'engagement développement de l'emploi et des compétences (EDEC) « inclusion numérique » réalisés en 2023-2024 ont conduit à l'élaboration de deux fiches métier « médiateur numérique » et « médiateur social numérique ».

L'analyse du travail et du marché de l'emploi conduite dans le cadre de la révision du titre professionnel « Médiateur numérique » (MN) a permis d'identifier des compétences dont les savoirs et savoir-faire sont proches des compétences décrites dans ces fiches métier de l'EDEC.

L'emploi du médiateur numérique, tel qu'il est décrit dans ce référentiel, est centré sur la réponse adaptée aux besoins des publics éloignés du numérique afin de prévenir l'exclusion. « Quelle que soit la forme, l'exclusion numérique constitue un handicap » constate en 2020 le rapport d'information du Sénat fait au nom de la mission d'information « lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique ».

Les deux blocs de compétences du titre MN représentent des activités au service de l'inclusion numérique.

- Le bloc « Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne » intègre les compétences liées à l'accueil du public, au diagnostic du besoin et à la conception de séances de médiation adaptées au besoin. La compétence « Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle » contribue à l'amélioration continue de l'activité du médiateur numérique.

- Les compétences du bloc « Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial » sont conçues dans une logique d'« aller vers » : le médiateur numérique va à la rencontre des publics et des acteurs de son territoire. Le médiateur numérique s'inscrit dans un écosystème d'inclusion numérique local pour concevoir et proposer des accompagnements répondant aux besoins spécifiques. En collaboration avec différents professionnels du champ social, il contribue à l'élaboration d'un parcours usager optimisé.

Les trois compétences transversales soulignent l'importance pour le médiateur numérique de s'adapter constamment à l'évolution des technologies et des enjeux du numérique en lien avec son territoire d'activité. En s'appuyant sur sa veille continue et des usages numériques responsables, il utilise sa créativité pour mettre en œuvre des actions et des accompagnements innovants au service des publics les plus éloignés du numérique.

Les compétences relatives à la gestion d'un espace numérique, présentes dans le titre « Responsable d'espace de médiation numérique » (REMNM), ne figurent plus dans le titre « Médiateur numérique » (MN).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	5/44

Liste des activités

Ancien TP : Responsable d'espace de médiation numérique

Activités :

- Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques
- Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets
- Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs

Nouveau TP : Médiateur numérique

Activités :

- Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
- Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	6/44

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne	1	Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
		2	Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
		3	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
		4	Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
		5	Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle
2	Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial	6	Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
		7	Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
		8	Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
		9	Sécuriser les pratiques numériques des publics
		10	Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	8/44

FICHE EMPLOI TYPE

Médiateur numérique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le médiateur numérique accompagne des personnes vers un usage autonome des outils et services numériques courants ou indispensables pour leurs besoins personnels et professionnels. En s'inscrivant dans une stratégie d'inclusion numérique territoriale, il propose des accompagnements individuels ou collectifs en lien avec un parcours usager construit avec les acteurs de son écosystème.

Tout au long de son activité, il respecte le cadre et les limites de la médiation numérique. Il adapte son intervention aux publics, veille à utiliser un langage et des méthodes accessibles et tient compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Au sein de sa structure ou chez des partenaires, le médiateur numérique accueille le public et mène des entretiens. Il prend en compte les besoins et évalue le niveau d'autonomie numérique de la personne. Il formule avec elle un diagnostic partagé pour lui proposer un accompagnement adapté ou l'orienter vers d'autres services du territoire.

A partir de son analyse des besoins, le médiateur numérique conçoit ses ateliers et ses supports pédagogiques selon des critères d'accessibilité. Il programme son offre de service et la diffuse par différents canaux auprès des publics cibles et des structures partenaires. Il prépare ses ateliers, aménage l'espace et paramètre les matériels en fonction des besoins du public cible et d'éventuelles situations de handicap. Il anime les ateliers seul ou avec un coanimateur.

Pour les demandes d'aide aux démarches administratives en ligne, le médiateur numérique propose un accompagnement individuel. Il aide la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés, guide sa navigation et son maniement des matériels. Si la demande dépasse le périmètre de la médiation numérique, il oriente la personne vers les acteurs sociaux du territoire.

En lien avec les professionnels du champ social et médico-social du territoire, le médiateur numérique repère et rencontre les publics les plus éloignés du numérique. Par une approche progressive, favorisant une relation neutre et symétrique (« aller vers »), il invite les personnes volontaires à exprimer leur demande d'accompagnement. Si les personnes en ressentent le besoin, il propose une aide.

Avec les partenaires du territoire, le médiateur numérique identifie les usages numériques à risques pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Pour y remédier, il conçoit et anime des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de publics de tous les âges.

En coanimation avec des professionnels intervenant auprès de publics spécifiques, le médiateur numérique adapte sa préparation et ses techniques d'animation en veillant à les rendre accessibles.

Le médiateur numérique travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'emploi varie en fonction de l'organisation de la structure.

Il travaille seul ou en équipe, souvent en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Il est en contact avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes, tels que les salariés ou les bénévoles de la structure, le public accueilli et les interlocuteurs des services du territoire.

L'emploi s'exerce dans les locaux de la structure, en itinérance chez les partenaires ou dans des lieux publics.

Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure ou des services du territoire. Le travail en soirée et le week-end peut être exigé.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Secteur public et parapublic :

- Collectivités territoriales ;
- Maisons France Services ;
- Bibliothèques-médiathèques ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	9/44

- Centres communaux d'action sociale ;
- Maisons de l'emploi ;
- Maisons des jeunes et de la culture ;
- Missions locales ;
- Etablissements éducatifs et médico-sociaux.

Secteur privé :

- Associations du champ social, de l'insertion et de la solidarité ;
- Tiers-lieux et tiers-lieux numériques (espaces publics numériques, fab labs) ;
- Entreprises d'insertion, coopératives, entreprises unipersonnelles.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Médiateur numérique ;
- Conseiller médiateur numérique ;
- Conseiller numérique ;
- animateur numérique ;
- animateur multimédia.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle
2. Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial
Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
Sécuriser les pratiques numériques des publics
Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Compétences transversales de l'emploi

Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	10/44

Convention(s) :
Code(s) NSF :
335--Animation sportive, culturelle et de loisirs (niv100)

Fiche(s) Rome de rattachement

G1202 Animateur / Animatrice d'activités culturelles et de loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	11/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le médiateur numérique propose des actions d'accompagnement individuelles ou collectives. Il facilite l'accès aux outils et services numériques courants ou indispensables pour les besoins personnels et professionnels des publics. Il travaille en lien avec d'autres services du territoire et respecte les limites de sa mission et de la médiation numérique.

Il assure l'accueil individuel ou en groupe de personnes dans une structure ou tout autre lieu dédié à la médiation numérique. Selon la nature de la demande, il fixe un rendez-vous pour un entretien de diagnostic ou une rencontre d'information collective concernant les services de la médiation numérique.

Le médiateur numérique adapte sa communication à la personne ou aux publics. Il identifie les freins, les centres d'intérêt, les motivations et les leviers de réussite de la personne ou des publics, évalue le niveau d'autonomie numérique et formule un diagnostic partagé du besoin. Dans les limites de sa mission et des moyens de sa structure, il définit et valide un dispositif d'accompagnement adapté.

A partir de l'analyse des besoins recueillis auprès des différents publics, le médiateur numérique identifie les thèmes, les connaissances et les savoir-faire devant faire l'objet des accompagnements aux usages numériques. Il élabore un scénario pédagogique adapté, définit la progression, les méthodes, les modalités et les activités pédagogiques. Il conçoit et produit sous licences libres des supports pédagogiques faciles à lire et à comprendre (FALC). Il planifie les séances d'accompagnement, des activités de pratique en autonomie et des temps de rencontres conviviales. Il diffuse l'offre de services par différents canaux afin d'atteindre les publics visés et les partenaires.

Le cas échéant, le médiateur numérique prépare et anime des sessions avec un coanimateur. Avant la session, il aménage l'espace d'animation en fonction des besoins du public cible, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. En animation, il utilise un langage accessible et adapte le déroulement en fonction des difficultés et des besoins spécifiques des participants.

Afin de faire évoluer sa pratique professionnelle, d'améliorer l'offre de service de la structure et le parcours usager, le médiateur numérique analyse régulièrement sa pratique professionnelle. Il identifie les facteurs pouvant expliquer les difficultés rencontrées, documente les solutions trouvées et note les questionnements qui perdurent. Lors de rencontres formelles et informelles, il participe à des échanges de pratiques entre pairs.

Le médiateur numérique se tient au courant de l'évolution des outils et des services numériques. Il optimise l'espace et les équipements à sa disposition en fonction de l'activité de la structure et des publics accueillis.

Il travaille dans les locaux de la structure ou en itinérance chez des partenaires, le plus souvent en présence du public.

Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'activité dépend de l'organisation de la structure et des consignes de son responsable hiérarchique.

En dehors de la structure, le médiateur numérique est en relation avec d'autres acteurs du territoire.

Le médiateur numérique travaille seul ou en équipe, le cas échéant en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure. Le travail en soirée ou le week-end peut être exigé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	13/44

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	14/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le cadre de la stratégie d'inclusion numérique territoriale, le médiateur numérique travaille en collaboration avec les acteurs d'un réseau territorial afin d'accompagner les publics les plus éloignés vers un usage autonome des outils et services numériques.

Il répertorie les acteurs publics et privés concernés par l'inclusion sociale et numérique et identifie leurs missions et champs d'intervention, repère des complémentarités dans l'offre de services entre structures pour mettre en place des échanges d'informations et des collaborations et pour participer à l'élaboration d'un parcours usager à l'échelle du territoire.

Le médiateur numérique accueille la personne et écoute les éléments concernant sa démarche administrative. Il établit un diagnostic sur la nature de la demande et évalue l'urgence. En fonction du diagnostic, il propose un accompagnement numérique individuel ou oriente la personne vers les acteurs sociaux du territoire.

En cas d'accompagnement individuel, il repère la nature des freins empêchant la personne d'accomplir sa démarche. Il adapte l'accompagnement aux acquis et au niveau d'autonomie numérique de la personne et son handicap éventuel. Il aide la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés, guide sa navigation et son maniement des matériels. Il veille à renforcer la confiance en elle-même de la personne en valorisant les réussites.

Afin de permettre au plus grand nombre un accès au numérique et à ses usages, le médiateur numérique repère les personnes et publics les plus éloignés du numérique. Il s'appuie sur l'expertise des professionnels du champ social et médico-social du territoire pour cartographier les lieux prioritaires à investir et pour définir un mode innovant d'approche du public. Il établit un premier contact avec des personnes et fait connaître le pourquoi de sa présence (« aller vers »).

Il fait connaître l'offre de service, invite des personnes volontaires à exprimer leur demande, répond aux demandes d'accompagnement ou oriente les personnes vers les acteurs compétents du territoire.

Avec les partenaires du territoire, le médiateur numérique identifie les usages numériques inappropriés ou non maîtrisés pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Il conçoit des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de publics de tous les âges en coopération avec les partenaires. Afin d'encourager les participants à développer un esprit critique au regard de leurs usages et habitudes numériques, il les implique lors de l'animation, favorise le débat et régule si nécessaire les échanges.

Afin de proposer des accompagnements aux usages numériques adaptés à tous les publics, le médiateur numérique recueille des informations concernant les besoins spécifiques de personnes et de publics, y compris en situation de handicap. Avec des partenaires, il conçoit l'ingénierie pédagogique adaptée. Il utilise des matériels et des supports pédagogiques accessibles, effectue les paramétrages d'accessibilité sur le système d'exploitation, le navigateur et sur les sites prenant en compte l'accessibilité.

Le médiateur numérique se tient au courant de l'évolution des services numériques et des adaptations aux publics ayant des besoins spécifiques. Il optimise l'espace et les équipements à sa disposition en fonction des publics accueillis et l'objet de l'animation.

Il travaille dans les locaux de la structure ou en itinérance chez des partenaires.

Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'activité dépend de l'organisation de la structure, des consignes de son responsable hiérarchique et de la répartition des responsabilités entre partenaires lors de la conception, la préparation et l'animations des actions.

En dehors de la structure, le médiateur numérique est en relation avec les acteurs du territoire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	15/44

Le médiateur numérique travaille seul ou en équipe, en partenariat avec d'autres structures ou services du territoire. Les horaires varient en fonction de l'offre de service de la structure. Le travail en soirée ou le week-end peut être exigé.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
Sécuriser les pratiques numériques des publics
Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Compétences transversales de l'activité type

Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	16/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans sa structure ou hors les murs, aménager un espace d'accueil favorisant le bon déroulement des échanges dans la confidentialité. Aller vers la personne et signaler sa disponibilité afin d'établir un premier contact. Présenter sa mission de médiation numérique et ses limites, les ressources et l'offre de services de la structure. Ecouter activement la demande et adapter sa communication à la personne. Au besoin, reformuler la demande et s'assurer de la compréhension mutuelle. Considérer la demande au regard de sa mission de médiation numérique. Si la demande dépasse le cadre de la médiation numérique, orienter la personne vers des collègues ou des acteurs du territoire. Fixer un rendez-vous pour un entretien de diagnostic ou une rencontre d'information collective. Gérer les situations d'affluence et d'éventuels conflits. Sur des créneaux dédiés, assurer l'accueil à distance (téléphone, visioconférence) et répondre aux demandes reçues par courrier électronique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, éventuellement à distance, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires, lors d'un accueil individuel ou d'une rencontre d'information collective. Elle est mise en œuvre seul, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire.

Critères de performance

L'aménagement de l'espace d'accueil favorise le bon déroulement et la confidentialité des échanges
Le premier contact est établi avec une posture adaptée
La présentation de la mission de médiation numérique, des services et des ressources de la structure est claire
La demande est analysée et traitée avec pertinence
L'accueil traite l'affluence et les situations de conflits de manière adaptée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir individuellement en présentiel ou à distance
Identifier le niveau d'aisance à l'oral de la personne
Détecter les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate
Identifier les acteurs en lien avec son activité
Analyser sa pratique d'accueil

Organiser les espaces physiques et numériques pour l'accueil en tenant compte des règles d'accessibilité
Gérer un planning

Instaurer un climat de confiance avec la personne accueillie
Pratiquer l'écoute active
Reformuler une demande si besoin
Adapter son comportement et réguler ses émotions pour faire face à des situations difficiles
Répondre à une demande en ligne ou différée (courriel) ou en direct (messageries instantanées)
Répondre au téléphone en tenant compte des techniques de communication en relation client
Echanger régulièrement avec les acteurs et partenaires du territoire

Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale
Connaissance du règlement intérieur de la structure
Connaissance de l'offre de service de la structure
Connaissance des typologies de publics

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	17/44

Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
 Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
 Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
 Connaissance de base de l'organisation administrative et judiciaire
 Connaissance des services publics et de leurs sites dématérialisés
 Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
 Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
 Connaissance des techniques de base de l'écoute active
 Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
 Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
 Connaissance des aides techniques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap
 Connaissances de base sur les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et les modes de prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	18/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de recueillir le besoin de la personne et des publics, après le premier accueil ou lors d'un rendez-vous planifié, avec un guide préétabli, conduire un entretien individuel ou animer une rencontre d'information collective. Installer un climat de confiance. Adapter sa posture et sa communication à la personne ou aux publics. Présenter le cadre des échanges et favoriser l'expression des envies. Dans les échanges collectifs, distribuer la parole équitablement. Explorer la situation personnelle pour éclaircir la demande. Identifier les freins, les centres d'intérêt, les motivations et les leviers de réussite de la personne ou des publics. Apprécier les ressources matérielles et les aides disponibles dans l'environnement de la personne (personnes ressources, aidants numériques potentiels). Evaluer le niveau d'autonomie numérique. Avec la personne ou les publics, formuler un diagnostic partagé du besoin. Dans les limites de sa mission de médiateur numérique et des moyens de sa structure, définir et valider un dispositif d'accompagnement adapté. Faire la synthèse écrite des échanges.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires, éventuellement à distance. Elle est mise en œuvre seul, lors d'entretiens individuels, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, lors de rencontres collectives.

Critères de performance

Le cadre des échanges établi avec la personne permet le bon déroulement de l'entretien
Le questionnement facilite l'expression de la personne et permet d'éclaircir sa demande
Les atouts et les freins de la personne sont identifiés au regard de sa situation
L'évaluation du niveau d'autonomie numérique est fiable
Le diagnostic établi est en accord avec la demande et partagé avec la personne

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Concevoir des guides pour conduire un entretien individuel et animer une rencontre d'information
Identifier le niveau d'aisance à l'oral de la personne et des publics
Evaluer le sentiment d'aisance numérique de la personne et des publics
Détecter les situations d'urgence nécessitant une intervention immédiate
Identifier l'équipement numérique et informatique de la personne et des publics
Identifier les acteurs en lien avec son activité
Appliquer les exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD) pour les fichiers traitant des données personnelles
Analyser, seul et avec ses pairs, sa pratique d'entretien individuel et d'animation de groupe

Gérer un planning
Effectuer l'inscriptions aux activités

Respecter la confidentialité des échanges
Respecter la posture de médiateur numérique, le cadre et les limites d'intervention
Reformuler une demande si besoin
Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
Favoriser les échanges par une attitude de non-jugement
Associer la personne à la recherche de solutions
Créer et entretenir une dynamique de groupe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	19/44

Favoriser l'expression de la personne et des publics
 Prévenir et réguler les conflits en encourageant la compréhension mutuelle
 Adapter son comportement et réguler ses émotions pour faire face à des situations difficiles
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle
 Echanger régulièrement avec les acteurs et partenaires du territoire d'activité

Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale
 Connaissance des techniques d'entretien
 Connaissance des techniques d'animation d'une réunion participative
 Connaissance du règlement intérieur de la structure
 Connaissance de l'offre de service de la structure
 Connaissance des typologies de publics
 Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
 Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
 Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
 Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
 Connaissance de base de l'organisation administrative et judiciaire
 Connaissance des principaux services publics et de leurs sites dématérialisés
 Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
 Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
 Connaissance des techniques de base de l'écoute active
 Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
 Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
 Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap
 Connaissances de base sur les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et les modes de prévention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	20/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse des besoins recueillis auprès des différents publics, identifier les thèmes, les connaissances et les savoir-faire devant faire l'objet des accompagnements aux usages numériques. Traduire les connaissances et les savoir-faire en objectifs pédagogiques. Elaborer un scénario pédagogique adapté au public cible, en tenant compte du contexte, des moyens et de la durée à respecter. Définir la progression, les méthodes, les techniques et les activités pédagogiques. Le cas échéant, scénariser la coanimation avec un partenaire. Concevoir les outils d'évaluation.

Planifier les séances en tenant compte des disponibilités des publics cibles. Compléter la programmation par des activités de pratique en autonomie et des temps de rencontres conviviales.

Diffuser l'offre de services par différents canaux. Concevoir et produire sous licences libres des supports pédagogiques faciles à lire et à comprendre (FALC).

Ajuster et mettre à jour régulièrement les supports en fonction des usages et des avis des utilisateurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel ou à distance, au moyen d'outils numériques. Elle est mise en œuvre seul, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire.

Critères de performance

Les thèmes des accompagnements et les connaissances et savoir-faire associés sont identifiés

Les connaissances et les savoir-faire sont traduits en objectifs pédagogiques

La construction du scénario pédagogique est claire et adaptée au public

Les outils d'évaluation respectent les besoins du scénario pédagogique

Les supports pédagogiques respectent les règles du FALC

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les caractéristiques des publics

Evaluer les disponibilités hebdomadaires des publics

Concevoir un programme d'activités de médiation numérique adapté aux disponibilités des publics

Identifier les savoirs et savoir-faire à acquérir

Déterminer les objectifs d'apprentissage

Définir les prérequis

Définir les situations d'apprentissage, d'accompagnement et d'évaluation en prenant en compte les publics et les ressources de la structure et des partenaires

Définir les modalités pédagogiques et les modalités d'accompagnement

Concevoir le scénario pédagogique d'un atelier d'initiation, de perfectionnement ou de création suivant une progression des apprentissages

Concevoir la trame d'un accompagnement individuel

Concevoir des supports d'apprentissage accessibles, adaptés au niveau des publics, à leurs difficultés et à leur handicap

Adapter son discours et son langage en fonction des publics visés et des supports choisis

Préparer les médias nécessaires aux supports pédagogiques et informatifs à créer : textes, images, sons, vidéos

Utiliser des outils de création de contenus multimédia pour éditer, créer des images, monter du son et de la vidéo

Vérifier et tester les supports pédagogiques pour leur amélioration

Evaluer sa pratique de conception pédagogique (scénarios, supports)

Diffuser sur différents supports l'offre de services

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	21/44

Travailler en équipe avec les acteurs impliqués dans la construction des accompagnements, au sein ou à l'extérieur de la structure

Connaissance des typologies de publics
Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire
Connaissance du référentiel européen de compétences numériques DigComp
Connaissances de base sur les différentes situations d'apprentissage
Connaissance des bases de la pédagogie des adultes (andragogie)
Connaissance des bases de la pédagogie des enfants et des jeunes
Connaissance des principes de l'éducation populaire et des pédagogies actives
Connaissance des bases de la ludopédagogie
Connaissance des bases de l'ingénierie pédagogique
Connaissance des différents types d'évaluation
Connaissance de la plateforme d'évaluation des compétences numériques PIX
Connaissance des différentes modalités pédagogiques et de leurs conditions de mise en œuvre
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap
Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
Connaissance des principes d'accessibilité appliqués à la conception de documents numériques et imprimés
Connaissances des techniques de recherche d'idées (*brainstorming*, cartes mentales, matrices de découverte)
Connaissance des sites et plateformes de ressources pédagogiques pour l'inclusion numérique
Connaissance des principes du « faciles à lire et à comprendre » (FALC)
Connaissance des règles de base de la communication visuelle
Connaissance des règles orthographiques et typographiques du français
Connaissance des licences libres et des principes du *copy/left*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	22/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de proposer une prestation de qualité aux participants, préparer la séance d'accompagnement à partir du scénario pédagogique, le cas échéant avec un coanimateur. Préparer le matériel pédagogique et aménager l'espace d'animation en fonction des besoins du public cible, en prenant en compte d'éventuels situations de handicap. Présenter aux participants le déroulement de la séance, ses objectifs et sa progression pédagogique. Animer la séance selon les choix du scénario. Adapter l'animation en fonction des difficultés et des besoins spécifiques des participants. Dans le cas d'une coanimation, se concerter régulièrement avec le coanimateur. Tout au long de la séance, utiliser un langage accessible. Expliciter les termes et les notions en construisant avec les participants des définitions partagées.

Favoriser un climat de confiance dans le groupe en encourageant l'expression de chacun, les collaborations et l'apprentissage entre pairs. Vérifier régulièrement la compréhension et l'acquisition effective des connaissances et savoir-faire visés. Remédier aux difficultés en s'appuyant sur le pouvoir d'agir de chacun et du groupe. Faire la synthèse écrite de la séance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires. Elle est mise en œuvre seul ou en coanimation, avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, au moyen de différents matériels : supports numériques et multimédia, matériels pédagogiques et accessoires divers, dispositifs ludiques. Elle peut nécessiter l'utilisation de matériels et logiciels adaptés à certains types de handicap.

Critères de performance

La préparation de la séance prend en compte le scénario pédagogique
Le matériel pédagogique est prêt à l'emploi et l'aménagement de l'espace d'animation respecte les besoins du public et les situations de handicap
La présentation du déroulement, des objectifs et de la progression pédagogique de la séance est claire
L'animation prend en compte les choix du scénario pédagogique
Le langage, les termes et les notions sont accessibles

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les caractéristiques des publics
Individualiser les apprentissages
Favoriser l'autonomie des participants pour la réalisation des activités d'apprentissage et l'utilisation des ressources
Faciliter et exploiter les interventions, les initiatives des participants
Exploiter les acquis et l'expérience des participants
Repérer les indicateurs de baisse d'attention
Intégrer les pratiques ludiques dans ses animations : jeux de société, jeux de rôle, jeux vidéo
Elaborer en continu un glossaire de termes techniques (informatique et internet)
Paramétrer les matériels et les logiciels à utiliser pendant la séance
Adapter les matériels et logiciels aux besoins d'accessibilité de la personne et des publics
Faire régulièrement la maintenance de premier niveau des matériels et logiciels (mises à jour, paramétrages de sécurité)
Identifier le niveau d'aisance à l'oral et à l'écrit de la personne et des publics
Evaluer le sentiment d'aisance numérique de la personne et des publics
Vulgariser et rendre accessibles les termes courants de l'informatique et d'internet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	23/44

Analyser ses pratiques d'animation

Gérer le temps d'une séance d'animation

Pratiquer l'écoute active

Créer et entretenir une dynamique de groupe

Favoriser l'émergence de communautés actives d'apprentissage

Prévenir et réguler les conflits en encourageant la compréhension mutuelle

Connaissance des typologies de publics

Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité

Connaissance du référentiel européen de compétences numériques DigComp

Connaissance de la terminologie informatique et internet courante

Connaissance des bases de la pédagogie des adultes (andragogie)

Connaissance des bases de la pédagogie des enfants et des jeunes

Connaissance des pédagogies actives et des principes de l'éducation populaire

Connaissance des bases de la ludopédagogie

Connaissance de la plateforme d'évaluation des compétences numériques PIX

Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	24/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de faire évoluer sa pratique professionnelle, d'améliorer l'offre de service de la structure et le parcours usager, adopter une posture réflexive sur ses actes professionnels.

Sur un support adapté, réaliser un suivi régulier de son activité pour en garder une trace exploitable. Pour chaque activité, à partir des objectifs fixés, des résultats obtenus et des moyens mis en œuvre, analyser leur niveau d'achèvement (atteint, partiellement atteint, non atteint). Identifier les facteurs pouvant expliquer les difficultés rencontrées. Documenter les solutions trouvées et celles à déployer. Noter les questionnements qui perdurent. Ajuster régulièrement sa pratique et l'offre de service.

Extraire du suivi les éléments clés permettant d'alimenter des bilans destinés à la hiérarchie, aux partenaires ou aux financeurs, en respectant leurs exigences et leur besoin d'information.

Lors de rencontres formelles et informelles, participer à des échanges de pratiques entre pairs en présentiel ou à distance. Documenter et partager les échanges sur des canaux adaptés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel dans les locaux de la structure, chez les membres d'un réseau animé par une coordination territoriale, éventuellement à distance. Elle est mise en œuvre seul, avec des collègues et avec des pairs lors de rencontres professionnelles ou par des canaux numériques (forum, messageries, réseaux sociaux).

Critères de performance

La posture adoptée est réflexive

Les activités sont analysées au regard des objectifs fixés et de leur niveau d'achèvement

Les facteurs générant des difficultés sont identifiés

Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques

Les questionnements sont relevés et exploitables

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre des notes régulières et structurées sur son activité : journal de bord, tableau de bord, grille d'analyse

Relever des situations vécues, des actions observables, des faits tirés de son activité

Distinguer faits, opinions et sentiments

Transformer ses représentations pour faciliter l'analyse de sa pratique

Formuler de manière positive ses axes d'amélioration

Exploiter l'analyse pour mieux appréhender de nouvelles situations

Repérer ses limites personnelles et professionnelles

Définir des critères d'évaluation et des indicateurs associés

Evaluer ses actions et projets à partir des critères et indicateurs définis

Faire le bilan de ses actions et projets en croisant l'analyse de ses pratiques et les résultats des évaluations

Planifier des temps dédiés aux échanges de pratiques professionnelles avec ses pairs

S'inscrire dans des réseaux professionnels locaux et élargis

Poser un cadre de communication permettant d'échanger avec des pairs de manière bienveillante

Communiquer sur sa pratique avec ses collègues et ses pairs

Faire preuve d'authenticité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	25/44

Connaissance des différentes approches relatives à l'exercice du métier
Connaissance des principes éthiques de la relation d'accompagnement : bienveillance et non jugement
Connaissance des approches réflexives
Connaissance des échanges de pratiques professionnelles
Connaissance des grands principes de l'analyse de pratique professionnelle (APP)
Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur relative au handicap en lien avec l'exercice de sa fonction de médiateur numérique
Premier niveau de connaissance des différents types de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	26/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur une veille continue (en ligne et sur le terrain), développer et actualiser sa vision socioéconomique du territoire. Prendre connaissance de la stratégie d'inclusion numérique territoriale. Répertoire les acteurs publics et privés concernés par l'inclusion sociale et numérique. Identifier leurs missions et champs d'intervention, les dispositifs proposés et leur mode de fonctionnement. A partir de sa connaissance des besoins des publics accompagnés, repérer des complémentarités dans l'offre de services entre structures pour mettre en place des échanges d'informations et des collaborations. Se faire connaître des acteurs dans ses missions de médiation numérique. Promouvoir l'offre de service de médiation numérique et s'assurer de la compréhension des missions et de ses limites. Intégrer des réseaux professionnels et y participer activement. Entretenir ses relations par des contacts réguliers formels et informels. Avec les partenaires, participer à l'élaboration d'un parcours usager à l'échelle du territoire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel et à distance, au moyen d'outils numériques. Elle est mise en œuvre seul en structure et sur le territoire avec les réseaux d'acteurs et les partenaires.

Critères de performance

La veille territoriale actualisée présente une vision socioéconomique du territoire fiable
L'inventaire permet le repérage des acteurs de l'inclusion sociale et numérique du territoire
Les caractéristiques de chaque acteur sont identifiées
Les complémentarités entre offres de service sont identifiées au regard des potentialités de collaboration
Les réseaux professionnels sont identifiés et intégrés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les sources d'informations publiques issues des bases de données statistiques, cartographies, systèmes d'information géographiques (SIG), observatoires régionaux, centres régionaux d'études, d'actions et d'informations (CREAI)
Identifier les caractéristiques du territoire d'activité (éléments historiques et géographiques, indicateurs socioéconomiques)
Identifier les besoins spécifiques et les problématiques des publics du territoire d'activité
Identifier l'existence de stratégie d'inclusion numérique sur le territoire d'activité
Sélectionner et mettre en perspective des données par rapport à sa mission de médiateur numérique
Utiliser un tableur et ses fonctions statistiques (tableaux croisés dynamiques, graphiques)
Réaliser un annuaire et une cartographie des structures et professionnels en lien avec sa mission de médiateur numérique
Actualiser les données et ses connaissances
Inscrire et mettre à jour son offre de service sur les plateformes dédiées (cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique, DORA, Portrea)
Informier régulièrement les acteurs du territoire par différents canaux : lettres d'information, réseaux sociaux, visioconférences, supports imprimés

Planifier les prises de contacts
Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité
Organiser et conduire des réunions avec des acteurs du territoire d'activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	27/44

Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés (élus, employeurs, collègues, professionnels, bénévoles)
 Communiquer par téléphone, par mail, en ligne
 Parler en public
 Présenter clairement sa mission et les activités de sa structure (pitch)
 Participer à des réunions et des rencontres professionnelles organisées par les réseaux locaux
 Travailler en équipe pluridisciplinaire
 Repérer les possibilités et les limites de la collaboration avec les acteurs

Connaissance des caractéristiques géographiques, socioéconomiques et démographiques d'un territoire
 Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
 Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
 Connaissance de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique
 Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
 Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
 Connaissance de la plateforme Portrea
 Connaissance des principes de diagnostic de territoire
 Connaissance des hubs territoriaux pour un numérique inclusif
 Connaissance des techniques de pitch

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	28/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des éléments fournis par la personne concernant sa démarche administrative, évaluer si la demande relève d'un accompagnement numérique ou social, immédiat ou non. Exposer à la personne le cadre de la médiation numérique et les limites de sa mission. Selon le diagnostic établi et l'urgence de la demande, proposer un accompagnement numérique individuel ou orienter la personne vers les acteurs sociaux du territoire. En cas d'accompagnement individuel, repérer la nature des freins empêchant la personne d'accomplir sa démarche. Adapter l'accompagnement selon le niveau d'autonomie numérique de la personne et son handicap éventuel. Tenir compte des acquis et des capacités de la personne à réaliser des tâches de manière autonome. Aider la personne à se repérer dans l'interface de la plateforme et à en comprendre les éléments clés. Guider sa navigation et son maniement des matériels. Favoriser la mémorisation par la répétition de certaines tâches et renforcer la confiance en valorisant les réussites. Inviter la personne à prolonger sa pratique en participant à des ateliers proposés par la structure. Suivre l'évolution de l'ergonomie des plateformes administratives.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, éventuellement à distance, au moyen d'outils numériques. Elle est mise en œuvre seul, lors d'accompagnements individuels, éventuellement en binôme avec un collègue de la structure ou avec un partenaire.

Critères de performance

L'évaluation de la demande et le diagnostic sont pertinents
Les types de freins empêchant la démarche en ligne sont identifiés
L'accompagnement est adapté au niveau d'autonomie numérique de la personne et à son handicap éventuel
La prise en compte des acquis et des capacités de la personne favorise la réalisation de tâches en autonomie
Les explications sur l'interface et le maniement des matériels aident la personne à naviguer dans les contenus de la plateforme

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire les paramétrages logiciels et d'accessibilité sur le matériel de la structure ou de la personne
Respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD)
Repérer le niveau d'autonomie de la personne et ses ressources mobilisables
Adapter son intervention aux besoins et au degré d'autonomie de la personne
Mobiliser les réseaux et les partenaires

Aménager l'espace de l'accompagnement pour favoriser les échanges
Anticiper la mise en œuvre de l'accompagnement (temps, outils, partenaires)
Planifier des séances
Organiser et réajuster le suivi

Respecter la confidentialité des échanges
Respecter la posture de médiateur numérique, le cadre et les limites d'intervention
Établir une relation de confiance avec la personne
Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Vérifier l'adhésion de la personne tout au long de l'accompagnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	29/44

Respecter le cadre de référence de la personne
 Favoriser les échanges par une attitude de non-jugement
 Favoriser le pouvoir d'agir et l'autonomie de la personne
 Associer la personne à la recherche de solutions
 Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité
 Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale
 Connaissance de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique
 Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
 Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)
 Connaissance de la plateforme Portrea
 Connaissance de base de l'organisation administrative et judiciaire
 Connaissance des principaux services publics et de leurs sites dématérialisés
 Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
 Connaissance des dispositifs, services et établissements du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité
 Connaissance des notions d'autonomie, d'autodétermination, d'autoreprésentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
 Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
 Connaissance des techniques de base de l'écoute active
 Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
 Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)
 Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	30/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de permettre au plus grand nombre un accès au numérique et à ses usages, repérer les personnes et publics les plus éloignés du numérique. S'appuyer sur l'expertise des professionnels du champ social et médico-social du territoire pour cartographier les lieux prioritaires à investir et pour définir un mode innovant d'approche du public.

Selon les modalités retenues, à pied ou avec des véhicules équipés de matériels numériques connectés, s'installer dans le lieu. Observer la fréquentation du lieu et les modes d'interaction entre personnes. Se présenter aux personnes de façon appropriée et susciter leur curiosité pour établir un premier contact et faire connaître le pourquoi de sa présence (« aller vers »).

Tout au long des échanges, garder une posture ouverte, neutre et non prescriptive afin d'établir des relations durables avec les personnes. Faire connaître l'offre de service et inviter des personnes volontaires à exprimer leur demande. Répondre aux demandes d'accompagnement ou orienter les personnes vers les acteurs compétents du territoire. Le cas échéant, tenir des permanences dans les locaux des partenaires. Documenter chaque intervention pour affiner ses repérages et améliorer sa pratique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence peut s'exercer dans des espaces variés. En extérieur, sur l'espace public. Dans la rue lors de maraudes numériques à destination des personnes sans-abris. Sur des places avec des dispositifs fixes (stand, tente) ou mobiles aménagés (bus, camionnette ou vélo de transport). En intérieur, dans des locaux municipaux, associatifs ou commerciaux (galeries marchandes).

Critères de performance

Les publics et les lieux d'intervention prioritaires sont identifiés

Les modalités d'approche retenues permettent d'entrer en contact avec les publics cibles

Les observations de terrain apportent des informations qualifiées pour établir des contacts

Les contacts établis avec les personnes permettent une présentation appropriée de l'offre de service

La documentation des interventions est pertinente

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire une veille territoriale continue sur les publics isolés

Identifier et consulter des professionnels intervenant auprès des publics cibles

Evaluer les besoins de collaboration

Analyser sa pratique d'« aller vers »

Organiser des interventions hors les murs

Gérer un planning

Gérer ses temps de déplacement et d'intervention

Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne

Instaurer un climat de confiance avec la personne

Favoriser les échanges par une attitude de non-jugement

Reformuler une demande si besoin

Adapter son comportement et réguler ses émotions pour faire face à des situations difficiles

Adopter et maintenir une juste distance professionnelle

Se préserver et gérer son implication personnelle

Nouer des relations de coopération avec les professionnels compétents

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	31/44

Echanger régulièrement des informations avec les acteurs et partenaires du territoire

Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale

Connaissance des techniques de base de l'écoute active

Connaissance de l'offre de service de la structure

Connaissance des politiques sociales et d'inclusion avec leur traduction sur le territoire d'activité

Connaissance des principaux services publics et de leurs sites dématérialisés

Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire en matière de santé, handicap, logement, éducation, famille, droit, emploi, insertion, solidarité et mobilité

Connaissance des plans de stratégie d'inclusion numérique à l'échelle nationale, régionale, départementale et locale

Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire

Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination

Connaissances des principes de confidentialité et de protection des données personnelles relevant du règlement général sur la protection des données (RGPD)

Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations de handicap

Connaissances de base sur les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et les modes de prévention

Connaissance de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique

Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité

Connaissance de la plateforme publique de l'inclusion (DORA)

Connaissance de la plateforme Portrea

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	32/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Sécuriser les pratiques numériques des publics

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de sa veille, concevoir avec les partenaires du territoire des activités de sensibilisation et de prévention des risques numériques à destination de tous les âges.

Identifier par public les usages numériques inappropriés ou non maîtrisés pouvant entraîner des conséquences négatives sur la vie des personnes. Traduire en séances d'animation les thématiques correspondant à des besoins prioritaires. Faire preuve d'inventivité pour aborder les thèmes susceptibles de provoquer des peurs et des résistances : désinformation, piratage, violence en ligne. En s'appuyant sur les méthodes actives, proposer des projets et des situations permettant à chacun de participer, débattre et de développer son esprit critique.

Coanimer avec les partenaires. Poser un cadre rassurant par une posture neutre et un langage adapté à l'âge des participants. Partir de situations vécues par les participants ou tirées de l'actualité. Présenter les avantages et les opportunités offerts par une pratique numérique maîtrisée. Valoriser l'expérimentation et le droit à l'erreur. Evaluer chaque action avec les partenaires pour améliorer les animations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires. Elle est mise en œuvre seul ou en coanimation, avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, au moyen de différents matériels : supports numériques et multimédia, matériels pédagogiques et accessoires divers, dispositifs ludiques. Elle peut nécessiter l'utilisation de matériels et logiciels adaptés à certains types de handicap.

Critères de performance

Les pratiques numériques à risques sont identifiées par public et par thèmes

Les approches proposées pour aborder les thèmes sont innovantes et adaptées au public

Les projets d'animation et les méthodes choisies facilitent la participation et les échanges critiques

L'animation s'appuie sur des situations vécues et des faits d'actualité

La pratique numérique maîtrisée est présentée au regard des avantages et des opportunités qu'elle offre

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre à jour régulièrement ses connaissances sur les impacts sanitaires et sociaux du numérique et sur la cybersécurité : essais, articles scientifiques, rapports, MOOC, webinaires, podcasts

Etablir par type de public un inventaire de pratiques numériques à risques

Concevoir avec un partenaire une séance collective en coanimation

Évaluer la qualité et la pertinence d'une information

Évaluer la valeur d'une source d'information, sa fiabilité, la crédibilité de son auteur

Distinguer un fait d'une opinion

Elaborer en continu un glossaire de termes techniques (informatique et internet) à traduire en termes accessibles

Paramétrer les matériels et les logiciels à utiliser pendant la séance

Faire régulièrement la maintenance de premier niveau des matériels et logiciels (mises à jour, paramétrages de sécurité)

Intégrer les pratiques ludiques dans ses animations : jeux de société, jeux de rôle, jeux vidéo

Faciliter et exploiter les interventions, les initiatives des participants

Exploiter les acquis et l'expérience des participants

Repérer les indicateurs de baisse d'attention

Analyser ses pratiques d'animation

Evaluer avec le partenaire la coanimation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	33/44

Etablir un annuaire territorial des structures et des professionnels concernés par la prévention des risques sanitaires et sociaux à destination de différents publics : enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, parents, personnes en situation de handicap, seniors

Définir avec le partenaire le cadre de chaque intervenant dans le respect des missions du médiateur numérique

Gérer le temps d'une séance d'animation

Contacteur et consulter les professionnels de l'éducation et de la prévention sur les questions numériques

Exposer les missions et le rôle de médiateur numérique

Evaluer les besoins de collaboration

Nouer des relations de coopération avec les professionnels compétents

Pratiquer l'écoute active

Connaissance des principaux réseaux sociaux numériques

Connaissance des techniques de fabrication de l'information

Connaissance des principales intelligences artificielles génératives de texte et d'image

Connaissance des outils de décryptage et de vérification de l'information

Connaissance des principales techniques de désinformation

Connaissance des bonnes pratiques et des règles d'hygiène informatique

Connaissance de base de la virologie informatique, des types d'attaque et de fraude

Connaissance des types de cyberviolence

Connaissance des situations de cyberaddiction

Connaissance des pédagogies actives et des principes de l'éducation populaire

Connaissance des bases de la ludopédagogie

Connaissances de base du règlement général sur la protection des données (RGPD)

Connaissance des principes du numérique responsable

Connaissance du réseau des Promeneurs du Net

Connaissance des plateformes de signalement

Connaissance des réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) et du numéro unique d'aide et d'accompagnement 3018

Connaissance du réseau national du centre pour l'éducation aux médias et à l'information (CLEMI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	34/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Accompagner les usages numériques des publics spécifiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de proposer des accompagnements aux usages numériques adaptés à tous les publics, recueillir des informations concernant les besoins spécifiques de personnes et de publics, y compris en situation de handicap. Coopérer avec des partenaires pour convenir des objectifs des accompagnements et pour concevoir ensemble l'ingénierie pédagogique adaptée.

Préparer un environnement de travail permettant l'appropriation aisée des ressources matérielles et pédagogiques par le public cible en vue de faciliter ses apprentissages. Utiliser des matériels et des supports pédagogiques accessibles. Effectuer les paramétrages d'accessibilité sur le système d'exploitation, le navigateur et sur les sites prenant en compte l'accessibilité. Le cas échéant, compléter l'environnement de travail par des aides techniques numériques.

Adapter son approche pédagogique et son langage au rythme des participants et à leurs besoins spécifiques. Rester à l'écoute des participants tout au long de l'animation pour mieux répondre à leurs besoins.

Pour améliorer sa pratique et la qualité de la coanimation, évaluer l'atelier avec le partenaire et déterminer avec lui d'éventuels ajustements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présentiel, dans les locaux de la structure ou chez des partenaires. Elle est mise en œuvre seul ou en coanimation, avec un collègue de la structure ou avec un partenaire, au moyen de différents matériels : supports numériques et multimédia, matériels pédagogiques et accessoires divers, dispositifs ludiques. Elle peut nécessiter l'utilisation de matériels et logiciels adaptés à certains types de handicap.

Critères de performance

Les besoins spécifiques sont recueillis de manière pertinente

Les supports pédagogiques répondent aux critères d'accessibilité

Les paramétrages d'accessibilité sur les logiciels sont adaptés aux handicaps identifiés

Le langage est accessible, l'approche pédagogique respecte le rythme et les besoins spécifiques des participants

L'évaluation de la pratique permet d'établir des axes d'amélioration et des ajustements

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire une veille continue sur les publics spécifiques

Faire une veille continue sur les aides techniques, les aides techniques numériques

Identifier et consulter des professionnels intervenant auprès des publics cibles

Evaluer les besoins de collaboration

Concevoir avec un partenaire un accompagnement collectif en coanimation

Préparer, sécuriser l'environnement et veiller à son accessibilité

Faire régulièrement la maintenance de premier niveau des matériels et logiciels (mises à jour, paramétrages de sécurité)

Appliquer des techniques d'animation et de stimulation adaptées aux spécificités de la personne

Favoriser un accompagnement empirique basé sur l'expérience s'appuyant sur les centres d'intérêt de la personne

Proposer des exercices pratiques

Réévaluer les tâches à accomplir avec la personne en cas d'imprévus

Elaborer en continu un glossaire de termes techniques (informatique et internet) à traduire en termes accessibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	35/44

Analyser ses pratiques d'animation
Evaluer avec le partenaire la coanimation

Etablir un annuaire territorial des structures et des professionnels concernés par la prévention des risques sanitaires et sociaux à destination de différents publics : enfants, adolescents, jeunes adultes, adultes, parents, personnes en situation de handicap, seniors
Planifier des réunions avec les partenaires
Définir avec le partenaire le cadre de chaque intervenant dans le respect des missions du médiateur numérique
Gérer le temps d'une séance d'animation

Exposer les missions et le rôle de médiateur numérique
Nouer des relations de coopération avec les professionnels compétents
Echanger régulièrement des informations avec les partenaires
Indiquer si nécessaire au partenaire le besoin de faire évoluer le cadre de son intervention
Passer le relais si nécessaire

Connaissance de l'indice de fragilité numérique (IFN) du territoire d'activité
Connaissance des publics spécifiques : jeunes de moins de 26 ans, bénéficiaires de minima sociaux, seniors, personnes en situation de handicap, personnes migrantes et allophones, personnes en situation de grande précarité, personnes sous main de justice
Connaissance des structures du territoire accueillant des publics spécifiques
Connaissance des partenaires spécialisés, leurs missions et leurs rôles
Connaissance du rôle du médiateur numérique et des limites du cadre de son intervention
Connaissance des mesures et des dispositifs spécifiques au handicap
Connaissance des principaux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des besoins spécifiques et des problématiques des publics du territoire
Connaissance des techniques de base de l'écoute active
Connaissance des principes d'égalité et de non-discrimination
Connaissance des aides techniques numériques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses difficultés et situations de handicap
Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance du processus d'autodétermination comme capacité à agir et à prendre des décisions
Connaissance des notions d'autonomie, d'autodétermination, d'autoreprésentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	36/44

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Faire preuve d'innovation et de créativité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse des besoins et de la veille, adapter les modalités d'intervention, les contenus et les outils pédagogiques en fonction de la personne, des publics, du contexte d'intervention et de l'évolution des demandes.

S'appuyer sur des éléments issus de la veille, de l'analyse de sa pratique et de la participation des publics pour créer de nouveaux formats d'intervention. Concevoir des supports d'animation pour des publics divers en prenant en compte les habitudes concernant l'usage des outils numériques. S'inspirer des réussites et des échecs.

Mettre les collaborations entre partenaires au service d'approches innovantes afin de toucher les publics les plus éloignés du numérique.

Critères de performance

Les supports pédagogiques respectent les règles du FALC

Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques

La prise en compte des acquis et des capacités de la personne favorise la réalisation de tâches en autonomie

Les approches proposées pour aborder les thèmes sont innovantes et adaptées au public

Les projets d'animation et les méthodes choisies facilitent la participation et les échanges critiques

Apprendre en continu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser une veille documentaire continue au service de besoins d'apprentissage identifiés. Sélectionner les sources fiables adaptées aux besoins et facilitant l'autoformation. Définir des temps réguliers d'autoformation. Réaliser des tests pour adopter de nouveaux outils, suivre l'évolution des usages numériques et anticiper les demandes d'accompagnement. Documenter ses apprentissages. Solliciter l'avis de pairs en présentiel et à distance pour approfondir ses connaissances et s'auto-évaluer. Partager ses connaissances avec sa communauté professionnelle dans des formats ouverts et des licences libres. Compléter sa veille par un suivi régulier de l'actualité de son secteur professionnel et de son territoire.

Critères de performance

La veille territoriale actualisée présente une vision socioéconomique du territoire fiable

Les facteurs générant des difficultés ont été clairement identifiés

La documentation des interventions est pertinente

Les réseaux professionnels sont identifiés et intégrés

L'évaluation de la pratique permet d'établir des axes d'amélioration et des ajustements

Mobiliser les environnements numériques de manière responsable

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Concevoir et appliquer une charte des usages numériques garantissant aux utilisateurs de la structure la sécurité des matériels et logiciels et la protection des données personnelles. Privilégier les logiciels et applications libres respectueux de la vie privée et des données personnelles. Limiter la collecte de données à caractère personnel au juste besoin de la structure. Informer les usagers de leurs droits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	37/44

Informatique et Libertés. Adopter des écogestes limitant la consommation des ressources. Allonger la durée de vie des matériels avec des systèmes d'exploitation libres pour réduire l'obsolescence programmée. Déposer ses déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) dans les points de collecte agréés.

Critères de performance

Les facteurs générant des difficultés sont identifiés

La posture adoptée est réflexive

Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques

Les pratiques numériques à risques sont identifiées par public et par thèmes

Les paramétrages d'accessibilité sur les logiciels sont adaptés aux handicaps identifiés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	38/44

Glossaire technique

« Aller vers »

« La démarche d'« aller vers » comporte deux composantes :

- 1) Le déplacement physique, « hors les murs », vers les lieux fréquentés par la personne (la rue, la gare, le pied d'immeuble, le parc public, le squat, le domicile etc...).
- 2) L'ouverture vers autrui, vers la personne dans sa globalité, sans jugement, avec respect »

Source : fédération des acteurs de la solidarité (FNARS), « Guide accompagnement santé FNARS 2016. Aller vers les personnes en matière de santé », p.1 – consulté le 12/09/2024.

« Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics »

Source : délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Note de cadrage du groupe de travail : aller vers », p.1 – consulté le 12/09/2024.

Aide technique numérique

« Une aide technique numérique (ou ATN) est un objet, un logiciel ou un paramétrage, qui permet d'ouvrir le champ des possibles sur un dispositif numérique. Certaines aides techniques numériques sont identifiées comme étant spécifiquement conçues pour des personnes en situation de handicap (souris adaptées, claviers spécifiques, options d'accessibilité visuelle, etc.). D'autres ne sont pas signées "handicap", mais peuvent malgré tout être utilisées comme un levier vers l'autonomie : des outils ergonomiques, des paramètres du dispositif numérique, etc. ».

Source : ICOM'Provence, « Inclusion et autonomie numérique. Accompagner les personnes en situation de handicap. Introduction, quelques définitions » - consulté le 12/09/2024.

Demande, besoin, envie

Demande

Requête que la personne formule plus ou moins clairement lors d'un accueil, d'un entretien ou d'un échange dans un cadre formel ou informel. La demande peut être associée à une envie ou à un besoin.

Besoin

Action(s), démarche(s) que la personne a la nécessité de mettre en œuvre sur le plan numérique pour répondre à sa demande personnelle ou professionnelle.

Envie

Souhait exprimé par la personne relevant de ses goûts personnels ou de ses centres d'intérêt.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	39/44

Parcours usager

« Le terme "parcours usager" désigne l'outil qui permet de formaliser les différentes étapes par lesquelles passe un usager tout au long de sa relation avec une institution à l'occasion d'une démarche de service (...) Il s'agit d'établir un diagnostic précis, centré sur le besoin et les attentes de l'utilisateur, en vue d'améliorer la qualité du service rendu ». Source : ministère de l'Economie et des Finances, direction des affaires juridiques « Le parcours usager dans le service public : améliorer vos interactions avec vos publics et consolider votre image de marque », 12 octobre 2022, p.1 – consulté le 12/09/2024.

Personne

L'individu accueilli et accompagné par le médiateur numérique dans sa structure ou chez un partenaire.

Public

Ensemble de personnes accueillies par le médiateur numérique présentant une ou plusieurs caractéristiques communes : âge, situation de handicap, difficultés d'apprentissage, etc.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	40/44

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	41/44

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MN	REAC	TP-01336	03	23/05/2025	26/03/2025	42/44

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."



REFERENTIEL D'EVALUATION

DU TITRE PROFESSIONNEL

Médiateur numérique

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	1/44

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Médiateur numérique

Sigle du titre professionnel : MN

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 335 - Animation sportive, culturelle et de loisirs (niv100)-

Code(s) ROME : G1202

Formacode : 15050, 44067, 44521, 46262, 46305

Date de l'arrêté : 20/05/2025

Date de parution au JO de l'arrêté : 23/05/2025

Date d'effet de l'arrêté : 13/07/2025

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel MN

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	3/44

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements	00 h 30 min	La mise en situation professionnelle a lieu à l'issue du questionnaire à partir de productions. Le candidat anime une séance de médiation numérique. Les informations concernant les conditions matérielles de la mise en situation sont détaillées dans la rubrique « Informations complémentaires » ci-dessous. Le jury choisit une séance parmi trois séances élaborées par le candidat. Le candidat dispose de 10 minutes pour préparer l'animation. Pendant 30 minutes, le candidat anime la séance. Un membre du jury assure le rôle de la personne qui participe à la séance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle	00 h 15 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il se déroule en deux temps : - le candidat analyse sa prestation ; - le jury l'interroge au sujet de sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire Sécuriser les pratiques numériques des publics Accompagner les usages numériques des publics spécifiques	01 h 05 min	Le questionnaire a lieu avant la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. En amont de l'examen, le candidat - élabore trois fiches séance pour l'animation de séances de médiation numérique destinées à un public adulte ; - rédige un dossier ; - conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du contenu au jury ; Le contenu et la forme des productions sont détaillés dans la rubrique « Informations complémentaires » ci-dessous.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	4/44

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Avant le questionnement, le jury prend connaissance du dossier et des trois fiches de séance. Il choisit la séance que le candidat anime lors de la mise en situation professionnelle. Le questionnement se déroule en deux parties : - pendant 25 minutes, en s'appuyant sur le diaporama, le candidat présente de façon synthétique le contenu du dossier ; - pendant 40 minutes, le jury le questionne. Le jury dispose d'un guide de questionnement. A la fin du questionnement, le jury communique au candidat la séance à animer et lui transmet la fiche de séance correspondante.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Fiches de séance de médiation numérique

Le format et le contenu des fiches de séance sont décrits ci-dessous dans les informations complémentaires concernant le questionnement à partir de productions.

Matériels pour la séance

Dans le cas où la séance de médiation numérique nécessite des logiciels spécifiques, le candidat en informe le responsable de session en amont de l'examen.

Selon ses besoins, le candidat peut :

- soit demander au responsable de session d'installer les logiciels et applications nécessaires sur l'ordinateur du plateau technique ;
- ou bien apporter son ordinateur portable personnel.

Surveillance et déroulement de la séance

Le candidat prépare l'animation en présence du jury.

Lors de l'animation, un membre du jury assure le rôle de la personne. L'autre membre observe la séance.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	5/44

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Le candidat analyse sa pratique lors de l'animation de la séance de médiation numérique.
Le jury questionne ensuite le candidat sur sa prestation. Il s'appuie sur un guide d'entretien.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Période dans une structure assurant des prestations de médiation numérique

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre prépare ces productions à partir d'une période obligatoire d'une durée totale de 350 heures minimum dans une structure proposant des actions de médiation numérique.

Pour pouvoir se présenter aux épreuves du titre, le candidat fournit une preuve de cette période dans une structure proposant des actions de médiation numérique au responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période dans une structure proposant des actions de médiation numérique est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'apprentissage.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise ces productions à partir de son activité professionnelle.

Productions

En amont de l'examen, le candidat

- conçoit trois séances de médiation numérique d'une durée de 1 h à 2 h, destinées à un public adulte ;
- prévoit une partie de 30 minutes de la séance pour l'animer lors de la mise en situation professionnelle ;
- rédige un dossier en 5 parties ;
- conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du dossier au jury.

Format et contenu des trois fiches de séance de médiation numérique pour un public adulte

Le candidat conçoit trois séances de médiation numérique destinées à un public adulte, d'une durée comprise entre 1 h et 2 h.

Dans chacune des trois séances, il choisit une partie d'une durée de 30 minutes. Cette partie ne comporte pas d'évaluation.

Lors de la mise en situation, il anime la partie de la séance choisie par le jury.

Format de chaque fiche : un recto verso A4.

Chaque fiche présente un scénario pédagogique d'une séance comprenant :

- la thématique de la séance et son intitulé ;
- la durée de la séance ;
- le type de séance (individuelle ou collective) ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	6/44

- le bénéficiaire ou les bénéficiaires de l'action : tranche d'âge, caractéristiques socioculturelles ou socioprofessionnelles ;
- les objectifs pédagogiques de la séance ;
- le déroulé de la séance découpée en étapes et durées ;
- la partie de 30 minutes que le candidat anime lors de la mise en situation professionnelle ;
- les méthodes et activités pédagogiques mises en œuvre ;
- les méthodes d'évaluation ;
- les noms et types de matériels pédagogiques associés à la séance ;
- la provenance des supports d'animation.

Les supports d'animation (imprimés, multimédia en accès local ou en ligne, éléments de jeux, accessoires ...) peuvent être des productions réalisées par le candidat lui-même en formation ou dans une structure, ou des productions provenant d'autres sources.

Format et contenu du dossier et du diaporama

Le dossier comprend entre 20 et 28 pages (hors page de garde, sommaire et annexes). Les annexes sont composées de 10 pages maximum. Les annexes peuvent comporter tous types de documents que le candidat juge nécessaires pour sa présentation : photos, schémas, infographies, cartes, organigramme, documents pédagogiques, (liste non exhaustive). La police de caractères à utiliser est Arial 11, interligne 1,15.

Le dossier comporte une introduction et 5 parties. Le contenu attendu dans chaque partie est détaillé ci-dessous. Le candidat détermine le nombre de diapositives.

Introduction

Format de l'introduction

Nombre de pages : une page.

Contenu de l'introduction

Le candidat décrit la structure, le lieu de son implantation, ses missions, son offre de services et les publics visés par l'offre de services.

Première partie : Analyse d'une situation d'accueil et analyse d'un entretien de diagnostic des besoins

Cette partie correspond aux compétences :

- « Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique » ;
- « Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés » ;
- « Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	7/44

Format de la première partie

Nombre de pages : 3 à 4 pages.

Contenu de la première partie

A partir de son expérience professionnelle, le candidat choisit :

- une situation d'accueil d'une personne ou d'un groupe de personnes ;
- une situation d'entretien de diagnostic des besoins avec une personne ou un groupe de personnes.

Ces deux situations peuvent :

- concerner des personnes ou groupes de personnes différents ;
- ou bien concerner la même personne ou le même groupe de personnes.

Présentation de l'analyse d'une situation d'accueil

Le candidat structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Contexte de l'accueil :

- le cadre de l'accueil (accueil individuel ou collectif, lors d'une séance programmée ou non..., le lieu (structure ou hors les murs (chez un partenaire ou dans un lieu tiers), l'environnement physique dédié à l'accueil, la durée approximative de l'accueil).

Profil de la ou des personnes accueillies

- la tranche d'âge estimée, la manière d'exprimer la demande ... et tout autre élément que le candidat estime être pertinent.

Problématique :

- sa compréhension initiale de la situation de la personne, de sa demande et la problématique qui en découle.

Conduite de l'accueil :

- sa conduite de l'accueil compte tenu de sa compréhension de la problématique ;
- tout autre élément que le candidat juge pertinent.

Evolution de sa pratique d'accueil :

- les points positifs à conserver ;
- les solutions envisagées ou mises en œuvre pour remédier à des difficultés identifiées lors de l'expérience présentée et, au besoin, lors d'autres expériences ;
- les gestes et les actes professionnels à abandonner ;
- les points d'attention et nouveaux axes d'amélioration ;
- les nouvelles méthodes et techniques mises en place.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	8/44

Présentation de l'analyse d'une situation d'entretien de diagnostic des besoins

Le candidat structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Contexte de l'entretien de diagnostic des besoins :

- le cadre de l'entretien de diagnostic des besoins (entretien individuel ou échange collectif, le lieu (structure ou hors les murs (chez un partenaire ou dans un lieu tiers), l'environnement physique dédié à l'entretien ou à l'échange collectif, la durée approximative de l'entretien ou de l'échange collectif).

Profil de la ou des personnes reçues en entretien :

- la tranche d'âge estimée, les éléments de contexte fournis pour appuyer la demande... et tout autre élément que le candidat estime être pertinent à mentionner.

Problématique :

- sa compréhension initiale de la demande de la personne reçue et la problématique qui en découle.

Conduite de l'entretien individuel ou de l'échange collectif :

- sa manière de préparer, structurer, conduire et conclure l'entretien individuel ou l'échange collectif ;
- tout autre élément que le candidat juge pertinent en lien avec la conduite de l'entretien ou l'échange collectif.

Evolution de sa pratique :

- les points positifs à conserver ;
- les solutions envisagées ou mises en œuvre pour remédier à des difficultés identifiées lors de l'expérience présentée et, au besoin, lors d'autres expériences ;
- les gestes et les actes professionnels à abandonner ;
- les points d'attention et nouveaux axes d'amélioration ;
- les nouvelles méthodes et techniques mises en place.

Deuxième partie : Etat des lieux de l'inclusion numérique sur le territoire d'activité

Cette partie correspond à la compétence :

« Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique »

Format de la deuxième partie

Nombre de pages : 4 à 6 pages (images comprises).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	9/44

Contenu de la deuxième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle.

Il structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Synthèse de veille :

- caractéristiques socioéconomiques du territoire d'activité en lien avec la stratégie d'inclusion numérique locale.

Annuaire cartographique :

- structures et acteurs du territoire d'activité concernés par l'inclusion sociale et numérique.

Etat des lieux des collaborations :

- nature des collaborations existantes entre la structure du candidat et d'autres structures ;
- potentiel de collaborations avec d'autres structures identifiées au regard de leurs missions ;

Panorama des réseaux professionnels actifs sur le territoire d'activité :

- nom et localisation de chaque réseau (physique et virtuel) ;
- stratégie adoptée pour identifier et intégrer les réseaux constitués ;
- démarches entreprises auprès des réseaux et les types d'échanges mis en place.

Sources :

- références localisées et datées des données recueillies pour établir cette partie.

Troisième partie : Analyse d'une expérience d'accompagnement aux démarches administratives

Cette partie correspond à la compétence :

« Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives »

Format de la troisième partie

Nombre de pages : 2 à 3 pages.

Contenu de la troisième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle.

Il structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Profil de la personne reçue :

- tranche d'âge estimée ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	10/44

- éléments de contexte fournis par la personne sur sa situation ;
- freins identifiés ;
- niveau d'autonomie numérique de la personne ;
- tout autre élément que le candidat estime être pertinent à mentionner.

Objet et analyse de la demande :

- type de demande ;
- échéance de la démarche ;
- difficulté de la démarche.

Contrat :

- accompagnement proposé ;
- nombre de séances proposées ou motif pour l'orientation de la personne vers un partenaire ;
- objectifs et résultats attendus de l'accompagnement à court, moyen et long terme ;
- suivi de la personne et autres actions envisagés.

Déroulement de l'accompagnement :

- plateforme(s) utilisée(s) ;
- méthodes et gestes techniques employés ;
- difficultés rencontrées par la personne ;
- remédiations proposées.

Analyse de la prestation :

- résultats obtenus ;
- points forts de sa pratique, difficultés et points à améliorer ;
- bilan.

Quatrième partie : Analyse d'une expérience d'« aller-vers »

Cette partie correspond à la compétence :

« Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire »

Format de la quatrième partie

Nombre de pages : 4 à 6 pages (images comprises).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	11/44

Contenu de la quatrième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle.
Il structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Publics et territoire :

- liste des publics prioritaires identifiés sur le territoire d'activité avec l'aide de professionnels concernés ;
- stratégie d'approche et modalités d'intervention envisagées ;
- cartographie et photos des lieux d'intervention ;

Compte rendu et synthèse des interventions :

- repérages et observations de terrain ;
- analyse des interventions effectuées : modes d'approche, contacts établis, demandes traitées ;
- bilan.

Cinquième partie : Analyse de deux séances d'animation

Cette partie correspond aux compétences :

- « Sécuriser les pratiques numériques des publics »
- « Accompagner les usages numériques des publics spécifiques »

Format de la cinquième partie

Nombre de pages : 3 à 4 pages par séance.

Contenu de la cinquième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle. Les deux séances d'animation ont été effectuées seul ou en coanimation.

Séance 1

La séance s'inscrit dans le cadre de l'éducation aux médias et à l'information (EMI) et des usages numériques responsables et citoyens. La thématique de la séance est libre. Elle doit s'adresser à un des publics suivants : enfants, adolescents, adultes, parents, seniors ou public intergénérationnel.

Séance 2

La thématique de la séance est libre. Elle doit s'adresser à un public spécifique tel que (liste non exhaustive) : personnes en situation de handicap, personnes allophones, personnes sous main de justice, personnes très éloignées de l'emploi, personnes sans domicile.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	12/44

Pour chaque séance, il structure son écrit en traitant obligatoirement les points suivants :

- la thématique, l'intitulé et la durée de la séance ;
- l'environnement technique sur lequel porte la séance ;
- le public bénéficiaire de l'action ;
- la place de la séance si celle-ci s'inscrit dans un ensemble de plusieurs séances ;
- le contexte dans lequel la séance a été conçue et la problématique à laquelle elle souhaite répondre ;
- les objectifs pédagogiques ;
- le déroulé de la séance avec les étapes et durées ;
- le rôle de chaque intervenant si la séance est conduite en coanimation ;
- les méthodes d'animation et d'évaluation choisies pour la mise en œuvre de la séance ;
- les noms et types des matériels et ressources pédagogiques associés à la séance ;
- un bilan de la séance.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat issu d'un parcours de validation des acquis de l'expérience réalise la production à partir de son expérience professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	13/44

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne					
Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique	L'aménagement de l'espace d'accueil favorise le bon déroulement et la confidentialité des échanges Le premier contact est établi avec une posture adaptée La présentation de la mission de médiation numérique, des services et des ressources de la structure est claire La demande est analysée et traitée avec pertinence L'accueil traite l'affluence et les situations de conflits de manière adaptée	☐	☐	☐	☒
Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés	Le cadre des échanges établi avec la personne permet le bon déroulement de l'entretien Le questionnement facilite l'expression de la personne et permet d'éclaircir sa demande Les atouts et les freins de la personne sont identifiées au regard de sa situation L'évaluation du niveau d'autonomie numérique est fiable Le diagnostic établi est en accord avec la demande et partagé avec la personne	☐	☐	☐	☒
Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques	Les thèmes des accompagnements et les connaissances et savoir-faire associés sont identifiés Les connaissances et les savoir-faire sont traduits en objectifs pédagogiques La construction du scénario pédagogique est claire et adaptée au public Les outils d'évaluation respectent les besoins du scénario pédagogique Les supports pédagogiques respectent les règles du FALC	☒	☒	☐	☐

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	14/44

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements	La préparation de la séance prend en compte le scénario pédagogique Le matériel pédagogique est prêt à l'emploi et l'aménagement de l'espace d'animation respecte les besoins du public et les situations de handicap La présentation du déroulement, des objectifs et de la progression pédagogique de la séance est claire L'animation prend en compte les choix du scénario pédagogique Le langage, les termes et les notions sont accessibles	☒	☒	☐	☐
Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle	La posture adoptée est réflexive Les activités sont analysées au regard des objectifs fixés et de leur niveau d'achèvement Les facteurs générant des difficultés sont identifiés Les solutions et les pistes de solutions sont documentées de manière à faire évoluer les pratiques Les questionnements sont relevés et exploitables	☐	☒	☐	☒
Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial					
Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique	La veille territoriale actualisée présente une vision socioéconomique du territoire fiable L'inventaire permet le repérage des acteurs de l'inclusion sociale et numérique du territoire Les caractéristiques de chaque acteur sont identifiées Les complémentarités entre offres de service sont identifiées au regard des potentialités de collaboration Les réseaux professionnels sont identifiés et intégrés	☐	☐	☐	☒
Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives	L'évaluation de la demande et le diagnostic sont pertinents Les types de freins empêchant la démarche en ligne sont identifiés L'accompagnement est adapté au niveau d'autonomie numérique de la personne et à son handicap éventuel La prise en compte des acquis et des capacités de la personne favorise la réalisation de tâches en autonomie Les explications sur l'interface et le maniement des matériels aident la personne à naviguer dans les contenus de la plateforme	☐	☐	☐	☒

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	15/44

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire	Les publics et les lieux d'intervention prioritaires sont identifiés Les modalités d'approche retenues permettent d'entrer en contact avec les publics cibles Les observations de terrain apportent des informations qualifiées pour établir des contacts Les contacts établis avec les personnes permettent une présentation appropriée de l'offre de service La documentation des interventions est pertinente	☐	☐	☐	☒
Sécuriser les pratiques numériques des publics	Les pratiques numériques à risques sont identifiées par public et par thèmes Les approches proposées pour aborder les thèmes sont innovantes et adaptées au public Les projets d'animation et les méthodes choisies facilitent la participation et les échanges critiques L'animation s'appuie sur des situations vécues et des faits d'actualité La pratique numérique maîtrisée est présentée au regard des avantages et des opportunités qu'elle offre	☐	☐	☐	☒
Accompagner les usages numériques des publics spécifiques	Les besoins spécifiques sont recueillis de manière pertinente Les supports pédagogiques répondent aux critères d'accessibilité Les paramétrages d'accessibilité sur les logiciels sont adaptés aux handicaps identifiés Le langage est accessible, l'approche pédagogique respecte le rythme et les besoins spécifiques des participants L'évaluation de la pratique permet d'établir des axes d'amélioration et des ajustements	☐	☐	☐	☒
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	16/44

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Faire preuve d'innovation et de créativité	Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
	Accompagner les usages numériques des publics spécifiques
	Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
	Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
	Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
	Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle
	Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
	Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
	Sécuriser les pratiques numériques des publics
Apprendre en continu	Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
	Accompagner les usages numériques des publics spécifiques
	Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique
	Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire
	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
	Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique
	Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle
	Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
	Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
	Sécuriser les pratiques numériques des publics
Mobiliser les environnements numériques de manière responsable	Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives
	Accompagner les usages numériques des publics spécifiques
	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques
	Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle
	Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements
	Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés
	Sécuriser les pratiques numériques des publics

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	17/44

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre MN

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 05 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le candidat prépare l'animation en présence du jury.

Lors de l'animation, un membre du jury assure le rôle de la personne. L'autre membre observe la séance.

Le jury prend connaissance de la production du candidat avant le questionnement.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	18/44

REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Médiateur numérique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	19/44

CCP

Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements	00 h 30 min	La mise en situation professionnelle a lieu à l'issue du questionnement à partir de productions. Le candidat anime une séance de médiation numérique. Les informations concernant les conditions matérielles de la mise en situation sont détaillées dans la rubrique « Informations complémentaires » ci-dessous. Le jury choisit une séance parmi trois séances élaborées par le candidat. Le candidat dispose de 10 minutes pour préparer l'animation, en dehors de la présence du jury. Pendant 30 minutes, le candidat anime la séance. Un membre du jury assure le rôle de la personne qui participe à la séance.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	21/44

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Concevoir et programmer des accompagnements aux usages numériques Préparer et animer des accompagnements aux usages numériques dans différents lieux et environnements Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle	00 h 15 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il se déroule en deux temps : - le candidat analyse sa prestation ; - le jury l'interroge au sujet de sa prestation.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle	00 h 35 min	Le questionnement a lieu avant la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. En amont de l'examen, le candidat - élabore trois fiches séance pour l'animation de séances de médiation numérique destinées à un public adulte ; - rédige un dossier ; - conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du contenu au jury. Le contenu et la forme des productions sont détaillés dans la rubrique « Informations complémentaires » ci-dessous. Avant le questionnement, le jury prend connaissance du dossier et des trois fiches de séance. Il choisit la séance que le candidat anime lors de la mise en situation professionnelle. Le questionnement se déroule en deux parties : - pendant 10 minutes, en s'appuyant sur le diaporama, le candidat présente de façon synthétique le contenu du dossier ; - pendant 25 minutes, le jury le questionne. Le jury dispose d'un guide de questionnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	22/44

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			A la fin du questionnaire, le jury communique au candidat la séance à animer et lui transmet la fiche de séance correspondante.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Fiches de séance de médiation numérique

Le format et le contenu des fiches de séance sont décrits ci-dessous dans les informations complémentaires concernant le questionnaire à partir de productions.

Matériels pour la séance

Dans le cas où la séance de médiation numérique nécessite des logiciels spécifiques, le candidat en informe le responsable de session en amont de l'examen.

Selon ses besoins, le candidat peut :

- soit demander au responsable de session d'installer les logiciels et applications nécessaires sur l'ordinateur du plateau technique ;
- ou bien apporter son ordinateur portable personnel.

Surveillance et déroulement de la séance

Le candidat prépare l'animation en présence du jury.

Lors de l'animation, un membre du jury assure le rôle de la personne. L'autre membre observe la séance.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Le candidat analyse sa pratique lors de l'animation de la séance de médiation numérique.

Le jury questionne ensuite le candidat sur sa prestation. Il s'appuie sur un guide d'entretien.

Informations complémentaires concernant le questionnaire à partir de production(s) :

Période dans une structure assurant des prestations de médiation numérique

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre prépare ces productions à partir d'une période obligatoire d'une durée totale de 210 heures minimum dans une structure proposant des actions de médiation numérique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	23/44

Pour pouvoir se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles, le candidat fournit une preuve de cette période dans une structure proposant des actions de médiation numérique au responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session. La période dans une structure proposant des actions de médiation numérique est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention CCP dans le cadre d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise ces productions à partir de son activité professionnelle.

Productions

En amont de l'examen, le candidat

- conçoit trois séances de médiation numérique d'une durée de 1 h à 2 h, destinées à un public adulte ;
- prévoit une partie de 30 minutes de la séance pour l'animer lors de la mise en situation professionnelle ;
- rédige un dossier ;
- conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du dossier au jury.

Format et contenu des trois fiches de séance de médiation numérique pour un public adulte

Le candidat conçoit trois séances de médiation numérique destinées à un public adulte, d'une durée comprise entre 1 h et 2 h.

Dans chacune des trois séances, il choisit une partie d'une durée de 30 minutes. Cette partie ne comporte pas d'évaluation.

Lors de la mise en situation, il anime la partie de la séance choisie par le jury.

Format de chaque fiche : un recto verso A4.

Chaque fiche présente un scénario pédagogique d'une séance comprenant :

- la thématique de la séance et son intitulé ;
- la durée de la séance ;
- le type de séance (individuelle ou collective) ;
- le bénéficiaire ou les bénéficiaires de l'action : tranche d'âge, caractéristiques socioculturelles ou socioprofessionnelles ;
- les objectifs pédagogiques de la séance ;
- le déroulé de la séance découpée en étapes et durées ;
- la partie de 30 minutes que le candidat anime lors de la mise en situation professionnelle ;
- les méthodes et activités pédagogiques mises en œuvre ;
- les méthodes d'évaluation ;
- les noms et types de matériels pédagogiques associés à la séance ;
- la provenance des supports d'animation.

Les supports d'animation (imprimés, multimédia en accès local ou en ligne, éléments de jeux, accessoires ...) peuvent être des productions réalisées par le candidat lui-même en formation ou dans une structure, ou des productions provenant d'autres sources.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	24/44

Format et contenu du dossier et du diaporama

Le dossier comprend entre 4 et 5 pages (hors page de garde, sommaire et annexes). Les annexes sont composées de 4 pages maximum.

Les annexes peuvent comporter tous types de documents que le candidat juge nécessaires pour sa présentation : photos, schémas, infographies, cartes, organigramme, documents pédagogiques, (liste non exhaustive).

La police de caractères à utiliser est Arial 11, interligne 1,15.

Le dossier comporte une introduction et 2 parties. Le contenu attendu dans chaque partie est détaillé ci-dessous. Le candidat détermine le nombre de diapositives.

Introduction

Format de l'introduction

Nombre de pages : une page.

Contenu de l'introduction

Le candidat décrit la structure, le lieu de son implantation, ses missions, son offre de services et les publics visés par l'offre de services.

Analyse d'une situation d'accueil et analyse d'un entretien de diagnostic des besoins

Ce dossier correspond aux compétences :

- « Accueillir les personnes et présenter les missions de la médiation numérique » ;
- « Recueillir les besoins, poser un diagnostic partagé et proposer des accompagnements adaptés » ;
- « Evaluer ses actions et sa pratique professionnelle ».

Format

Nombre de pages : 3 à 4 pages.

Contenu

A partir de son expérience professionnelle, le candidat choisit :

- une situation d'accueil d'une personne ou d'un groupe de personnes ;
- une situation d'entretien de diagnostic des besoins avec une personne ou un groupe de personnes.

Ces deux situations peuvent :

- concerner des personnes ou groupes de personnes différents ;
- ou bien concerner la même personne ou le même groupe de personnes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	25/44

Présentation de l'analyse d'une situation d'accueil

Le candidat structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Contexte de l'accueil :

- le cadre de l'accueil (accueil individuel ou collectif, lors d'une séance programmée ou non..., le lieu (structure ou hors les murs (chez un partenaire ou dans un lieu tiers), l'environnement physique dédié à l'accueil, la durée approximative de l'accueil).

Profil de la ou des personnes accueillies

- la tranche d'âge estimée, la manière d'exprimer la demande ... et tout autre élément que le candidat estime être pertinent.

Problématique :

- sa compréhension initiale de la situation de la personne, de sa demande et la problématique qui en découle.

Conduite de l'accueil :

- sa conduite de l'accueil compte tenu de sa compréhension de la problématique ;
- tout autre élément que le candidat juge pertinent.

Evolution de sa pratique d'accueil :

- les points positifs à conserver ;
- les solutions envisagées ou mises en œuvre pour remédier à des difficultés identifiées lors de l'expérience présentée et, au besoin, lors d'autres expériences ;
- les gestes et les actes professionnels à abandonner ;
- les points d'attention et nouveaux axes d'amélioration ;
- les nouvelles méthodes et techniques mises en place.

Présentation de l'analyse d'une situation d'entretien de diagnostic des besoins

Le candidat structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Contexte de l'entretien de diagnostic des besoins :

- le cadre de l'entretien de diagnostic des besoins (entretien individuel ou échange collectif, le lieu (structure ou hors les murs (chez un partenaire ou dans un lieu tiers), l'environnement physique dédié à l'entretien ou à l'échange collectif, la durée approximative de l'entretien ou de l'échange collectif).

Profil de la ou des personnes reçues en entretien :

- la tranche d'âge estimée, les éléments de contexte fournis pour appuyer la demande... et tout autre élément que le candidat estime être pertinent à mentionner.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	26/44

Problématique :

- sa compréhension initiale de la demande de la personne reçue et la problématique qui en découle.

Conduite de l'entretien individuel ou de l'échange collectif :

- sa manière de préparer, structurer, conduire et conclure l'entretien individuel ou l'échange collectif ;
- tout autre élément que le candidat juge pertinent en lien avec la conduite de l'entretien ou l'échange collectif.

Evolution de sa pratique :

- les points positifs à conserver ;
- les solutions envisagées ou mises en œuvre pour remédier à des difficultés identifiées lors de l'expérience présentée et, au besoin, lors d'autres expériences ;
- les gestes et les actes professionnels à abandonner ;
- les points d'attention et nouveaux axes d'amélioration ;
- les nouvelles méthodes et techniques mises en place.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :

Le candidat prépare l'animation en présence du jury.

Lors de l'animation, un membre du jury assure le rôle de la personne. L'autre membre observe la séance.

Le jury prend connaissance de la production du candidat avant le questionnement.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	27/44

CCP

Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire Sécuriser les pratiques numériques des publics Accompagner les usages numériques des publics spécifiques	00 h 20 min	En amont de l'examen, le candidat - rédige un dossier projet en quatre parties ; - conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du dossier au jury. Pendant 20 minutes, en s'appuyant sur le diaporama, le candidat présente de façon synthétique le contenu du dossier projet. Le contenu du dossier est détaillé dans les « Informations complémentaires » ci-dessous. Le jury prend connaissance du dossier projet avant la présentation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire Sécuriser les pratiques numériques des publics Accompagner les usages numériques des publics spécifiques	00 h 40 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la présentation du dossier projet. Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation et de son dossier. Il dispose d'un guide d'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	29/44

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Période dans une structure assurant des prestations de médiation numérique

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre prépare le dossier projet à partir d'une période obligatoire d'une durée totale de 245 heures minimum dans une structure proposant des actions de médiation numérique.

Pour pouvoir se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles, le candidat fournit une preuve de cette période dans une structure proposant des actions de médiation numérique au responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session. La période dans une structure proposant des actions de médiation numérique est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'apprentissage.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention CCP dans le cadre d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise ces productions à partir de son activité professionnelle.

Dossier projet

En amont de l'examen, le candidat

- rédige un dossier projet en quatre parties ;
- conçoit un diaporama pour accompagner la présentation du dossier au jury.

Format et contenu du dossier projet et du diaporama

Le dossier comprend entre 17 et 24 pages (hors page de garde, sommaire et annexes). Les annexes sont composées de 8 pages maximum.

Les annexes peuvent comporter tous types de documents que le candidat juge nécessaires pour sa présentation : photos, schémas, infographies, cartes, organigramme, documents pédagogiques, (liste non exhaustive).

La police de caractères à utiliser est Arial 11, interligne 1,15.

Le dossier comporte une introduction et 4 parties. Le contenu attendu dans chaque partie est détaillé ci-dessous. Le candidat détermine le nombre de diapositives.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	30/44

Introduction

Format de l'introduction

Nombre de pages : une page.

Contenu de l'introduction

Le candidat décrit la structure, le lieu de son implantation, ses missions, son offre de services et les publics visés par l'offre de services.

Première partie : Etat des lieux de l'inclusion numérique sur le territoire d'activité

Cette partie correspond à la compétence :

« Développer un réseau local en lien avec l'inclusion numérique »

Format de la première partie

Nombre de pages : 4 à 6 pages (images comprises).

Contenu de la première partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle.

Il structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Synthèse de veille :

- caractéristiques socioéconomiques du territoire d'activité en lien avec la stratégie d'inclusion numérique locale.

Annuaire cartographique :

- structures et acteurs du territoire d'activité concernés par l'inclusion sociale et numérique.

Etat des lieux des collaborations :

- nature des collaborations existantes entre la structure du candidat et d'autres structures ;
- potentiel de collaborations avec d'autres structures identifiées au regard de leurs missions ;

Panorama des réseaux professionnels actifs sur le territoire d'activité :

- nom et localisation de chaque réseau (physique et virtuel) ;
- stratégie adoptée pour identifier et intégrer les réseaux constitués ;
- démarches entreprises auprès des réseaux et les types d'échanges mis en place.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	31/44

Sources :

- références localisées et datées des données recueillies pour établir cette partie.

Deuxième partie : Analyse d'une expérience d'accompagnement aux démarches administratives

Cette partie correspond à la compétence :

« Accompagner aux usages numériques sur les plateformes administratives »

Format de la deuxième partie

Nombre de pages : 2 à 3 pages.

Contenu de la deuxième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle.

Il structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Profil de la personne reçue :

- tranche d'âge estimée ;
- éléments de contexte fournis par la personne sur sa situation ;
- freins identifiés ;
- niveau d'autonomie numérique de la personne ;
- tout autre élément que le candidat estime être pertinent à mentionner.

Objet et analyse de la demande :

- type de demande ;
- échéance de la démarche ;
- difficulté de la démarche.

Contrat :

- accompagnement proposé ;
- nombre de séances proposées ou motif pour l'orientation de la personne vers un partenaire ;
- objectifs et résultats attendus de l'accompagnement à court, moyen et long terme ;
- suivi de la personne et autres actions envisagés.

Déroulement de l'accompagnement :

- plateforme(s) utilisée(s) ;
- méthodes et gestes techniques employés ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	32/44

- difficultés rencontrées par la personne ;
- remédiations proposées.

Analyse de la prestation :

- résultats obtenus ;
- points forts de sa pratique, difficultés et points à améliorer ;
- bilan.

Troisième partie : Analyse d'une expérience d'« aller-vers »

Cette partie correspond à la compétence :

« Aller vers les personnes les plus éloignées du numérique du territoire »

Format de la troisième partie

Nombre de pages : 4 à 6 pages (images comprises).

Contenu de la troisième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle.

Il structure son écrit en traitant obligatoirement les points ci-dessous.

Publics et territoire :

- liste des publics prioritaires identifiés sur le territoire d'activité avec l'aide de professionnels concernés ;
- stratégie d'approche et modalités d'intervention envisagées ;
- cartographie et photos des lieux d'intervention ;

Compte rendu et synthèse des interventions :

- repérages et observations de terrain ;
- analyse des interventions effectuées : modes d'approche, contacts établis, demandes traitées ;
- bilan.

Quatrième partie : Analyse de deux séances d'animation

Cette partie correspond aux compétences :

- « Sécuriser les pratiques numériques des publics »

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	33/44

- « Accompagner les usages numériques des publics spécifiques »

Format de la quatrième partie

Nombre de pages : 3 à 4 pages par séance.

Contenu de la quatrième partie

Le candidat se réfère à son expérience professionnelle. Les deux séances d'animation ont été effectuées seul ou en coanimation.

Séance 1

La séance s'inscrit dans le cadre de l'éducation aux médias et à l'information (EMI) et des usages numériques responsables et citoyens. La thématique de la séance est libre. Elle doit s'adresser à un des publics suivants : enfants, adolescents, adultes, parents, seniors ou public intergénérationnel.

Séance 2

La thématique de la séance est libre. Elle doit s'adresser à un public spécifique tel que (liste non exhaustive) : personnes en situation de handicap, personnes allophones, personnes sous main de justice, personnes très éloignées de l'emploi, personnes sans domicile.

Pour chaque séance, il structure son écrit en traitant obligatoirement les points suivants :

- la thématique, l'intitulé et la durée de la séance ;
- l'environnement technique sur lequel porte la séance ;
- le public bénéficiaire de l'action ;
- la place de la séance si celle-ci s'inscrit dans un ensemble de plusieurs séances ;
- le contexte dans lequel la séance a été conçue et la problématique à laquelle elle souhaite répondre ;
- les objectifs pédagogiques ;
- le déroulé de la séance avec les étapes et durées ;
- le rôle de chaque intervenant si la séance est conduite en coanimation ;
- les méthodes d'animation et d'évaluation choisies pour la mise en œuvre de la séance ;
- les noms et types des matériels et ressources pédagogiques associés à la séance ;
- un bilan de la séance.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Le jury dispose d'un guide d'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	34/44

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier projet avant la présentation.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	35/44

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Médiateur numérique

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un local fermé équipé au minimum de deux tables et de trois chaises. L'espace doit être aménageable par le candidat pour utiliser la vidéoprojection et pour afficher des supports physiques (tableau, <i>paperboard</i>).	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Prévoir autant de locaux que de jurys présents. Le candidat organise l'espace en fonction de ses besoins.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Prévoir autant de locaux que de jurys présents.
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum de deux tables et de trois chaises. L'espace doit être aménageable par le candidat pour utiliser la vidéoprojection et pour afficher des supports physiques (tableau, <i>paperboard</i>).	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Prévoir autant de locaux que de jurys présents. Le candidat organise l'espace en fonction de ses besoins.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	37/44

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Système de projection : - 1 vidéoprojecteur avec zone de projection ou TV LED connectée grand format (43 pouces minimum) ; - 1 paire d'enceintes amplifiées.	1	Adapter le nombre si plusieurs candidats sont évalués de manière simultanée.
	1	Poste informatique candidat, sous environnement Windows relié au système de projection, avec une connexion internet active et les logiciels : - suite bureautique standard comprenant un logiciel de présentation assistée par ordinateur (PréAO) ; - 3 navigateurs web ; - lecteur vidéo ; - lecteur de fichiers PDF ; Le poste informatique candidat permet la lecture de documents à partir d'un support de stockage externe.	1	Adapter le nombre si plusieurs candidats sont évalués de manière simultanée.
Équipements	1	Un tableau blanc effaçable ou un <i>paperboard</i> pour les explications écrites du candidat.	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	- 1 rouleau de feuilles pour <i>paperboard</i> , - 1 jeu de feutres pour <i>paperboard</i> 4 couleurs, - 1 jeu de feutres effaçables 4 couleurs pour tableau blanc, - 1 tampon effaceur pour tableau blanc.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	38/44

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Médiateur numérique est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Responsable d'espace de médiation numérique Arrêté du 08/02/2019		Médiateur numérique Arrêté du 20/05/2025	
CCP	Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques	CCP	Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne
CCP	Aucune correspondance	CCP	Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial
CCP	Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets	CCP	Aucune correspondance
CCP	Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs	CCP	Aucune correspondance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	39/44

ANNEXE 3

GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	41/44

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MN	RE	TP-01336	03	23/05/2025	24/02/2025	42/44

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

